

# Руководство пользователя

# Ноябрь 2022



Просмотр событий Voice Uploader в облачном сервисе CXM-Online

# События Voice Uploader в облачном сервисе CXM-Online.

# PRELAD

ВВЕДЕНИЕ	3
ЗВУКОВЫЕ ВЛОЖЕНИЯ К СУЩЕСТВУЮЩИМ СОБЫТИЯМ В СХМ-ONLINE	4
СОБЫТИЯ, СОЗДАВАЕМЫЕ ПО ТАЙМЕРУ	7
СОБЫТИЯ, СВЯЗАННЫЕ СО ЗВУКОАНАЛИТИКОЙ	9
События триггеров аудиоаналитики по событиям CXM-Online События триггеров сквозной аудиоаналитики	9 11

## Введение

Документ описывает методику поиска, просмотра и прослушивания в облачном сервисе CXM-online записей, создаваемых программами звукозаписи и аудиоаналиитики. Компания ProLAN разработала большую линейку продуктов для звукозаписи и работы с диктофонами и аудиорегистраторами. К программам этой линейки с общим названием Voice Uploader относятся:

- <u>Dictator Registrar & Voice Uploader</u>. Многоканальный программный регистратор и программа выгрузки звукозаписей в облачный сервис CXM-Online, генерации в сервисе событий на основе аудиоаналитики.
- <u>Voice Uploader Dock Station</u>. Программа выгрузки звукозаписей диктофонов в облачный сервис CXM-Online и генерации в сервисе событий на основе аудиоаналитики.
- Icon AR Voice Uploader. Программа выгрузки в облачный сервис CXM-Online записей сетевых аудиорегистраторов серии Icon AR.
- Icon TR Voice Uploader. Программа выгрузки в облачный сервис CXM-Online записей телефонных аудиорегистраторов серии Icon TR
- Telphin Voice Uploader. Программа выгрузки в облачный сервис CXM-Online записей телефонных разговоров облачночного сервиса IP-телефонии.

Все перечисленные продукты линейки, выполняют функции передачи в облачный сервис CXM-Online информации, связанной с записями звука и экспертиз на основе распознанных текстов записей разговоров.

### Звуковые вложения к существующим событиям в CXM-Online

Программы семейства Voice Uploader, на основе заданных правил, могут выгружать в СХМ-Online фрагменты звукозаписей, «прикрепляя» их к уже существующим в сервисе **базовым событиям**. Например, представим ситуацию, когда при обслуживании клиента, события начала и конца обслуживания, создаются в сервисе автоматически (с использованием датчиков), либо вручную (нажатием персоналом кнопок). Запись разговора сотрудника с клиентом выполняется некоторым устройством: диктофон, регистратор, программный регистратор Dictator. В некоторый момент времени, в конце рабочего дня (при использовании диктофона) или с некоторой периодичностью (для регистраторов) программа Voice Uploader обрабатывает записи диктофона или регистратора и, на основе заданных правил выгрузки:

- Запрашивает из сервиса CXM-Online базовые и, опционально, в зависимости от схемы правила выгрузки, финальные и оценочные события.
- «Вырезает» из файлов записей диктофона или регистратора фрагменты для каждого сеанса обслуживания, в соответствии с правилом выгрузки, учитывая:
  - Смещение начала и конца фрагмента записи от времени базового события (начала обслуживания);
  - Наличие финального события (конца обслуживания)
- Выгружает в сервис CXM-Online результирующие фрагменты записей разговора, привязывая их к базовым событиям.
- Если схема правила выгрузки использует оценочное событие, например факт продажи в результате сеанса обслуживания, то формирует для базовых событий атрибут с заданным именем (например, Продажа) и значением (Была или Не было).

Таким образом, программа Voice Uploader при выполнении правила создает в сервисе CXM-Online **звуковые вложения** и **атрибуты** для уже присутствующих в сервисе **базовых событий**.

