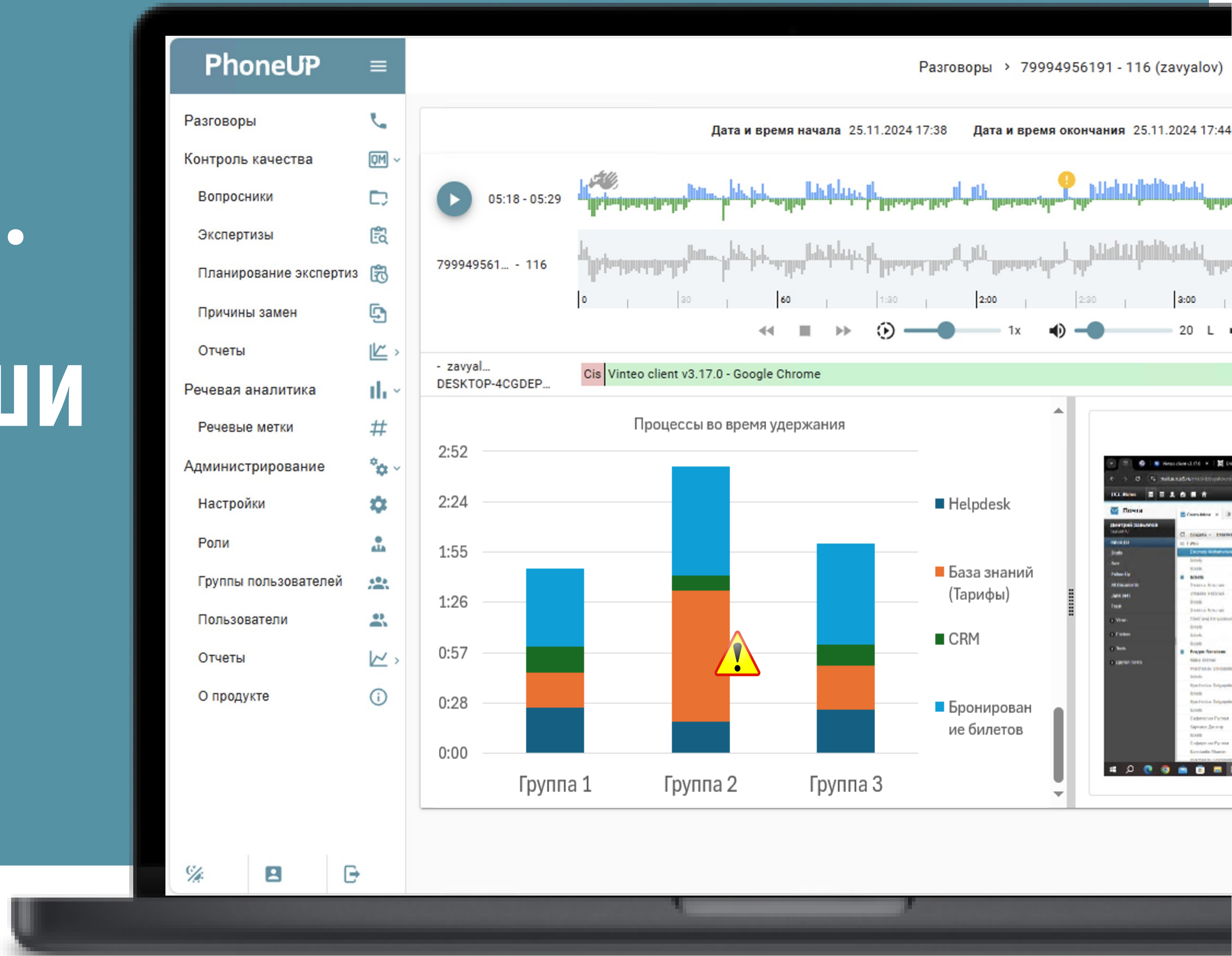
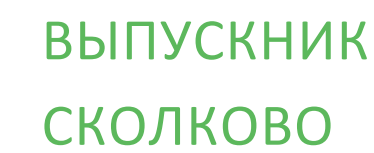
