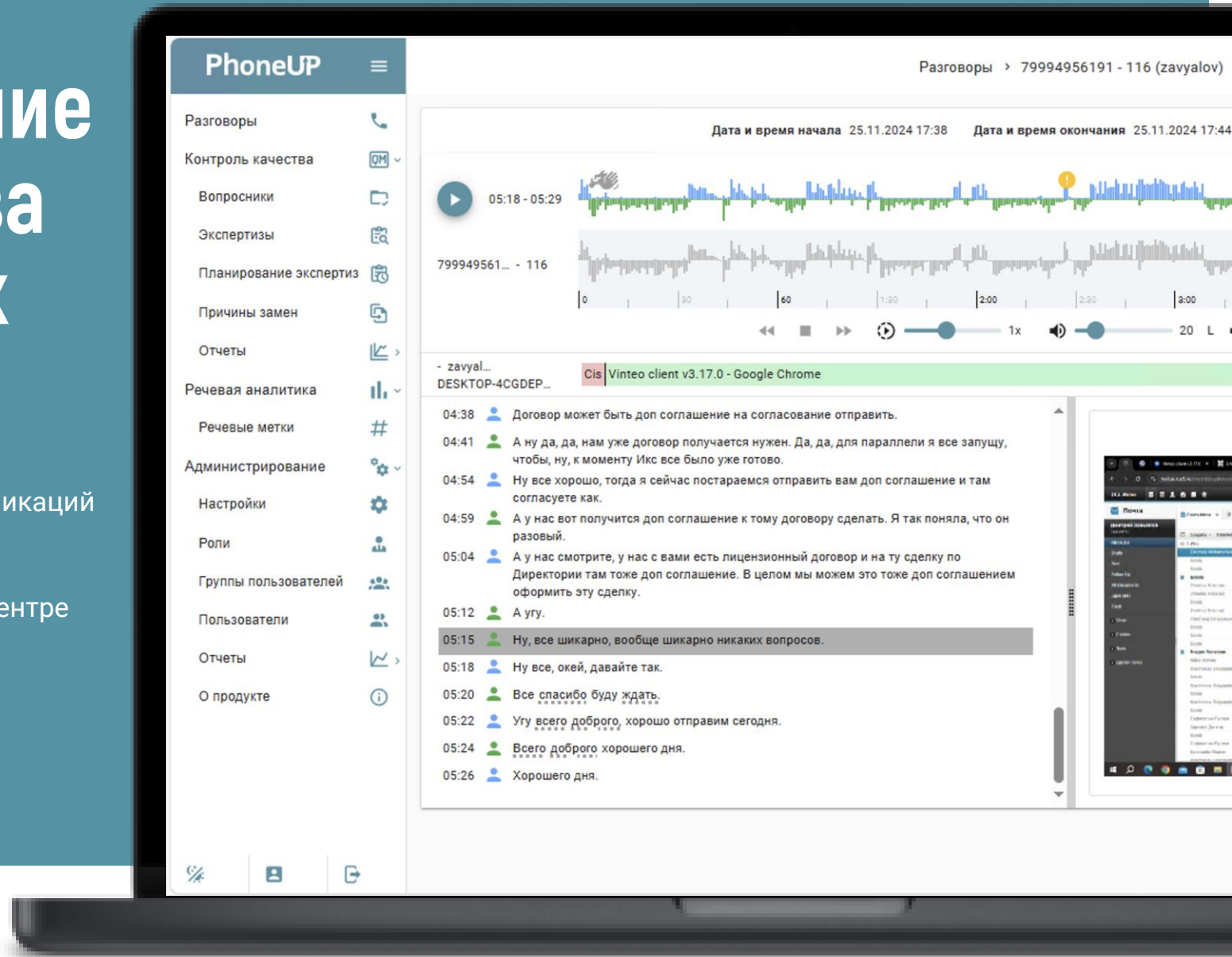


PhoneUP

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}

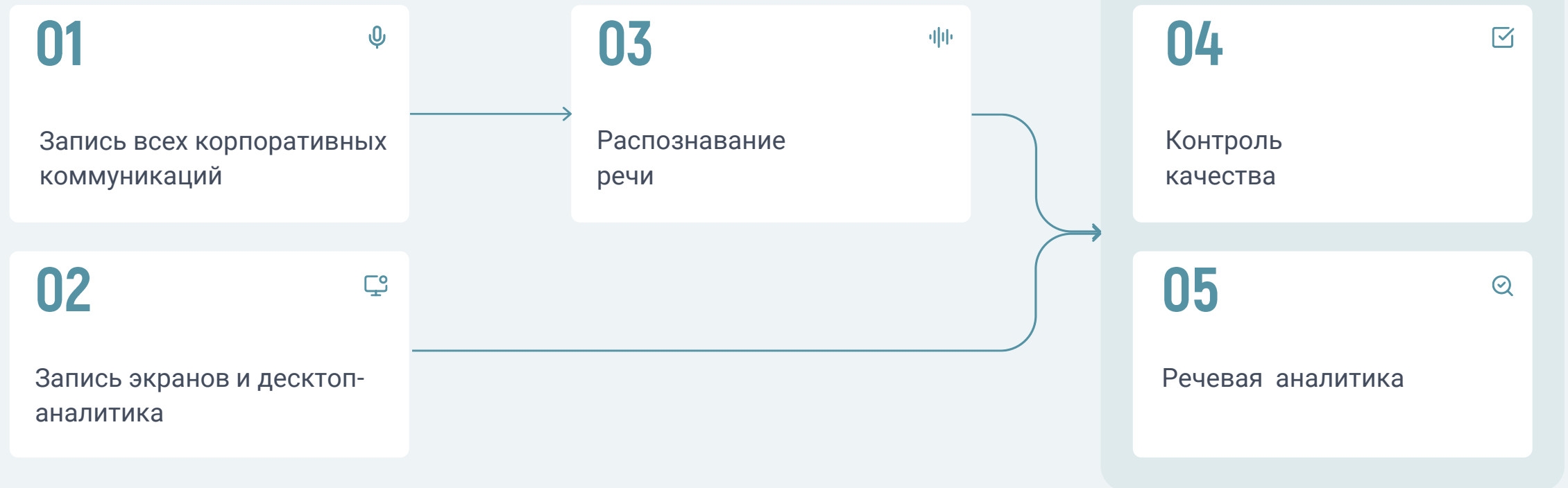
Приложения для Cisco UCM

- 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»



Объемные 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.