Для просмотра таких событий откройте сайт сервиса <u>https://cxmonline.ru/</u> в браузере. На странице входа выберите роль Босс (просмотр отчетов) или Модератор и введите соответствующий логин и пароль. В меню открывшейся страницы выберите *"События" → "Органайзер"*. Органайзер событий представляет собой многостраничный список событий за заданный интервал дат (по умолчанию текущий месяц). Самые новые события находятся вверху списка. Для выбора диапазона дат событий, щелкните мышью на области Интервала времени и выберите один из предлагаемых интервалов: Сегодня, Вчера, 7 дней, … Либо нажмите "Свободный выбор", задайте начальную и конечную дату интервала, и нажмите "Применить".

#### Органайзер событий

Интер	вал времен	ю:																		
0	01.07.202	21 00:00 - 20	0.07.2021 00:00																	
					8		0	<b>~</b> :	00	~		墨		0	~	00	~		Сегодня	
0					<		Ию	оль 20	021					Авг	уст 2	021		>	Вчера	
Отоб	бражено	∨ зап	исей на страницу		Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Bc	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Bc	7 дней	
Деі	йствия	ID	Время	Тип/По	28	29	30	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1	30 дней	ма
					5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8	Этот месяц	
		2438498	2021-07-19 13:24:20	Ответ	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15	Прошлый месяц	
C	2	2438497	2021-07-19 13:19:20	Ответ	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	Свободный выбор	I
	-				26	27	28	29	30	31	1	23	24	25	26	27	28	29	Применить Отмена	
Ø	1	2438496	2021-07-19 13:14:20	Ответ	2	3	4	5	6	7	8	30	31	1	2	3	4	5		



- Задайте Интервал времени для выборки событий, например за вчера;
- Нажмите кнопку Дополнительно;
- В выпадающем списке, выберите **Вопрос**, соответствующий **базовому** событию, например, **Приходуход клиента**;
- В выпадающем списке, выберите **Ответ**, соответствующий началу обслуживания, например, *Приход*;
- Включите опцию (галочку) 
   только с 
   или
   или
   учтобы видеть только события со звуковыми
   вложениями;
- Опционально, вы можете также задать нужные Подразделение, POS и/или ввести ФИО сотрудника в поле Пульт/Сотрудник/Объект;
- Нажмите кнопку Применить фильтр.

тервал време	ни:						Тип события:		-	
20.10.20	21 00:00 - 22	.10.2022 00:00					Bce	✓ 1	Цополнительно	
дразделение:			POS:			Пульт/Сотрудник/(	Объект:	L.		
Bce			✓ Bce	1	~					
прос:			Ответ	:		Главная тема:		Категория:	д	етализация:
Приход-уход	клиента		✓ Прі	иход	~					
		Статус: Все		~	Квалификация: Все		*	<ul> <li>✓ только с  мли </li> <li>✓ Не показывать ров</li> <li>только </li> <li>Только </li> <li>Только с </li> </ul>	ботов	📩 Применить фильтр
я атрибута:		Зизчение	атрибута:							
Bce		v		v	•					
Се Сображено	✓ sanı	исей на страниц	y	v						
Все С тображено Действия	→ sani	исей на страниц	у Тип/ Подтип	~ Департамент/POS	, Пульт/ Сотрудник/ Объект	Вопрос/ Главная тема	Ответ/ Категория	Детализация	Вложения	Статус/ Квалификация
Все гображено Действия	<ul> <li>✓ 3ani</li> <li>ID</li> <li>2447595</li> </ul>	исей на страниц Время 2021-10-20 13:24:30	Тип/ Подтип Ответ	<ul> <li>Департамент/РОЅ</li> <li>Офис Продажи</li> </ul>	Пульт/ Сотрудник/ Объект Иванова Мария	Вопрос/ Главная тема Приход-уход клиента	Ответ/ Категория Приход	Детализация	Вложения	Статус/ Квалификация новое
Все С тображено Действия С С С	<ul> <li>✓ 3an</li> <li>ID</li> <li>2447595</li> <li>2447593</li> </ul>	исей на страница Время 2021-10-20 13:24:30 2021-10-20 13:21:14	тип/ Подтип Ответ Ответ	<ul> <li>Департамент/РОЗ</li> <li>Офис Продажи</li> <li>Офис Продажи</li> </ul>	Пульт/ Сотрудник/ Объект Иванова Мария Иванова Мария	Вопрос/ Главная тема Приход-уход клиента Приход-уход клиента	Ответ/ Категория Приход Приход	Детализация	Вложения	Статус/ Квалификация новое новое
Все С тображено Действия С С С С С С	<ul> <li>✓ 3ani</li> <li>ID</li> <li>2447595</li> <li>2447593</li> <li>2447591</li> </ul>	исей на страницу Время 2021-10-20 13:24:30 2021-10-20 13:21:14 2021-10-20 13:15:46	у Тип/ Подтип Ответ Ответ Ответ	<ul> <li>Департамент/РОЗ</li> <li>Офис Продажи</li> <li>Офис Продажи</li> <li>Офис Продажи</li> </ul>	Гульт/ Сотрудник/ Объект Иванова Мария Иванова Мария	Вопрос/ Главная тема Приход-уход клиента Приход-уход клиента	Ответ/ Категория Приход Приход Приход	Детализация	Вложения 40 40	Статус/ Квалификация новое новое новое