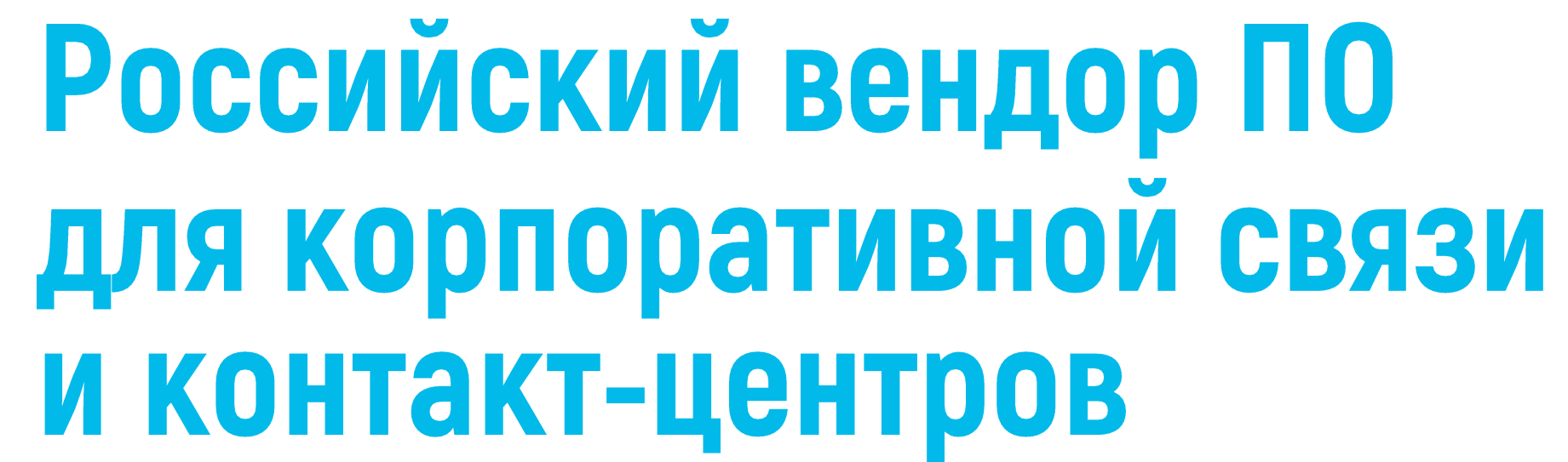