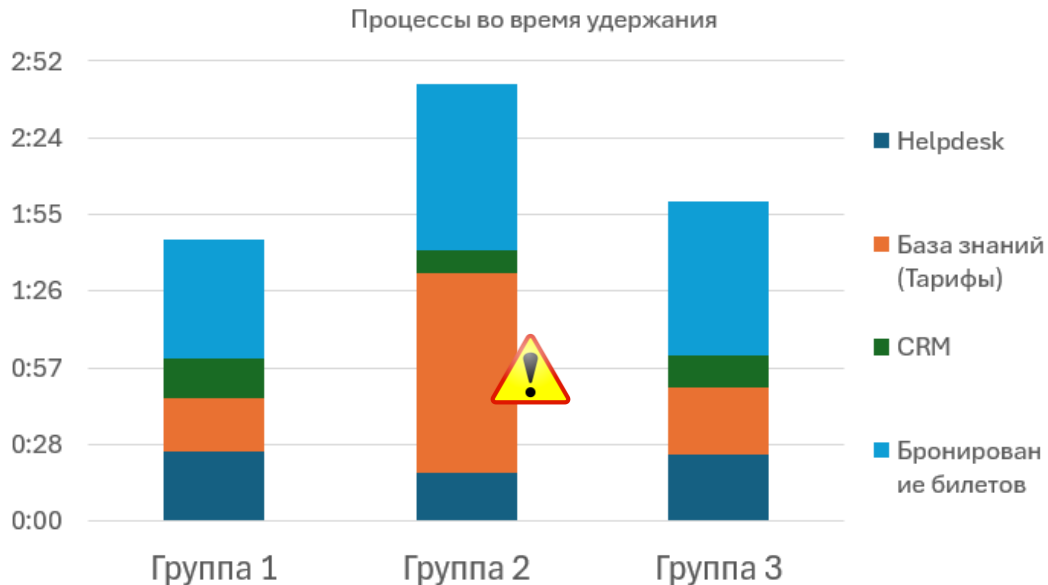
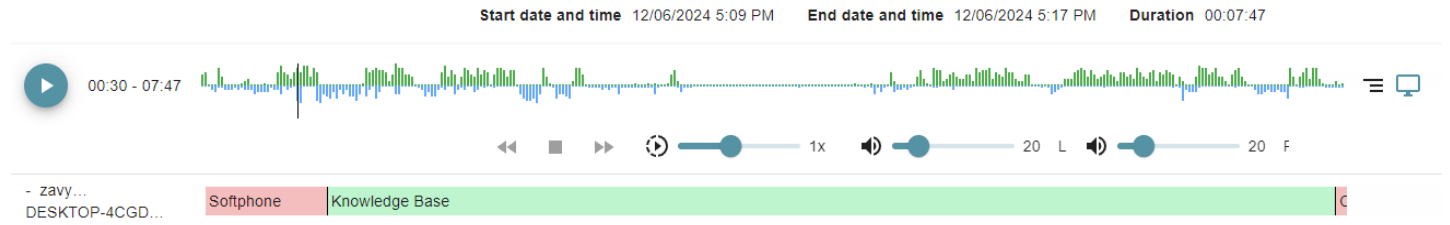
- настройка времени пост-обработки
- поддержка нескольких мониторов
- работа с VDI
- запись по триггерам из сторонних систем
- потоковая запись
- локальная запись*
- мониторинг экрана в реальном времени*

The screenshot displays the PhoneUP interface for a specific call. The top navigation bar shows 'PhoneUP' and a menu icon. The main content area is titled 'Разговоры > 116 - +74952289850 (zavyalov)'. Below this, the call details are shown: 'Дата и время начала 13.12.2024 15:00', 'Дата и время окончания 13.12.2024 15:06', and 'Длительность 00:06:22'. A play button and a time range '03:28 - 06:22' are visible. The central part of the interface features a waveform and a timeline with markers at 0, 20, 40, 1:30, 2:00, 2:30, 3:00, 3:30, 4:00, 4:30, 5:00, 5:30, and 6:00. Below the waveform, there are playback controls including a play/pause button, a volume slider, and a speed control set to '1x'. At the bottom, two side-by-side screenshots show a desktop environment with a Cisco IP Communicator window and a desktop phone. The screenshots are titled 'Экран "DESKTOP-4CGDEPV\\.\DISPLAY1"'. The interface also includes a sidebar with navigation options: 'Разговоры', 'Контроль качества', 'Речевая аналитика', and 'Администрирование'.

