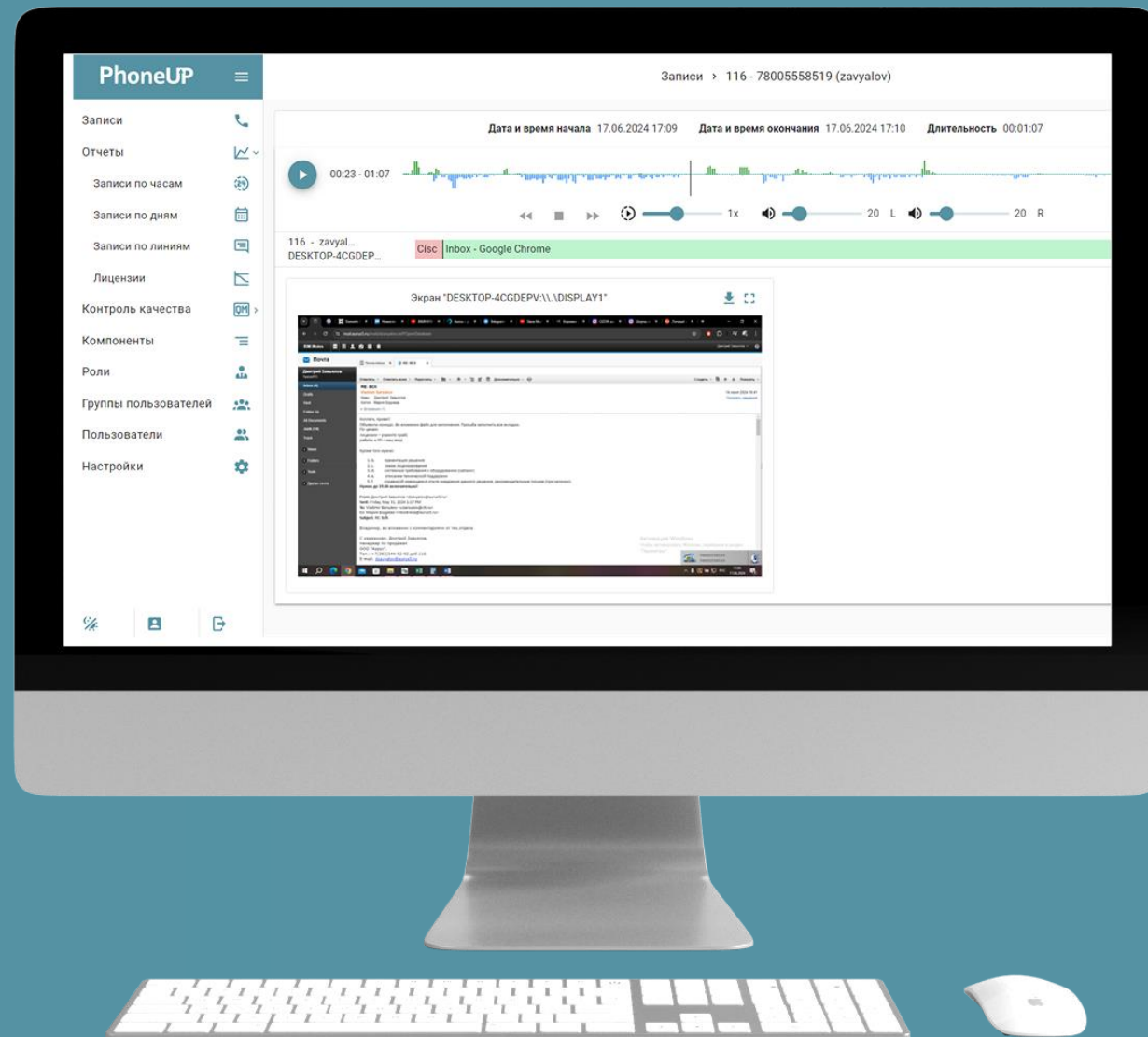


PhoneUP

Запись звонков и экранов.

Контроль качества в контакт-центре.

