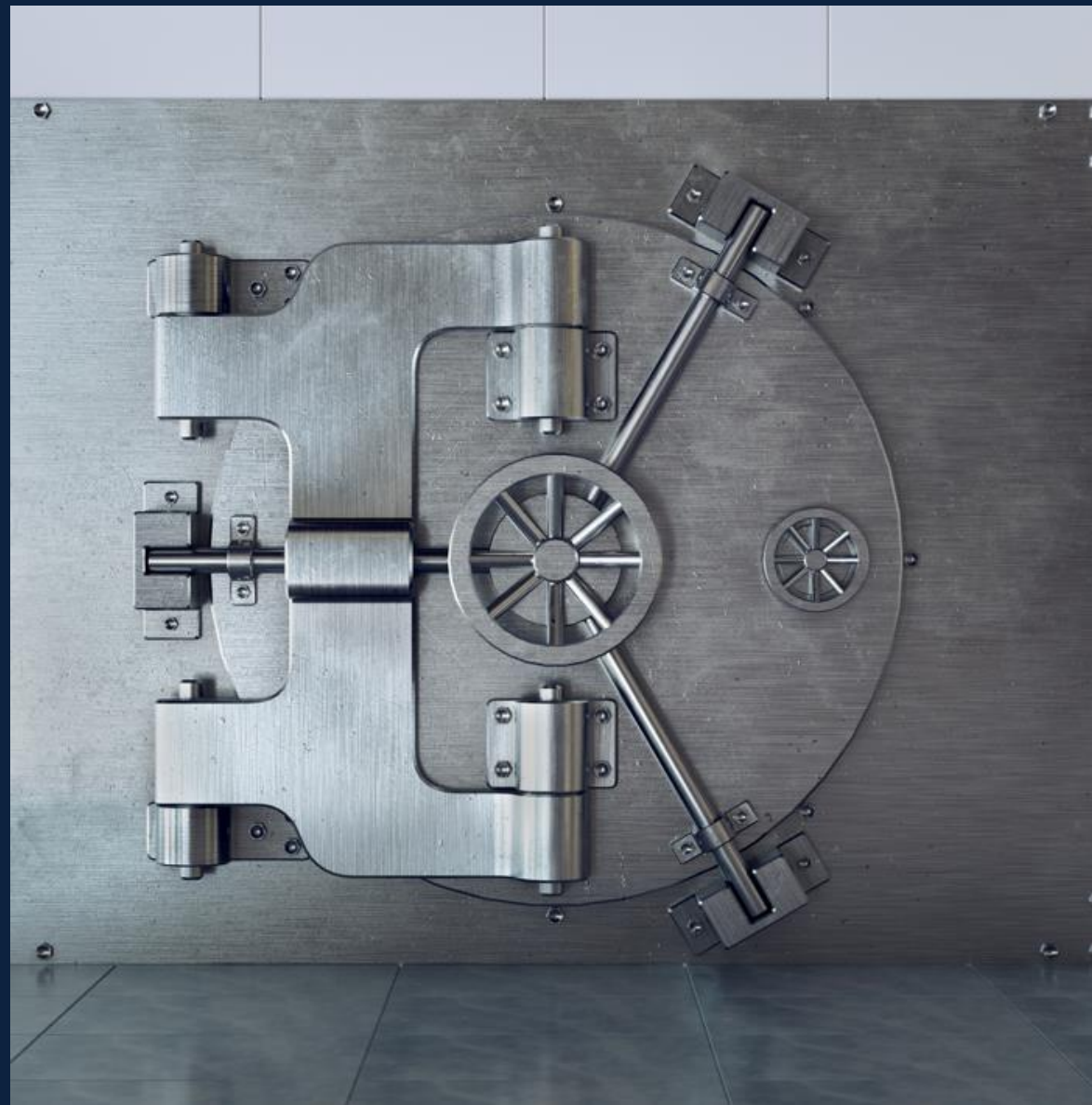


PhoneUP

**Искусственный
интеллект на страже
безопасности
корпоративных
коммуникаций**

 **aurus**





Спикер

Боднева Мария

- Образование – высшее экономическое
- Эксперт в области ПО для КЦ и телефонии
- Более 11 лет работает в компании Augus
- Более 20 лет на IT-рынке