PhoneUP

Десктоп-аналитика (DPA). Чем на самом деле заняты ваши операторы во время звонка?

Спикер: Бутанаев Алексей





Все решения находятся в
реестре [Минцифры](#)

рейтинга РБК-500 -
наши клиенты



проектов по
всему миру

Локальное
присутствие
в России,
Индии, ОАЭ

40 000

записываемых
телефонов —

максимальное
внедрение
для 1 клиента

Решения для бизнеса любого размера



PhoneUP

Запись и анализ
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

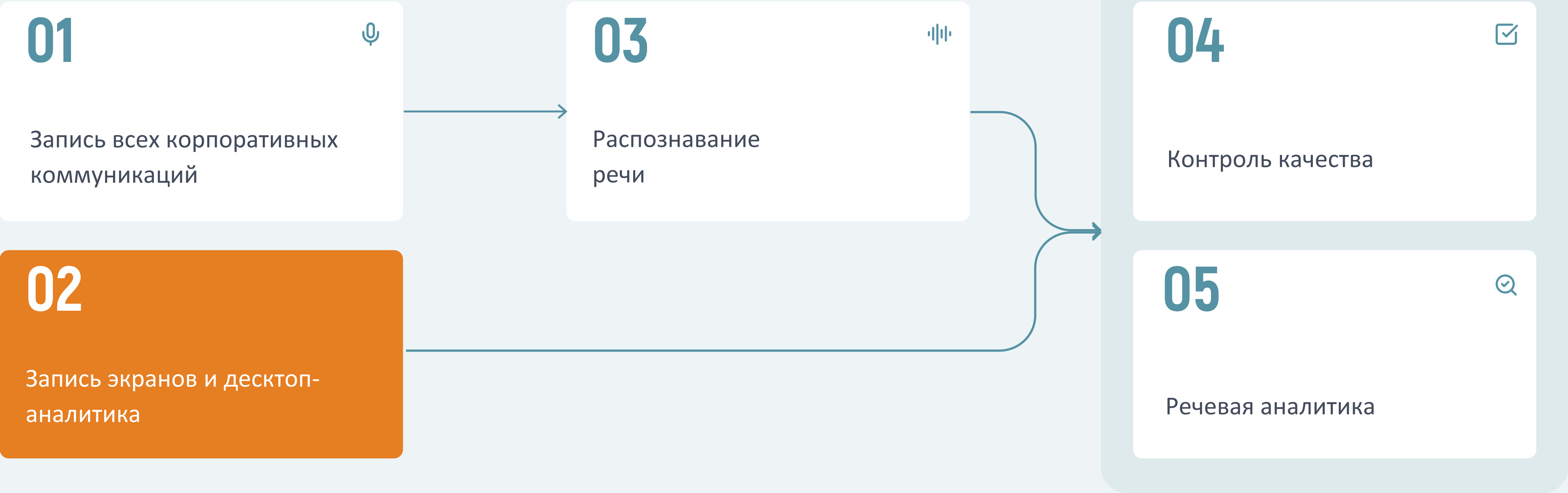
Outbound

Система исходящего
обзвона и рассылок

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

Комплексное решение для записи и анализа всех корпоративных коммуникаций

PhoneUP



PhoneUP



**Чем заняты операторы
во время разговора?**



Оценки операторов только по записям звонков недостаточно

- Оператор может звучать уверенно, но искать данные дольше, чем нужно
- Анализ только голоса не показывает, что делает оператор за компьютером
- Итог: долгое время обработки запроса, перегрузка операторов, недовольные клиенты

Разговоры									
Привязать пользователя Редактировать тэги									
	Пользователь	Дата и время ↓1	Длительность	От кого	Кому	Другие участники	Направление	Очередь	Тэги
☐	Mrs. Mischel Koshkina	20.02.2025 13:24	00:01:19	125055	125001 (125001)		Входящий		
☐	Ms. Julia MacKinnon	14.02.2025 13:14	00:00:53	44923456	125007 (125007)		Входящий		ENG
☐	Mrs. Mischel Koshkina	21.01.2025 16:12	00:01:04	03267121	125001 (125001)		Входящий		
☐	Ms. Julia MacKinnon	12.12.2024 12:11	00:00:51	44875612	125007 (125007)		Входящий		ENG
☐	Ms. Julia MacKinnon	15.11.2024 12:11	00:00:51	44875612	125007 (125007)		Входящий		ENG
☐	Ms. Stasya Roberts	19.10.2024 11:10	00:00:55	06781234	125002 (125002)		Входящий		
☐	Ms. Stasya Roberts	04.10.2024 16:17	00:00:56	01567891	125002 (125002)		Входящий		
☐	Ms. Stasya Roberts	15.09.2024 15:13	00:00:54	01952232	125002 (125002)		Входящий		
☐	Mrs. Mischel Koshkina	01.09.2024 16:12	00:01:04	03267121	125001 (125001)		Входящий		
☐	Mrs. Mischel Koshkina	13.08.2024 11:12	00:01:23	03412677	125001 (125001)		Входящий		
☐	Mrs. Mischel Koshkina	03.08.2024 10:12	00:01:05	05642381	125001 (125001)		Входящий		
☐	Mrs. Mischel Koshkina	16.07.2024 14:15	00:01:01	05416789	125001 (125001)		Входящий		
☐	Ms. Julia MacKinnon	09.07.2024 13:14	00:00:53	44923456	125007 (125007)		Входящий		ENG
☐	Ms. Julia MacKinnon	02.07.2024 11:14	00:00:46	44553212	125007 (125007)		Входящий		ENG
☐	Ms. Julia MacKinnon	15.06.2024 12:11	00:00:51	44875612	125007 (125007)		Входящий		ENG
☐	Ms. Stasya Roberts	08.06.2024 11:10	00:00:55	06781234	125002 (125002)		Входящий		
☐	Ms. Stasya Roberts	01.06.2024 16:17	00:00:56	01567891	125002 (125002)		Входящий		
☐	Mrs. Mischel Koshkina	17.05.2024 16:12	00:01:04	03267121	125001 (125001)		Входящий		
☐	Mrs. Mischel Koshkina	11.05.2024 11:12	00:01:23	03412677	125001 (125001)		Входящий		

Почему нельзя полагаться только на анализ голоса?