 **aurus**



Augus – российский вендор ПО для корпоративной связи и контакт-центров

- на рынке с 2011 года
- 40 сотрудников
- более 1000 проектов по миру
- локальное присутствие в Индии и ОАЭ
- все решения – в реестре Минцифры
- выпускник Сколково



карта поставок



Решения Augus

3

PhoneUP

Запись звонков и контроль качества в контакт-центре

- Запись разговоров
- Запись экранов и десктоп-аналитика
- Контроль качества и оценка разговоров
- Распознавание речи и речевая аналитика

RichCall

Сервис видеосвязи для обслуживания клиентов

- Видео-консультант на сайте
- Визуальная техподдержка
- Виртуальный шоурум
- Видеокиоски

Outbound

Система исходящего обзвона

- Оповещения сотрудников
- Массовый обзвон клиентов
- Поддержка e-mail и СМС



Разработано специально для Cisco on-premise

CMS+

Приложения для CMS

- Расширенный планировщик собраний
- Портал записанных совещаний
- Прямая трансляция собраний
- Инструмент управления собраниями

PhoneUP^{apps}

Приложения для Cisco UCM

- Корпоративный телефонный справочник
- Консоль секретаря
- Защищенные аудиоконференции
- Оповещения
- Блокировка и EM-авторизация
- Конструктор приложений для телефона

Контроль качества в контакт-центре

PhoneUP

Запись звонков

- Запись звонков для любой IP-АТС
- Гео-распределенная установка
- Гранулярная ролевая модель
- Жизненные циклы для оптимизации хранилища



Запись экранов

- Запись экранов агентов
- Поддержка нескольких дисплеев
- Поддержка VDI



Аналитика экрана агента

- Логирование приложений, используемых агентом
- Аналитика по десктоп-процессам в разрезе групп и агентов *(в roadmapе)*



Мониторинг и обучение

- Мониторинг звонков в режиме реального времени
- Суфлирование агенту
- Интеграция на экран супервизора



Контроль качества

- Настраиваемые оценочные формы
- Планирование экспертиз
- Оценка диалогов
- Отчеты и аналитика



Речевая аналитика

- Транскрибация голоса
- Классификация разговоров
- Автоматический контроль качества *(в roadmapе)*



Интеграции PhoneUP

PhoneUP

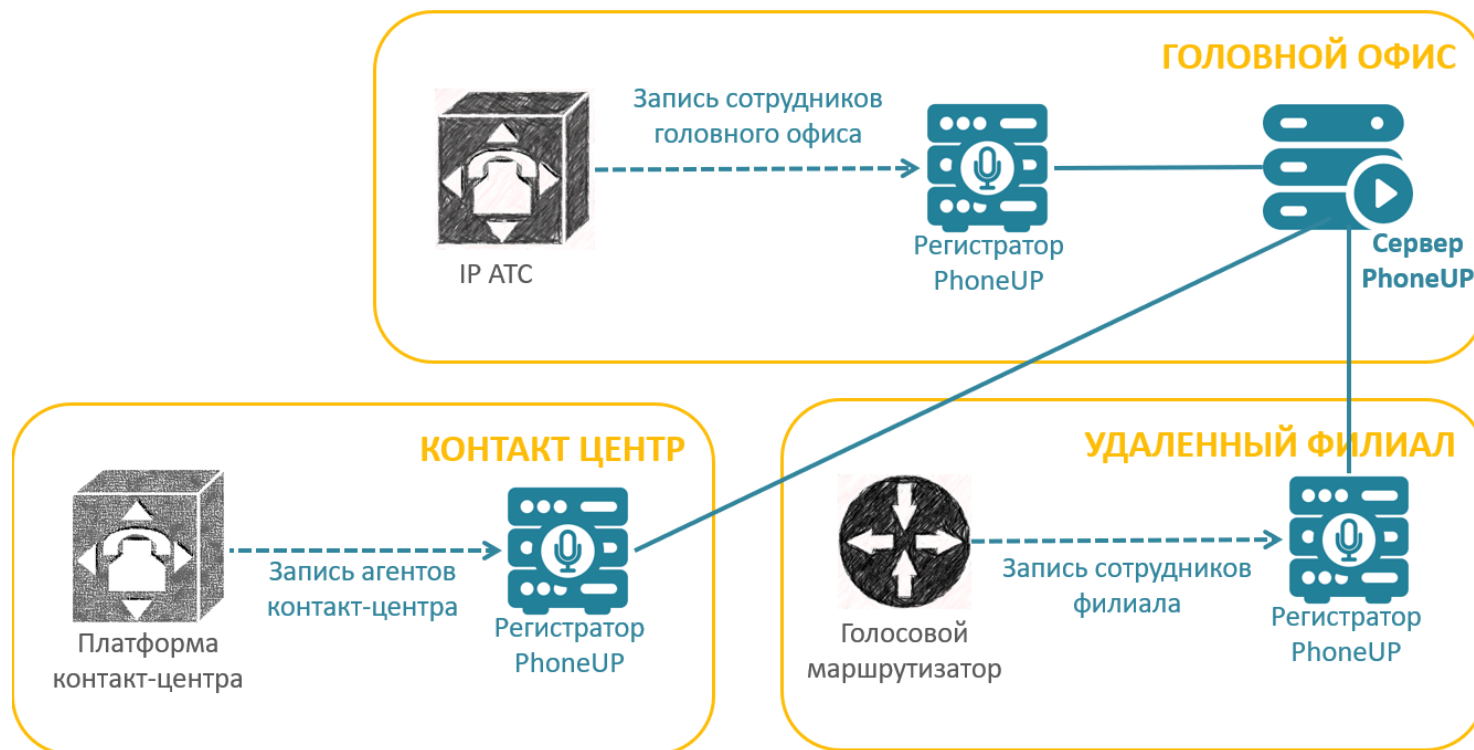
С любой IP-АТС, ПО для контакт-центра, SBC и другими системами



