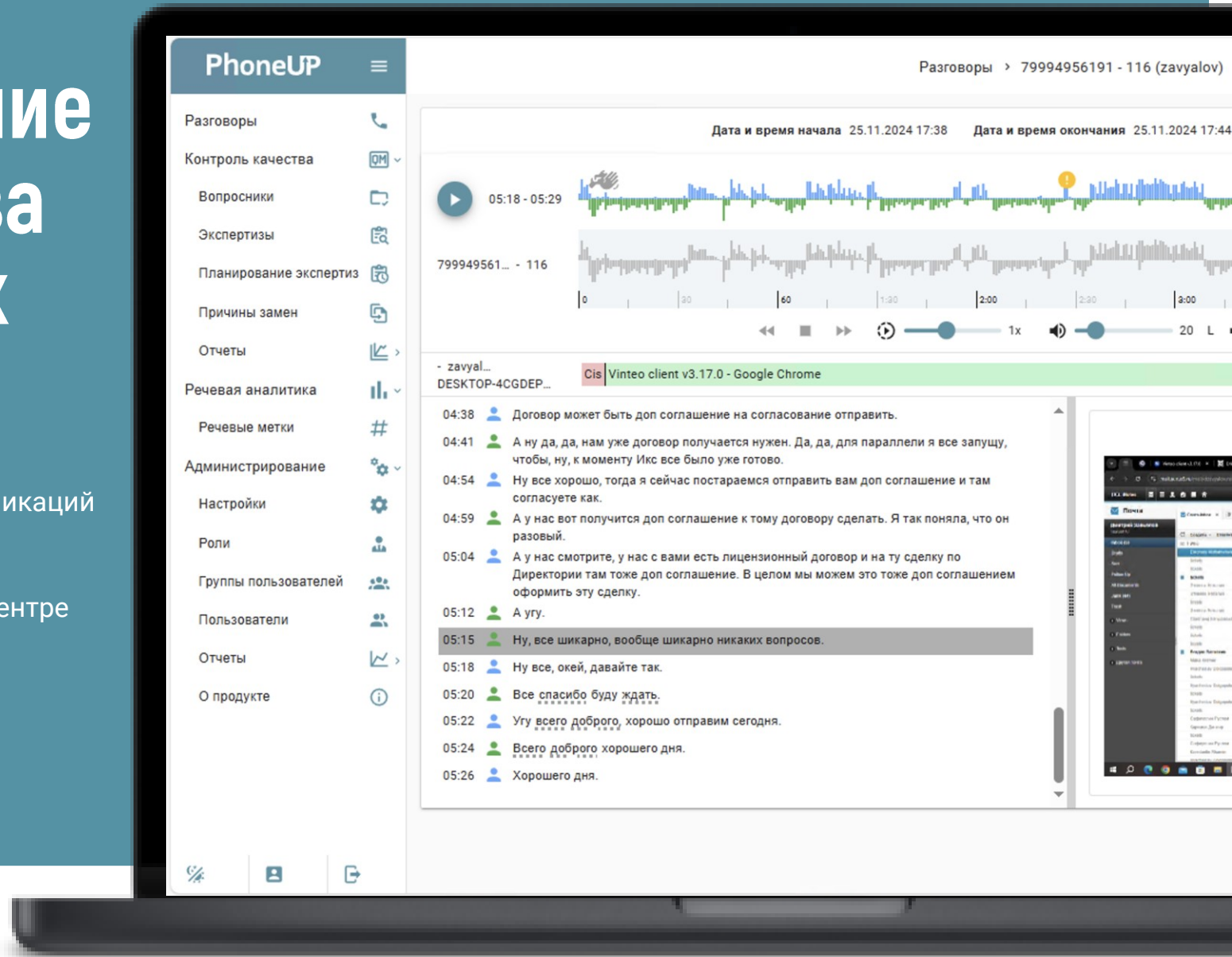


PhoneUP

Программное решение для записи и анализа всех корпоративных коммуникаций

- Повышение безопасности корпоративных коммуникаций
- Аналитика клиентских взаимодействий
- Управление качеством обслуживания в контакт-центре





Российский вендор ПО для корпоративной связи и контакт-центров



Минцифры России



ВЫПУСКНИК СКОЛКОВО

с 2010 г. на рынке

Все решения находятся в реестре [Минцифры](#)