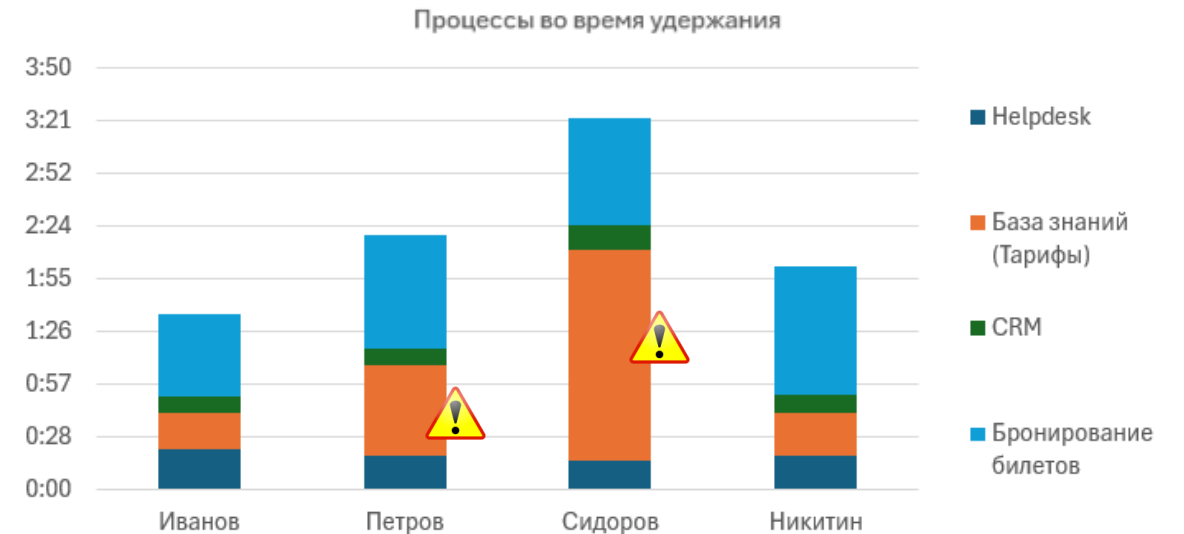
Десктоп-аналитика

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.

PhoneUP

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 timestamps and speaker indicators. The transcription text is as follows:

- 04:38 [Speaker 1] договор может быть доп соглашение на согласование отправить.
- 04:41 [Speaker 2] 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 [Speaker 1] Ну все хорошо, тогда я сейчас постараемся отправить вам доп соглашение и там согласуете как.
- 04:59 [Speaker 2] А у нас вот получится доп соглашение к тому договору сделать. Я так поняла, что он разовый.
- 05:04 [Speaker 1] 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 2] А угу.
- 05:15 [Speaker 1] Ну, все шикарно, вообще шикарно никаких вопросов.
- 05:18 [Speaker 2] Ну все, окей, давайте так.
- 05:20 [Speaker 1] Все спасибо буду ждать.
- 05:22 [Speaker 2] Угу всего доброго, хорошо отправим сегодня.
- 05:24 [Speaker 1] Всего доброго хорошего дня.
- 05:26 [Speaker 2] Хорошего дня.

At the bottom right, a video call window titled "Экран 'DESKTOP-4CGDEPV:\.\DISPLAY1'" shows a mobile phone screen with a call log entry: "17:44 25.11.24 From 7904956191 (7904956191)".

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 распространены они сейчас, правды. Увы и И Увы 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

- zavyal...
DESKTOP-4CGDEP... Cis Vinto 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-4CGDEPVA\...\DISPLAY1"

Имя	Вес	Видимость по умолчанию	
Приветствие и представление компании <small>Укажите пожалуйста поздоровался ли оператор и назвал ли компанию</small>	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

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

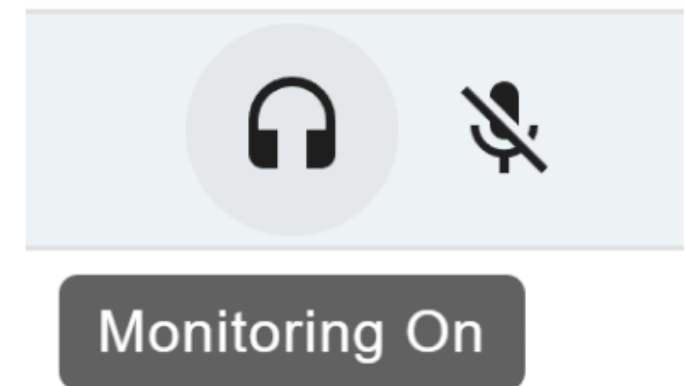
R&D × Sales dept ×

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. Поделится 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