Рис. 2. Поиск базовых событий с вложением записи разговора.

В списке выбранных событий Органайзера будут находится базовые события (приход клиента), для которых Voice Uploader загрузил в сервис звуковые вложения – фрагмент записи разговора 🖤.

Для просмотра деталей отдельного события, нажмите значок <sup>С</sup>в колонке **Действия**, в строке нужного события.

Запись id: 2447588				Закрыть
Время (локальное)	Время (UTC)		Вложения:	
2021-10-20 13:07:21	2021-10-20 10:07:21			
Тип события			• 0:00 / 1:24 ••• •	
Ответ		~		
Вопрос			Атрибуты:	
Приход-уход клиента		~	PANEL BAG	
Как трактовать мультимедиа вложение при оте	зете		Продажа Была	
Оценка клиента		~		
Ответ			Комменталии	
Приход			(отсутствуют)	
Концентратор данных				
LEGOLAS.office.prolan.ru				
Имя пульта				
Иванова Мария				
POS				
Продажи		~		
Пульт/сотрудник/Объект				
Иванова Мария				

Рис. 3. Детали выбранного базового события с вложением записи разговора.

В открывшейся панели (рис. 3) вы видите встоенный проигрыватель, используя который ва можете прослушать фрагмент записи разговора. Обратите также внимание, что событие имеет атритут **Продажа** со значением **Была**. Этот атрибут появляется в базовых событиях, если в правиле загрузки программы Voice Uploader была задана схема с участием оценочного события.

Если вы входили в сервис CXM-Online в роли *Модератора*, то в панели просмотра деталей события вы можете выполнять некотрые активные действия (см. рис. 4):

- Прослушав в проигрывателе аудиозапись, заполнить чеклист соблюдения стандарта обслуживания или чеклист корневых причин;
- Изменить Статус или Квалификацию события;
- Написать текстовый комментарий к событию;
- Преобразовать запись звука в текст;
- Удалить звуковой файл вложения к событию.
- Отметить событие как «невалидное», т.е. исключить событие из отчетов.

# PRCLAN

Запи	ıсь id: 2447588							Закрыть
Вре	мя (локальное)		Время (UTC)		Вложения:			
20	021-10-20 13:07:21		2021-10-20 10:07:21					1
Тип	события				▶ 0:00	•/ 1:24	преобразовать речь в текст	J
C	Ітвет			~	Удалить фай	ข้า		
Воп	рос						 	
Г	риход-уход клиента			~	Атрибуты:			
Как	трактовать мультимедиа вложение при отв	ете			<b>Имя</b> Panfi	ВАС		
C	)ценка клиента			~	Продажа	Была		
Отв	ет							
П	риход							
Кон	центратор данных				Комментарии	:		
LI	GOLAS.office.prolan.ru				(отсутствуют	r)	 	
Имя	пульта				+ Добавить			
И	ванова Мария							
POS								
Γ	родажи			~				
Пул	ьт/сотрудник/Объект							
И	ванова Мария							
Стат	ус							
н	е указан			~				
Ква	лификация							
н	е выбрана			~				
Доб	авить чеклист оценки							
E	ыберите чеклист			~ +				
		-						