70% компаний

рейтинга РБК-500 - наши клиенты



1000+

проектов по всему миру

Локальное присутствие в России, Индии, ОАЭ

40 000

записываемых телефонов —

максимальное внедрение для 1 клиента

Комплекс цифровых решений для бизнеса любого размера



PhoneUP

Запись и анализ корпоративных и клиентских коммуникаций

- Запись разговоров, ВКС, текстовых каналов, e-mail
- Распознавание речи и речевая аналитика
- Запись экранов и десктоп-аналитика
- Контроль качества и оценка разговоров

RichCall

Сервис видеосвязи для обслуживания клиентов

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

Outbound

Система исходящего обзвона и рассылок

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

CMS+

Приложения для Cisco Meeting Server

- Расширенный планировщик собраний
- Портал записанных совещаний
- Онлайн-трансляция ВКС
- Инструмент управления собраниями

Разработано специально для Cisco

PhoneUP^{APPS}

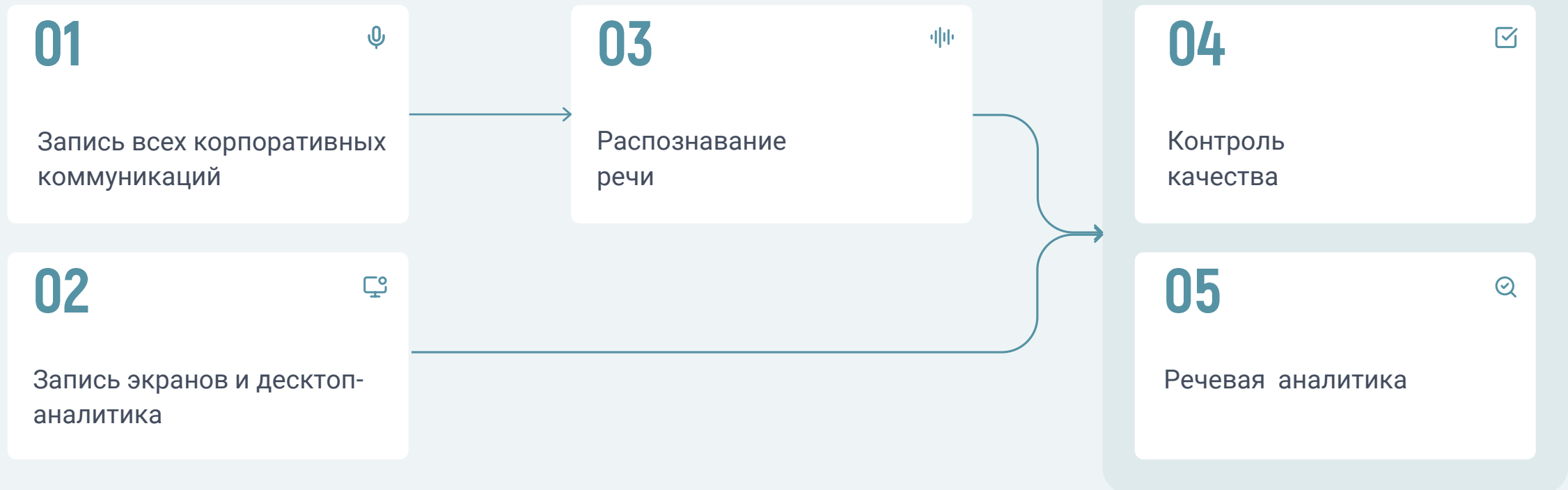
Приложения для Cisco UCM

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

Разработано специально для Cisco

Комплексное решение для записи и анализа всех корпоративных коммуникаций

PhoneUP



PhoneUP

**Запись всех
корпоративных
коммуникаций**

01

Функциональные характеристики и решаемые задачи

PhoneUP

Запись телефонных звонков сотрудников

- Контроль качества работы с клиентами
- Повышение уровня корпоративной безопасности
- Соблюдение требований регуляторов

Поддержка всех каналов коммуникаций

- Создание единой системы записи ВСЕХ коммуникаций:
 - Экономия времени на поиск записей
 - Комплексный анализ всех каналов коммуникаций
- Локальное хранение записей облачных коммуникаций

Безопасность хранилища записей

- Соблюдение внутренних требований безопасности
- Соблюдение требований регуляторов

Запись телефонных звонков

PhoneUP


Гео-распределённая установка
с автономными регистраторами

- SIPREC
- SPAN/RSPAN
- Cisco BiB / CUBE forking
- Проприетарная интеграция
- Импорт из сторонних систем — радиосвязь, селекторы, ВКС
- Запись зашифрованных разговоров