Потенциальные риски для организаций и бизнеса

- Снижение эффективности работы
- Необходимость изменений внутренних процедур
- Принятие неверных решений
- Распространение недостоверной информации
- Использование ресурсов для вредоносной активности
- Утечка коммерческой тайны/инновационных разработок
- Угроза жизни или здоровью
- Финансовый или иной материальный ущерб
- Нарушение конфиденциальности (утечка данных)
- Нарушение работы автоматизированных систем
- Срыв сделок, потеря клиентов/поставщиков
- Нарушение договорных обязательств

Коммуникационные подсистемы предприятия

Корпоративная
телефония

Корпоративные
чаты

ВКС

Мобильные разговоры
(FMC)

Диспетчерская связь

Точки продажи
(Микрофоны, аудио-
бейджи)

Облачные
коммуникации

E-mail

Чаты и мессенджеры с
клиентами, включая
чат-боты

Контакт-центры –
связь с клиентом

Хранение данных

Распределенность

- автономные географически-распределенные регистраторы
- децентрализованные хранилища

Безопасность

- защищенные веб-приложения (TLS 1.2)
- шифрование данных медиа-хранилища
- защита передаваемых данных (SRTP)

Маскирование данных

- постановка записи на паузу перед произнесением номера карты, кодового слова и т.д.
- маскирование персональных данных в интерфейсах (скрыть номера клиентов)
- маскирование персональных данных в транскриптах

Жизненный цикл для оптимизации использования дисковых массивов

Новая запись

- оперативный доступ (быстрые HDD)
- максимальное качество (WAV)

Перекодирование в MP3

- для оптимизации использования «оперативного» хранилища

Перенос в «архивное» хранилище

- медленные, но объемные дисковые массивы, с пониженной пользовательской нагрузкой