### События, создаваемые по таймеру

Программы семейства Voice Uploader могут выполнять выгрузку в сервис CXM-Online всех записей диктофонов или регистраторов. При этом если отдельные файлы записей на носителях диктофона или регистратора имеют большую длительность, то они «нарезаются» на фрагменты продолжительностью 5 либо 10 минут, и для каждого такого фрагмента в сервисе создается отдельное событие. Детали создания правил создания событий по таймеру описаны в разделах «СОБЫТИЯ ПО ТАЙМЕРУ»:

- <u>В руководстве администратора</u> Dictator Registrar & Voice Uploader
- <u>В руководстве администратора</u> Voice Uploader Dock Station

Если в правиле создания событий по таймеру включена опция «Событие содержит распознанный текст», то в создаваемом событии кроме звукового вложения будет присутствовать распознанный текст фрагмента звукозаписи (значки 💙 и 🖍 в колонке **Вложения**).

Для просмотра и прослушивания вложений этих событий откройте сайт сервиса <u>https://cxmonline.ru/</u> в браузере. На странице входа выберите роль Босс (просмотр отчетов) или Модератор и введите соответствующий логин и пароль. В меню открывшейся страницы выберите **"События" → "Органайзер"**.

Используя кнопку **Дополнительно**, выберите в фильтре событий вопрос, соответствующий создаваемым по таймеру событиям, например **Запись разговора**, а также задайте интервал времени событий.

← → C	â cxmonli	ne.ru/messages								🕸 📕 🗯 🏮
	1 GILLINE	! Отчеты - Ме	етрики <del>-</del> Событи	A <b>→</b>						VUDS тестовый аккаунт / Босс
Органа	йзер с	обытий				Tu	n cofiumo:			
O 01.07.2	)21 00:00 - 20	0.07.2021 00:00					Bce	~ Дополните	льно	
0										
Отображено	¥ san	исей на страницу								
Действия	ID	Время	Тип/Подтип	Департамент/POS	Пульт/Сотрудник/Объект	Вопрос/Главная тема	Ответ/Категория	Детализация	Вложения	Статус/Квалификация
Ø	2438498	2021-07-19 13:24:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария	Запись разговора	Запись		B, 40 V	новое
	2438497	2021-07-19 13:19:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария	Запись разговора	Запись		æ, 🐠 🗸	HOBOR
8	2438496	2021-07-19 13:14:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария	Запись разговора	Запись		Ø, 40 V	новое
<b>e</b>	2438495	2021-07-19 13:09:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария	Запись разговора	Запись		8, 🔹 🗸	новое
Ø	2438494	2021-07-19 13:04:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария	Запись разговора	Запись		Ø., 40 V	новое
Ø	2438493	2021-07-19 12:59:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария	Запись разговора	Запись		d , 🔹 🗸	новое
Показано с 0	по О из О запі	исей								Первая Пред. След. Посл.

Рис. 5. События, создаваемые по таймеру в Органайзере.

Если вы используете тестовый аккаунт сервиса CXM-Online, то в списке вы можете увидеть и "чужие" события. В этом случае можно отфильтровать для показа только "свои" события, например задав в фильтре, в поле Пульт/Сотрудник/Объект точное имя "своего" пульта.

Каждое событие **Записи разговора** в колонке **Время** показывает дату и время начала записи вложенного фрагмента записи. При этом события создаются каждые 5 минут. Для прослушивания записи разговора на нужное вам время, отыщите в списке событие с временем создания, наиболее близким и меньшим, чем интересующее время и щелкните мышью на значке *в ревой части строки события в списке*.