Жизненные циклы для оптимизации
использования дисковых массивов

Настраивайте цикл записей, чтобы
автоматически перемещать или
архивировать записи

01 · Новая запись 

- Оперативный доступ быстрые HDD
- Максимальное качество (WAV формат)

02 · Кодирование в mp3 

Для оптимизации использования оперативного хранилища

03 · Перенос в «архив» 

Объёмные дисковые массивы с пониженной нагрузкой и с меньшей скоростью

Поддержка всех каналов коммуникаций

Офис

Телефония

Мобильная связь (FMC)

ВКС

Диспетчерская связь

Текстовые мессенджеры*



Любые
IP-ATC



Контакт-центр

КЦ с извлечением метаданных

Чат-платформы*

E-mail*



Офлайн-встречи

Точки продаж и отделения

Личные встречи*

Микрофоны

Аудио-бейджи

Единый интерфейс и безопасность данных

PhoneUP

Единый интерфейс ко всем записям

- поиск и конструктор фильтров
- тегирование
- мета-данные контакт-центра
- встраивание в сторонние CRM/Helpdesk
- группировка сегментов и связанные звонки
- проигрыватель со звуковой волной, балансом, скоростью

Безопасность данных

- интеграция с AD / LDAP
- создание произвольных ролей и «гранулярная» настройка прав
- логирование всех действий пользователя
- маскирование персональных данных*
- защищенные веб-приложения (TLS 1.2)
- шифрование данных медиа-хранилища
- защита передаваемых данных (SRTP)

| | Пользователь | Дата и время ↓1 | Длительность | От кого | Кому | Другие участники | Направление | Очередь | Теги |
|--------------------------|----------------------------------|------------------|--------------|---------------------|------------------------|------------------|-------------|---------|------|
| <input type="checkbox"/> | Alexandr Anoshin | 20.02.2025 14:46 | 00:00:07 | 111 | 125002 (Irina B. Se... | | Исходящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Alexandr Anoshin | 20.02.2025 14:45 | 00:00:17 | 79164515061 (791... | | 111 | Входящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Alexandr Anoshin | 24.12.2024 10:13 | 00:00:00 | 111 | 73833636987 | | Исходящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Valery Tuchinov | 18.12.2024 14:10 | 00:00:09 | 111 | 113 | | Внутренний | | |
| <input type="checkbox"/> | Alexandr Anoshin | 18.12.2024 14:10 | 00:00:09 | 111 | 113 | | Внутренний | | |
| <input type="checkbox"/> | Alexandr Anoshin | 18.12.2024 14:10 | 00:00:03 | 111 | 79139168365 | | Исходящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Alexandr Anoshin | 18.12.2024 14:09 | 00:00:10 | 111 | 79139168365 | | Исходящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Dmitry Zavvalov | 13.12.2024 15:00 | 00:06:22 | 116 | +74952289850 (+7... | | Исходящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Dmitry Zavvalov | 13.12.2024 14:03 | 00:10:31 | 116 | +74952289850 (+7... | | Исходящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Dmitry Zavvalov | 13.12.2024 14:02 | 00:00:18 | 116 | +79163068180 (+7... | | Исходящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Dmitry Zavvalov | 13.12.2024 13:59 | 00:02:22 | 79032150033 (790... | 116 | | Входящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Dmitry Zavvalov | 11.12.2024 16:22 | 00:10:00 | 116 | +79163068180 (+7... | | Исходящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Maria Bodneva | 11.12.2024 15:02 | 00:00:24 | 114 | +73912743800 (+7... | | Исходящий | | |
| <input type="checkbox"/> | Milla Shershneva | 09.12.2024 16:20 | 00:00:25 | 112 | 74999559132 | | Исходящий | | |

PhoneUP

**Запись экранов и
декстоп-аналитика**

02

Функциональные характеристики и решаемые задачи

PhoneUP

Запись экрана оператора во время разговора с клиентом

- Выявление ошибок операторов при работе с ПО
- Предотвращение злоупотреблений операторов
- Контроль удаленных операторов

Анализ использования приложений операторами

- Выявление операторов, требующих обучения работе с ПО
- Идентификация ПО, требующего оптимизации
- Контроль использования операторами правильного программного обеспечения

Специальная обработка действий оператора*

- Запись разговора ставится на паузу, когда оператор находится в интерфейсе ввода номера карты или кодового слова
- Если в процессе обслуживания оператор использовал определенное ПО, запись разговора помечается специальным тэгом

Запись экранов

PhoneUP

Записывайте экран сотрудника во время обслуживания клиента.