Разговор – только часть работы оператора

- Хороший разговор не всегда означает быструю и качественную работу
- Важно анализировать, как оператор взаимодействует с системой
- Комплексный подход даёт объективную картину

Дата и время начала 25.11.2024 13:38 **Дата и время окончания** 25.11.2024 13:44 **Длительность** 00:05:29

05:04 - 05:29

◀ ▶ ⏮ ⏭ 🔊 1x 20 L 20 R

- zavyal...
DESKTOP-4CGDEP...

Ci Vinteo client v3.17.0 - Google Chrome Cisco IP Comm

04:34	Нет, я, я у вас просто по телефону спросила все без проблем.
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 запущу, 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.

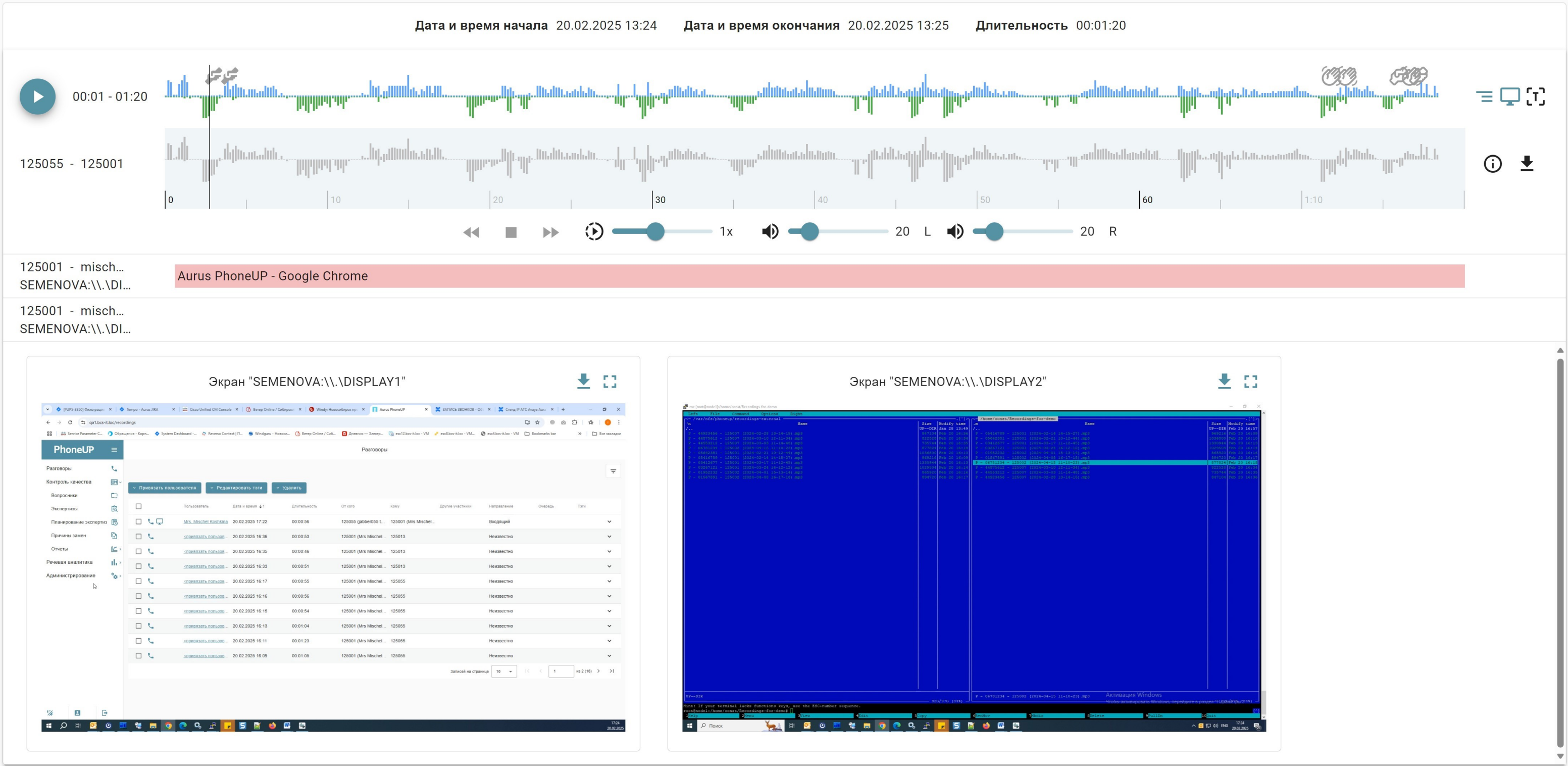
Экран "DESKTOP-4CGDEPV:\\.\\DISPLAY1"