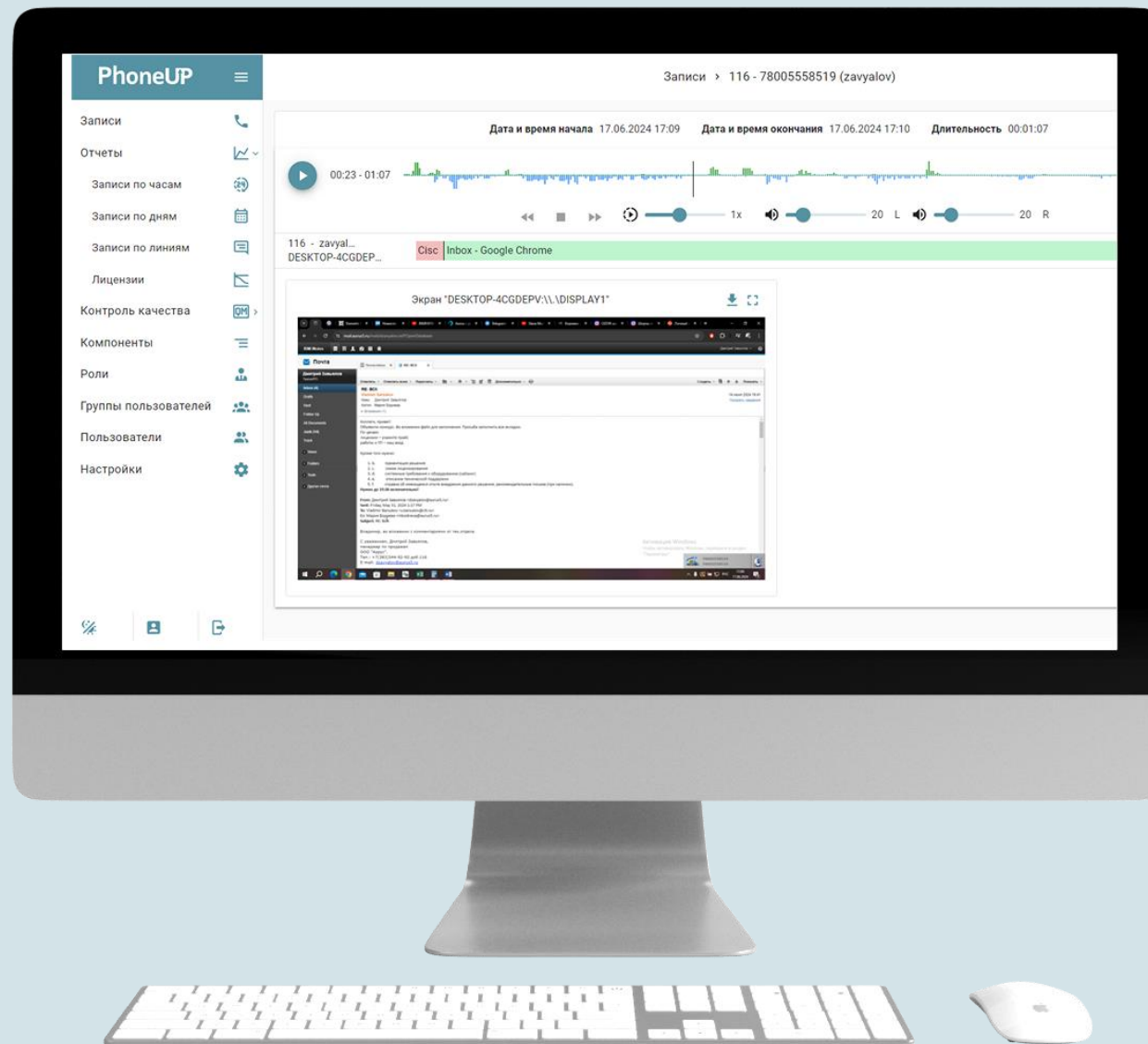
Единый защищенный интерфейс

Единый интерфейс ко всем записям:

- поиск и конструктор фильтров
- встраивание в сторонние системы CRM, Help Desk и пр.
- комфортный проигрыватель
- звуковая волна, баланс, скорость

Безопасность:

- интеграция с AD / LDAP
- создание произвольных ролей и «гранулярная» настройка прав
- аудит действий пользователей



Распознавание речи / эмоций

Поиск по скриптам

- расследование инцидентов
- быстрый поиск нужной записи разговора с клиентом

Транскрибация совещаний

экономия времени на протоколирование совещаний – как ВКС, так и очных

Авто-уведомления

- о «подозрительных» разговорах
- автоотправка голосовой почты по e-mail или в мессенджер

Идентификация оскорблений

- выбор разговоров для экспертизы отделом контроля качества КЦ
- контроль соблюдения

Аудио-плеер с расшифровкой

- расследование инцидентов
- быстрый поиск нужной записи разговора с клиентом

Интеграция с DLP

- автоматическая передача расшифровок разговоров

Call - Transcript Search query refund

+ Add filters Search Save Search

No auto-refresh Tags Download Export Share Delete More 0-20 of 87

	DATE/TIME	DURATION	CALLER PARTY	CALLED PARTY	REASON OF CALL	SENTIMENT SCORE
<input type="checkbox"/>	Jul 5, 2024, 1:25:43 PM	4:55	12211577635 (Andrew Nelson)	14087750015 (Meredith Roach)	Apartment rental inquiry.	60
unit, it would come out of your deposit. And speaking of the deposit, is the deposit refundable? It is refundable at the end of your term as long as the apartment is returned in good						
<input type="checkbox"/>	Jul 5, 2024, 12:03:36 AM	4:27	12143426616 (Andrew Nelson)	14082295874 (Christopher Lopez)	Issue with incorrect del...	80
address because then I'm not sure if it might be an issue to get you a refund. So, I've just done that and I'm also going to cancel this order and replace						
<input type="checkbox"/>	Jul 4, 2024, 3:55:52 PM	5:04	12721401489 (Andrew Nelson)	14089848560 (Samantha Moore)	Flight rescheduling and ...	-40
Jessica Allum. Okay, Ms. Allum. Yeah, I do see your ticket here, and it is a non-refundable ticket. Would you like to change it to another time? I mean, you can cancel ... wouldn't be refunded. But if you change it to another time slot, you would still be able to use the ticket. Are you sure you can't give me points or miles or something ... sorry, Spirit Airlines has a 100% no refund policy. That's how we are able to keep our ticket prices so low. That's ridiculous. People can have emergencies. I've never heard of this						

Речевая аналитика

Проставление речевых меток:

- полнотекстовой поиск
- либо LLM



Аналитика:

- графики
- дэшбордами

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



Aurus – речевые технологии для безопасности предприятия

- На рынке с 2011 года
- Более 1000 проектов по всему миру
- Все решения – в реестре Минцифры
- 40000 записываемых телефонов – максимальное внедрение
- 70% компаний рейтинга РБК-500 - наши клиенты

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

Outbound

Система исходящего обзвона

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

Розыгрыш подарков

- Гарантированный приз – ПРОМО-пакет на PhoneUP для каждого участника, заполнившего форму
- Полнофункциональная лицензия на PhoneUP по подписке на 6 месяцев + настройка в подарок

aurus5.ru

Заполните форму, чтобы
принять участие в
розыгрыше