Это поможет вам выявить и решить проблемы производительности сотрудников.

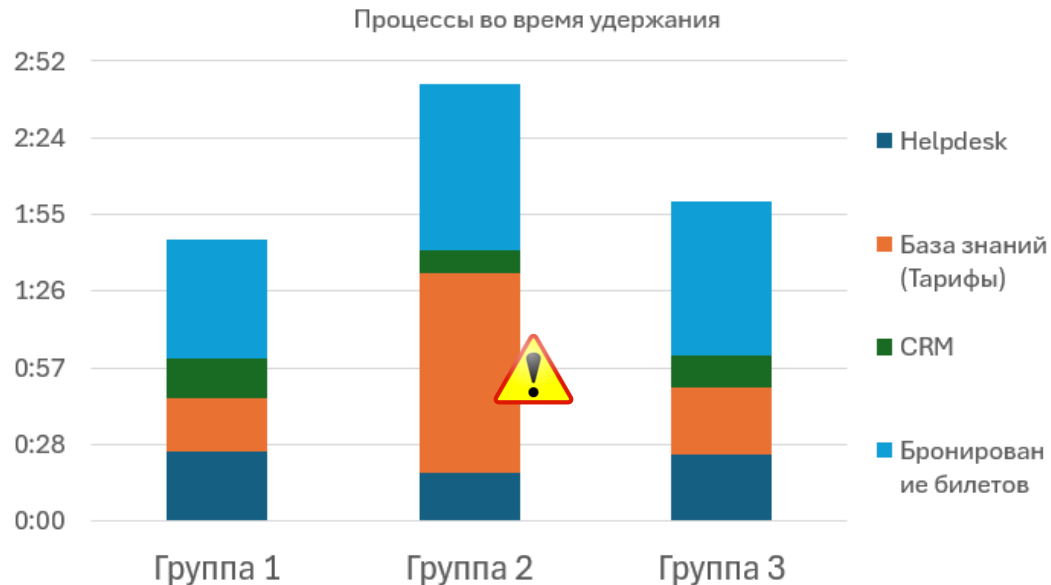
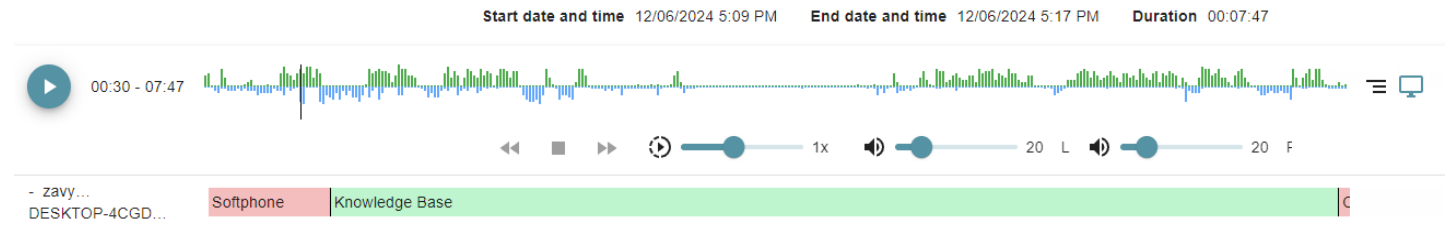
- настройка времени пост-обработки
- поддержка нескольких мониторов
- работа с VDI
- запись по триггерам из сторонних систем
- потоковая запись
- локальная запись*
- мониторинг экрана в реальном времени*

The screenshot displays the PhoneUP web interface. On the left is a sidebar with a 'PhoneUP' header and a menu icon, containing options: 'Разговоры' (Calls), 'Контроль качества' (Quality Control), 'Речевая аналитика' (Speech Analytics), and 'Администрирование' (Administration). The main content area shows a call record for '116 - +7495228...' with a duration of 00:06:22. Above the call record is a waveform visualization. Below it is a video player showing a desktop recording of a Cisco IP Communicator interface, with a mobile phone overlaid on the screen. The video player includes playback controls like play/pause, stop, and volume. The interface also shows a 'Дата и время начала' (Start date and time) of 13.12.2024 15:00 and a 'Дата и время окончания' (End date and time) of 13.12.2024 15:06.