Запись экранов – взгляд на реальную работу оператора



Что оператор делает во время звонка?

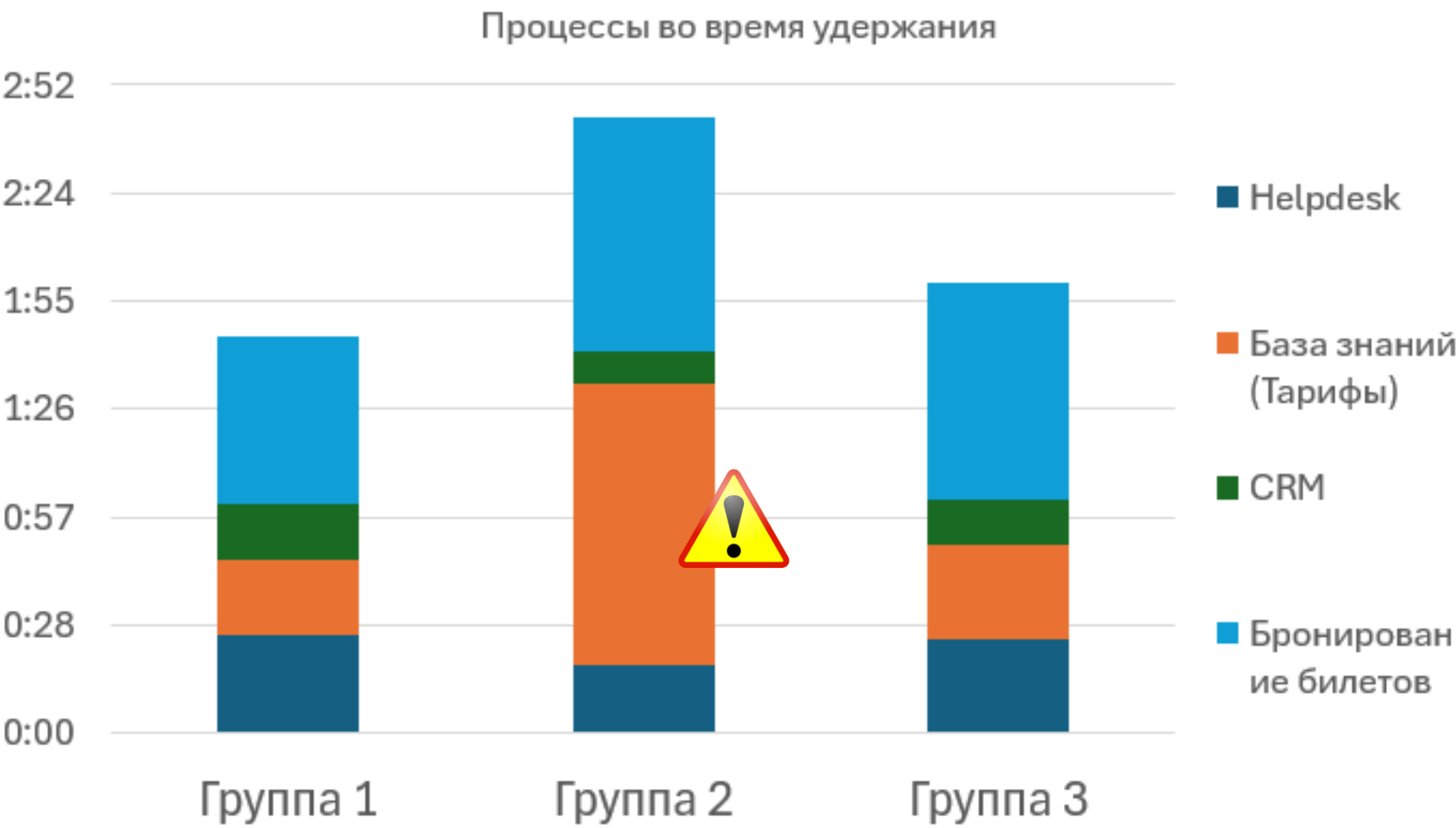
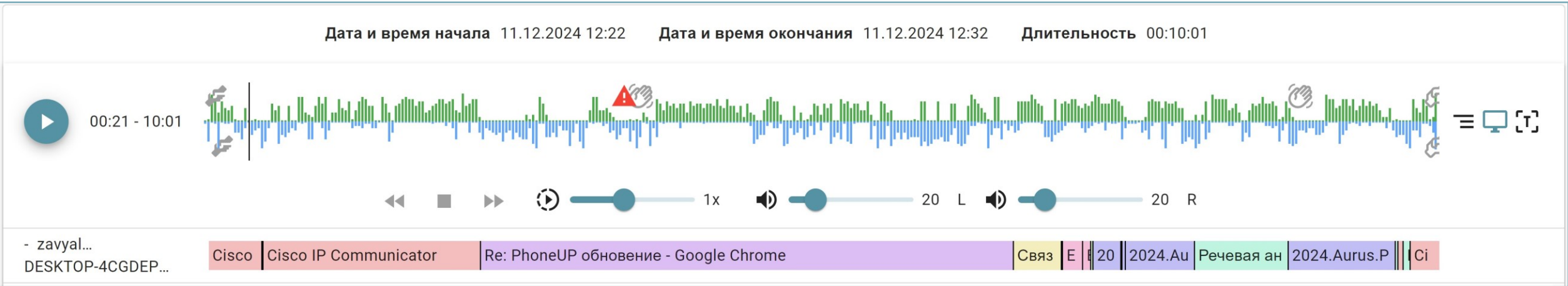
- Фиксация экранов помогает увидеть, как сотрудник ищет информацию, заполняет CRM, переключается между окнами
- Можно выявить неэффективные процессы: хаотичный поиск данных, ненужные переключения
- Оптимизация интерфейсов и процессов = сокращение времени на звонок



Десктоп-аналитика – инструмент повышения продуктивности

Анализ активности на ПК: что даёт бизнесу?

- Показывает потери времени и отвлекающие факторы
- Помогает найти возможности автоматизировать утомительные, повторяющиеся задачи
- Помогает находить “инсайты”
- Соответствие требованиям безопасности (маскировка персональных данных, постановка записи на паузу)



Комплексный анализ = лучший результат

- Выявление узких мест в существующих бизнес-процессах с целью их корректировки
- Выявление лучших практик для тиражирования и типовых ошибок для устранения
- Автоматизация и роботизация бизнес-процессов
- Уменьшение непродуктивного времени



Выгоды внедрения

- Крупная страховая компания обратилась к настольным компьютерам сотрудников, как к источнику достоверных данных и внедрила DPA, добившись большей согласованности и производительности
- На 36% увеличилось время работы с производственными приложениями
- Резко сократилось время, затрачиваемое на непроизводственные операции
- Экономия времени и затрат

PhoneUP



Что дальше?

- Онлайн-демонстрация
- Бесплатная демоверсия
на 2 месяца

aurus5.ru

Остались вопросы?

Заполните форму, и мы свяжемся с вами.