Любые IP-АТС

Запись звонков сотрудников

- запись всех коммуникаций
 - SIPREC
 - SPAN/RSPAN
 - Cisco BiB / CUBE forking
 - проприетарная интеграция
 - импорт из сторонних систем (радиосвязь, селекторы, ВКС и пр)
 - запись зашифрованных разговоров
- гео-распределенная установка
 - автономные регистраторы
 - жизненные циклы для перемещения данных
- единый пользовательский интерфейс



Удобный интерфейс и интеграция

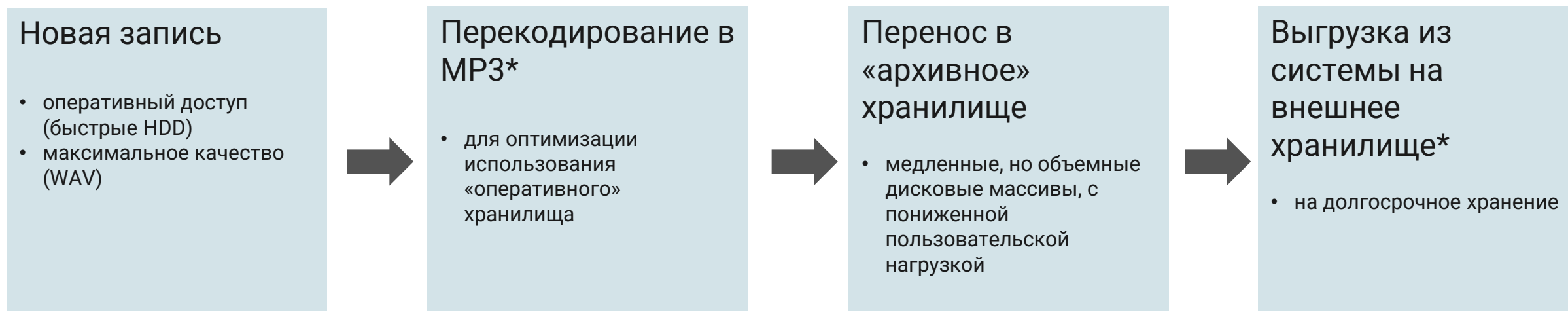
- единый интерфейс к архиву
 - поиск по сотруднику, группам, номерам
 - конструктор фильтров
 - тегирование
- группировка сегментов разговора
- комфортный проигрыватель
 - звуковая волна
 - стерео-запись
 - регулировка скорости и баланса
- встраивание в сторонние системы
 - CRM
 - Helpdesk

The screenshot displays the PhoneUP interface for managing call recordings. It features a sidebar with navigation options like 'Записи', 'Отчеты', and 'Контроль качества'. The main area includes search filters for 'Дата начала записи', 'Время начала (HH:MM)', and 'Пользователь', along with action buttons for 'Привязать пользователя', 'Редактировать теги', and 'Удалить'. Below these is a table of call records with columns for selection, user, date and time, duration, local and remote party numbers, direction, and tags.