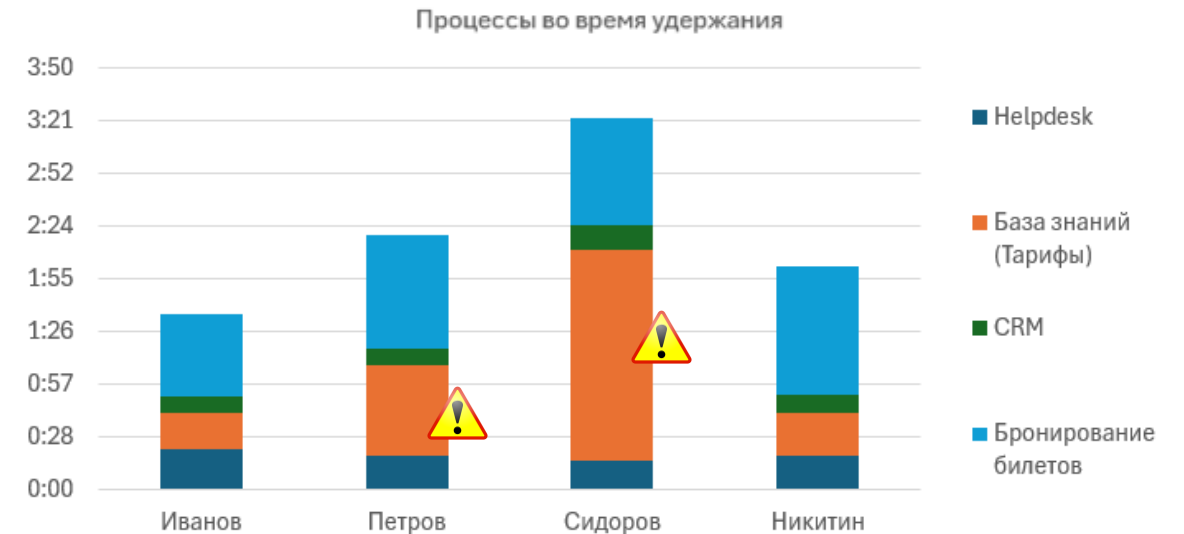
Десктоп-аналитика

PhoneUP

- шкала используемых приложений для быстрой навигации по разговору
- настройка «процессов» *
- аналитика по приложениям и процессам*



Отчет о процессах во время холдов в разрезе групп показывает, что Группа 2 тратит ощутимо больше времени на поиск информации в базе знаний.



Детализировав отчет до операторов видно, что отличаются Петров и Сидоров. Далее можно просмотреть видеозапись экрана этих операторов и понять в чем именно причина.

Распознавание речи



03

Функциональные характеристики и решаемые задачи

PhoneUP

Распознавание речи и эмоций

- Экономия времени на ознакомление с записью (читать быстрее, чем слушать)
- Экономия времени на протоколирование совещаний*
- Интеграция с DLP*

Поиск по ключевым фразам и эмоциям

- Помощь в расследовании инцидентов и предотвращении злоупотреблений
- Быстрый поиск нужной записи разговора с клиентом
- Возможность выбора всех разговоров с негативной окраской для экспертизы отделом контроля качества КЦ
- Контроль соблюдения корпоративной этики

Автоматические уведомления*

- Уведомления СБ о «подозрительных» разговорах
- Уведомления супервизора КЦ «негативных» разговорах
- Автоматическая отправка сообщений голосовой почты по e-mail

Распознавание речи

PhoneUP

Точность и скорость обеспечивается лидирующими вендорами подсистем распознавания.

При прослушивании записи отображается расшифровка разговора и эмоции.

The screenshot displays the PhoneUP software interface. On the left is a navigation sidebar with the following menu items: Разговоры, Контроль качества, Вопросники, Экспертизы, Планирование экспертиз, Причины замен, Отчеты, Речевая аналитика, Речевые метки, Администрирование, Настройки, Роли, Группы пользователей, Пользователи, and Отчеты. The main area shows a call recording for a call on 25.11.2024 from 17:38 to 17:44, lasting 00:05:29. A waveform is visible at the top. Below it, a transcription of the call is shown with speaker icons and timestamps. The transcription text is as follows:

- 04:38 [Speaker] договор может быть доп соглашение на согласование отправить.
- 04:41 [User] А ну да, да, нам уже договор получается нужен. Да, да, для параллели я все запущу, чтобы, ну, к моменту Икс все было уже готово.
- 04:54 [User] Ну все хорошо, тогда я сейчас постараемся отправить вам доп соглашение и там согласуете как.
- 04:59 [Speaker] А у нас вот получится доп соглашение к тому договору сделать. Я так поняла, что он разовый.
- 05:04 [User] А у нас смотрите, у нас с вами есть лицензионный договор и на ту сделку по Директории там тоже доп соглашение. В целом мы можем это тоже доп соглашением оформить эту сделку.
- 05:12 [Speaker] А угу.
- 05:15 [User] Ну, все шикарно, вообще шикарно никаких вопросов.
- 05:18 [User] Ну все, окей, давайте так.
- 05:20 [Speaker] Все спасибо буду ждать.
- 05:22 [User] Угу всего доброго, хорошо отправим сегодня.
- 05:24 [Speaker] Всего доброго хорошего дня.
- 05:26 [User] Хорошего дня.

At the bottom right, a video call window is visible, showing a mobile phone screen with a map and a 'Почта' (Mail) application. The window title is 'Экран "DESKTOP-4CGDEPV:\.\DISPLAY1"'. The phone screen shows a call log entry: '17:44 25.11.24 116 From: 7904956191 (7904956191) 116'.

Поиск по словам/фразам и эмоциям

PhoneUP

Saved filters: 1

Conditions set: 3

Негатив

Add

User

Group

Queue
CSQ-business

Tags

Screen

Extra

Speech tags

Негатив

Ненормативная лексика

Full text search

"не телефонный разговор"

Save

Полнотекстовый поиск лицензия

Привязать пользователя Редактировать тэги Удалить

| <input type="checkbox"/> | Пользователь | Дата и время ↓1 | Длительность | От кого | Кому | Другие участники | Направление |
|--|-----------------------------------|------------------|--------------|---------------|---------------|------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | Dmitry Zavyal... | 13.12.2024 15:00 | 00:06:22 | 116 | +749522898... | | Исходящий |
| лицензиям у нас было заложено 352000. Вот. 352000 Да у нас тут было вот в принципе | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Dmitry Zavyal... | 13.12.2024 14:03 | 00:10:31 | 116 | +749522898... | | Исходящий |
| лицензии для того, чтобы у нас 1 Нода работала на столетия с Пукман и тамошним лицензия, то есть работать, то она сможет. Ну естественно, а вот как по лицензия я уточню | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Dmitry Zavyal... | 13.12.2024 13:59 | 00:02:22 | 7903215003... | 116 | | Входящий |
| лицензию, чтобы В. следующем году уже все таки ее начать использовать, чтобы было что использовать осталось непроговоренных. Я сейчас посмотрю вашу лицензию на всякий случай, чтобы там, в общем, тонких. | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Dmitry Zavyal... | 11.12.2024 16:22 | 00:10:00 | 116 | +791630681... | | Исходящий |
| лицензию. Вам взять на 5 настроить там запись экранов? По оценке, в смысле, вы имеете | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Dmitry Zavyal... | 06.12.2024 17:09 | 00:07:47 | 7495204850... | 116 | | Входящий |
| лицензии, а есть описание лицензия, и он в описании лицензия пишет, что имя. продукта неправильное лицензия, то ли. Серверная лицензия на обновление модуля, вот так она называлась. Ну, у вас | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 2/2 Maria Bodneva | 06.12.2024 13:00 | 00:34:09 | 114 | b001208020... | | Исходящий |
| лицензия и дистрибутивы они сейчас провали. Угу и И Угу как зовут Антон Виталий? А вы | | | | | | | |

Панель фильтров по метаданным и речевым характеристикам

Поиск поддерживает операторы (И, ИЛИ, НЕ), поиск похожих слов. Результаты содержат найденную фразу и сортируются по степени соответствия.

PhoneUP

Контроль качества
обслуживания клиентов

04

Функциональные характеристики и решаемые задачи

PhoneUP

Автоматизация работы отдела контроля качества КЦ

- Экономия времени на планирование оценок
- Избежание ошибок при оценке
- Экономия времени на аналитике
- Постановка задач на обучение и контроль выполнения*

Автоматическая оценка (ИИ) операторов*

- Анализ 100% взаимодействий
- Повышение эффективности группы контроля качества: гибридные экспертизы для фокусировки аудиторов на проблемных разговорах

Оценка операторов

1. Создание форм экспертизы
2. Планирование периодических экспертиз
3. Проведение экспертиз
4. Апелляции по оценкам
5. Аналитические отчёты

Разговоры > 79994956191 - 116 (zavyalov)

Дата и время начала 25.11.2024 17:38
Дата и время окончания 25.11.2024 17:44
Длительность 00:05:29

05:17 - 05:29

⏪ ⏹ ⏩ 🔄 🔊 1x 🔊 20 L 🔊 20 R

- zavyal...
DESKTOP-4CGDEP...
Cis Vinteo client v3.17.0 - Google Chrome
Cisco IP Commu

04:38 👤 Договор может быть доп соглашение на согласование отправить.