<input type="checkbox"/>	Пользователь	Дата и время	Длительность	Local party	Remote party	Направление	Теги
<input type="checkbox"/>	Mila Shershneva	19.06.2024 12:31	00:00:16	112	7383388685 (7383388685)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Mila Shershneva	18.06.2024 18:29	00:01:32	112	81079132587889 (81079132587889)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Mila Shershneva	18.06.2024 16:22	00:00:27	112	79251591264 (79251591264)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Dmitry Zaryalov	17.06.2024 17:09	00:01:07	116	78005558519 (78005558519)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Dmitry Zaryalov	14.06.2024 14:11	00:00:02	116	78122007948 (78122007948)	Входящий	3/2
<input type="checkbox"/>	Dmitry Zaryalov	14.06.2024 14:11	00:00:12	116	78122007948 (78122007948)	Входящий	1/2
<input type="checkbox"/>	Alexandr Anoshin	13.06.2024 15:34	00:02:01	111	7383288685 (7383288685)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Alexandr Anoshin	13.06.2024 14:30	00:01:40	111	73832003500 (73832003500)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Alexandr Anoshin	11.06.2024 12:43	00:00:25	111	81079779515935 (81079779515935)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Mila Shershneva	10.06.2024 17:35	00:00:21	112	73833631131 (73833631131)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Mila Shershneva	10.06.2024 16:48	00:00:25	112	79255816631 (79255816631)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Mila Shershneva	10.06.2024 15:57	00:00:01	112	118	Исходящий	
<input type="checkbox"/>	Mila Shershneva	10.06.2024 15:56	00:00:21	112	74999559132 (74999559132)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Mila Shershneva	07.06.2024 16:28	00:01:05	112	78122007948 (78122007948)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Mila Shershneva	07.06.2024 13:07	00:00:18	112	74951289724 (74951289724)	Входящий	
<input type="checkbox"/>	Alexandr Anoshin	06.06.2024 14:32	00:01:22	111	74994440629 (74994440629)	Входящий	

Жизненный цикл записей

Жизненные циклы записей оптимизируют использование дисковых массивов.



Настраиваемые жизненные циклы для разных типов записей (переговоры с клиентами, внутренние звонки, звонки контакт-центра)

Максимальная безопасность

- защищенные веб-приложения (TLS 1.2)
- интеграция с AD / LDAP
- «гранулярная» настройка прав доступа
 - создание произвольных ролей системы
 - тонкая настройка прав доступа на уровне операций просмотр / прослушивание / скачивание / удаление
 - распределение прав на основе орг структуры и роли
- аудит действий пользователей
- шифрование данных медиа-хранилища
- защита передаваемых данных (SRTP)



Запись экранов и анализ десктоп-активности

- запись экранов
 - с учетом времени пост-обработки
 - поддержка нескольких мониторов
 - работа с VDI
- анализ десктоп-активности
 - цветовая шкала приложений, используемых агентом в процессе обслуживания
 - отчеты – например, приложения, часто используемые во время удержания *

Recordings > All recordings in call

All recordings in call Recording [1] Recording [2]

Start date and time 10/18/2023 10:30 AM End date and time 10/18/2023 10:31 AM Total duration 00:00:54

00:11 00:54

125001 - 125007

125001 - 125002

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50

1x

20 L 20 R

125001 - isemenova Aurus PhoneUP - Googl Aurus PhoneUP - Google Chrome A Cisco IP Co Aurus PhoneUP -

125001 - isemenova Aurus PhoneUP - Google Chrome Au Cisco IP Commu Aurus PhoneUP - Google Chrome

Screen "ISEMENOVA:\\DISPLAY1"

Screen "ISEMENOVA:\\DISPLAY1"

* в следующих версиях

Речевая аналитика*

- Транскрибация голоса
- Тегирование во время разговора
 - Заданные слова
 - События во время звонка (удержание/возобновление разговора, перевод)
- Уведомления в режиме реального времени



- Классификация звонков
- Соблюдение скриптов
- Выбор звонков для оценки
- Автоматизированный контроль качества



Оценочные формы

Оценочная форма

[+ Добавить секцию](#)

Название	Простая форма
Владелец	Иванов Павел
Описание	Простая форма оценки

Приветствие

Сказал ли агент "Спасибо за ваш звонок"?

Обращался ли по имени к клиенту во время разговора?

Спросил ли агент название компании? [Редактировать](#) [Удалить](#)

Предупредил ли агент о том, что звонок может быть записан?

Верификация

Спросил ли агент ФИО?

Спросил ли агент название компании?

Спросил ли агент номер телефона клиента?

Получил ли агент подтверждение данных?