04:41 👤 А ну да, да, нам уже договор получается нужен. Да, да, для параллели я все запусти, чтобы, ну, к моменту Икс все было уже готово.

04:54 👤 Ну все хорошо, тогда я сейчас постараемся отправить вам доп соглашение и там согласуете как.

04:59 👤 А у нас вот получится доп соглашение к тому договору сделать. Я так поняла, что он разовый.

05:04 👤 А у нас смотрите, у нас с вами есть лицензионный договор и на ту сделку по Директории там тоже доп соглашение. В целом мы можем это тоже доп соглашением оформить эту сделку.

05:12 👤 А угу.

05:15 👤 Ну, все шикарно, вообще шикарно никаких вопросов.

05:18 👤 Ну все, окей, давайте так.

05:20 👤 Все спасибо буду ждать.

05:22 👤 Угу всего доброго, хорошо отправим сегодня.

05:24 👤 Всего доброго хорошего дня.

05:26 👤 Хорошего дня.

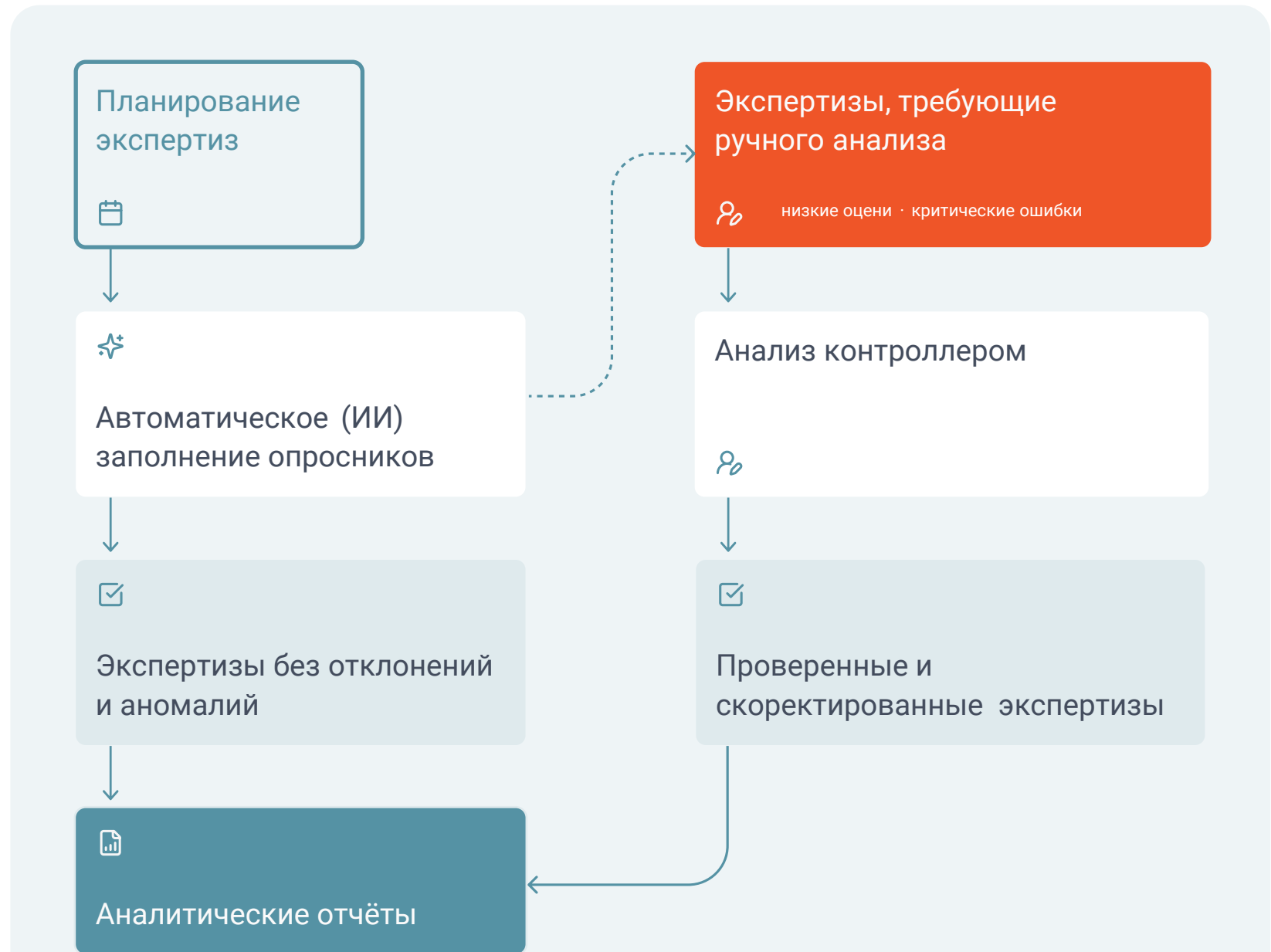
Экран "DESKTOP-4CGDEPV\...\DISPLAY1"