Понимание вопроса/проблемы

- вопросы разных типов, сгруппированные в разделы
- веса вопросов и разделов
- специальные правила расчета («обнуляющие вопросы»)
- специальные правила видимости (если ответил «Да», то показать доп. вопросы)

Добавить вопрос

Вопрос*

Описание

Тип **Множественный выбор** Варианты ответа Показывать опцию N/A

Варианты ответов*

Да	5	Пунктов	<input type="checkbox"/> По умолчанию
Нет	0	Пунктов	<input checked="" type="checkbox"/> По умолчанию
N / A			<input type="checkbox"/> По умолчанию

Отображение **Многострочный** Однострочный

Значение

Порядок

[Сохранить](#)

Оценка диалогов

1. Планирование экспертиз

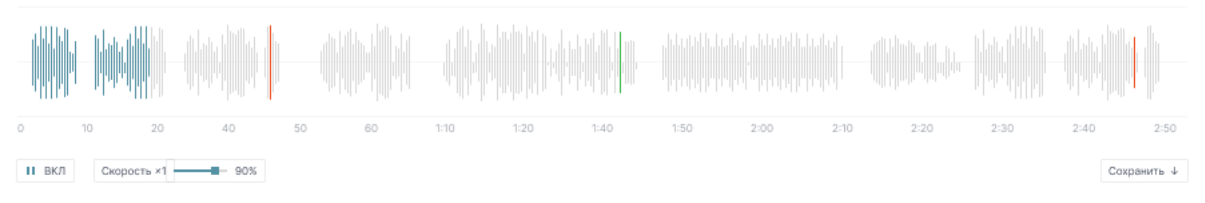
- настройка выборки (по операторам, группам, продолжительности, мета-данным)
- ад-хок-экспертизы и экспертизы по расписанию
- специальные функции
 - «калибровочные» экспертизы
 - замена диалогов

2. Оценка диалогов

- продвинутый проигрыватель
 - отображение звуковых волн стерео-записи
 - просмотр записей экранов
 - индикатор используемых приложений
- комментарии аудитора
 - «Сохранить» / «Улучшить»
 - внутренние примечания

Добавить отчет аудитора

Аудио 3:40:43 — 3:42:30 PM



Название

Агент	Александрова Светлана
Аудитор	Иванов Павел
Форма оценки	Служба техподдержки

Приветствие

Сказал ли агент "Спасибо за звонок?" Да Нет

Обращался ли агент к клиенту по имени? Да Нет

Упомянул ли агент название компании? Да Нет N / A

Поздоровался ли агент после перевода звонка? Да Нет N / A

Комментарии

Детали звонка [Подробнее >](#)

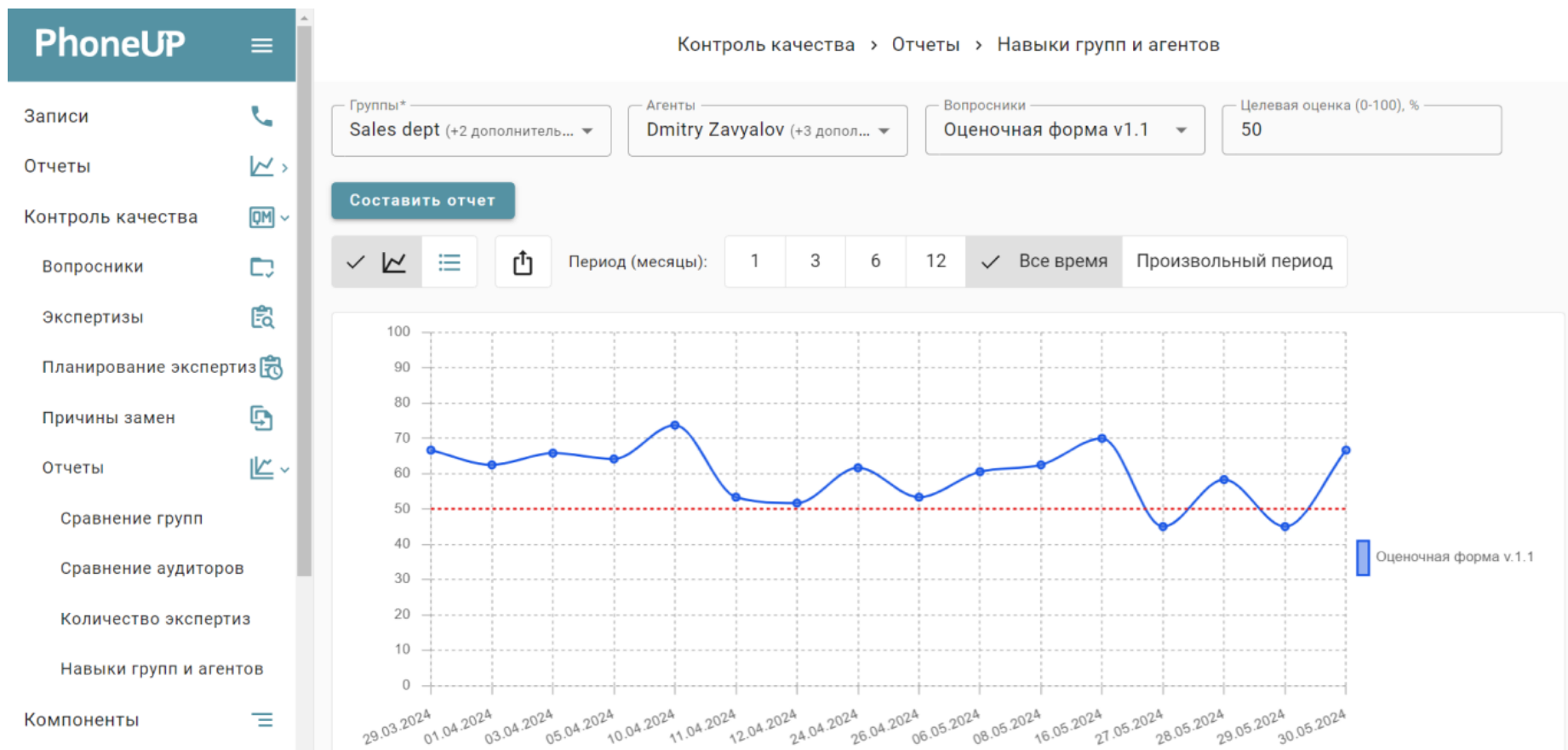
Дата/Время	27 апреля 2023 · 09:55:12
Длительность	3:55
От	+7(383)330-39-80 Дом ученых
Кому	+7 (383) 344-92-92

3. Связь с оператором

- обратная связь оператору
- апелляция и коррекция оценок
- постановка задач по обучению и контроль выполнения

Аналитика

Набор отчетов позволяет анализировать показатели качества по выбранному периоду в разрезе оценочных форм, групп и отдельных сотрудников.

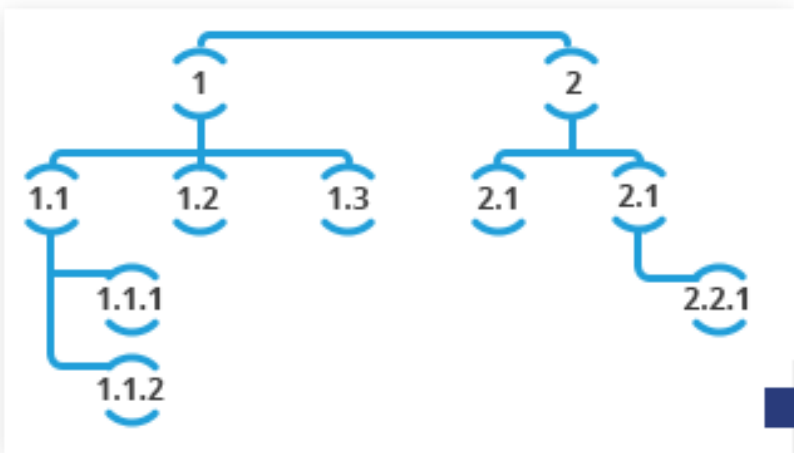


Мониторинг и суфлирование*

15

Модуль позволяет супервизору подключаться к любому разговору, слушать его и использовать функцию «Шепот» для подсказок агенту (клиент не слышит подсказок).

Настройте уровни доступа пользователей



Следите за звонками своей команды

Статус	Линия	Участники	#
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
●	4352	+11235467887 (РИК)	<input type="text"/> <input type="text"/>
●	4367		
	4388		

Слушайте разговоры и суфлируйте агентам

Мониторинг 125002 (Василий Котов)

Участники: 196 (Юлия Белохвостикова), 125002 (Василий Котов)

Использовать устройство:

* Только для Cisco

Что дальше?

- Онлайн-демонстрация
 - закажите персональную демонстрацию
- Пилот
 - установите демо-версию для тестирования в своей инфраструктуре

aurus5.ru

Заполните форму
и мы свяжемся с вами