| Имя | Вес | Видимость по умолчанию | |
|--|-------------|------------------------|--|
| <div style="display: flex; align-items: center;"> ☰ Приветствие и представление компании Укажите пожалуйста поздоровался ли оператор и назвал ли компанию </div> | 10 | Показана | + ✎ 🗑 ⬆ |
| Вопросы | | | |
| Имя | Тип | Вес | Видимость по умолчанию |
| ☰ Должным ли образом и профессионально ли агент поприветствовал клиента? | Мультивыбор | 5 | Показан ✎ 🗑 ⬆ |
| ☰ Представился ли агент и упомянул ли название компании? | Мультивыбор | 1 | Показан ✎ 🗑 ⬆ |

Автоматическая оценка

Искусственный интеллект автоматически отвечает за вопросы оценочного листа.

Экспертизы с низкими оценками, критическими ошибками, аномалиями автоматически отправляются на ручную проверку.



PhoneUP

Речевая аналитика*

05

Функциональные характеристики и решаемые задачи

PhoneUP

Анализ 100% взаимодействий по
голосовым и текстовым каналам

- Анализ причин обращений
- Выявление лучших практик
- Анализ удовлетворенности клиента
- Контроль соблюдения скриптов
- Определение сильных/слабых сторон продукта
- Оценка эффективности маркетинга

Авто-формирование резюме разговора

- Экономия времени операторов на
пост-обработку звонков
- Экономия времени на анализ взаимодействий

Мониторинг и суфлирование в среде Cisco Collaboration

06

Принцип работы

PhoneUP

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

Сценарии применения:

- обучение новичков
- контроль удаленных сотрудников
- проверка после работы над ошибками

Настройте уровни доступа пользователей

Role*
Supervisor

Group
Sales dept

Managed Groups

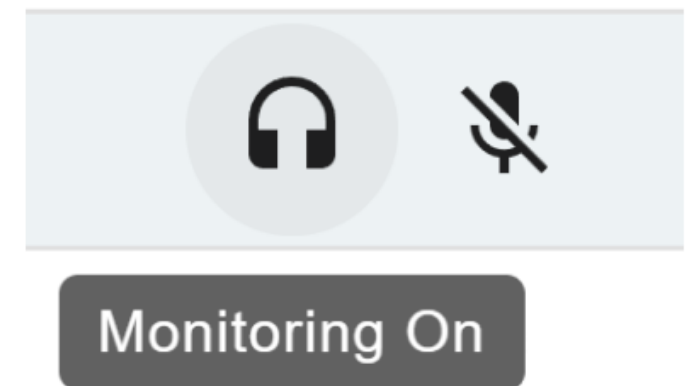
R&D × Sales dept ×

Sales EU / CIS × Sales MEA ×

Следите за звонками своей команды

| Maria Bodneva | | | | | |
|------------------|------|----------|------------------|---------|--|
| Milla Shershneva | | | | | |
| State | Line | Terminal | Participants | Date ↓1 | |
| Active | 112 | CSFJBR5 | 112, 89137682869 | | |
| Valeryi Tuchinov | | | | | |

Слушайте разговоры и суфлируйте агентам



Что дальше?

aurus5.ru

- **Онлайн-демонстрация**

Закажите персональную демонстрацию реального интерфейса системы.

Примерьте ПО конкретно под ваши задачи и бизнес. Поделимся реальными кейсами внедрений и экспертизой.

- **Полнофункциональная демоверсия на 2 месяца**

Бесплатное тестирование без скрытых условий и ограничений по количеству пользователей.

Помощь в настройке и установке ПО.

Остались вопросы?

Заполните форму и
мы свяжемся с вами