Запись id: 2438493					Закрыть
Время (локальное)	Время (UTC)		Вложения:		
2021-07-19 12:59:20	2021-07-19 09:59:20		Илон генерируе	и события Приход и	клиента Клиент пришел Теперь мы с ним начинаем разговор Я ему говорю ну как у вас как вам
Тип события			сегодня у нас по триггер но мы ус	нравилось Он гово ложняем задачу в і	рит ну все хорошо Здорово но дорого Была произнесена фраза на которую должен был отреагировать процессе разговоре Я говорю ключевую фразу собственно по этой фразе Кригер не должен быть
Ответ		~	сгенерирована Н Смотрим да приз	ly и теперь мы заве код уход есть	ршаем совершаем клиенту ходит вин в двенадцать В нем хорошо вин десять уход Все нормально
Вопрос			► 0:00./5·/	·	Файл преобразован
Запись разговора		~			
Как трактовать мультимедиа вложение при ответе			Размер файла:		0 kB
Опенка клиента		~	Длительность зв	учания:	сек.
			Время преобраз	ования:	сек.
Ответ			Стоимость преоб	бразования:	баллов
Запись			Дата преобразо	вания:	20.10.2021 13:14:58
					Илон генерируем события Приход клиента Клиент пришел Теперь мы с ним начинаем разговор
Концентратор данных			Текст:		У ему говорю ну как у вас как вам сегодня у нас понравилось ОН говорит ну все хорошо Здорово но дорого Быда поризнесена фраза на которую должен был отреасировать тоистер но
LEGOLAS					Подробнее
Имя пульта					
Иванова Мария, ООО ПРОЛАН			Атриоуты:	2	
POS			LicorText Content	STT Pocult	
F03			DANIEL	BAG	
POS 1		~	1751 Hala	0/10	
Пульт/сотрудник/Объект			Комментарии:		
Иванова Мария, ООО ПРОЛАН			(отсутствуют)		

Рис. 6. Детали события, создаваемого по таймеру.

В открывшемся окне деталей события прослушайте запись во встроенном проигрывателе. Распознанный текст записи, если такая опция была использована в Voice Uploader, доступен для прочтения. Если вы

входили в сервис CXM-Online в роли *Модератора,* то в панели просмотра деталей события вы можете выполнять некотрые активные действия:

- Заполнить чеклист соблюдения стандарта обслуживания или чеклист корневых причин;
- Изменить Статус или Квалификацию события;
- Написать текстовый комментарий к событию;
- Удалить звуковой файл вложения к событию.
- Отметить событие как «невалидное», т.е. исключить событие из отчетов.

#### События, связанные со звукоаналитикой

Программы семейства Voice Uploader при использовании в правилах обработки записей диктофонов или регистраторов системы распознавания текста речи, также могут производить некоторые экспертизы, анализируя текст на присутствие в нем ключевых фраз. При этом анализу может подвергаться текст фрагментов записей, связанных с некоторыми уже присутствующими в сервисе CXM-Online событиями (например, события обслуживания клиента), так и весь текст всех звукозаписей диктофонов или регистраторов (сквозная аудиоаналитика).

Детали создания правил аудиоаналитики описаны:

- <u>В руководстве администратора</u> Dictator Registrar & Voice Uploader
- <u>В руководстве администратора</u> Voice Uploader Dock Station

в разделах «АУДИОАНАЛИТИКА ПО СОБЫТИЯМ СХМ-ONLINE» и «СКВОЗНАЯ АУДИОАНАЛИТИКА».

В любом случае, создаваемые экспертизой (триггером) в СХМ-Online события, являются результатом присутствия или отсутствия в тексте разговора некоторых ключевых фраз.

#### События триггеров аудиоаналитики по событиям CXM-Online

В этом случае экспертиза содержимого распознанного текста, выполняется над фрагментом записи, связанной с уже присутствующими в сервисе событиями. Например, события начала/конца обслуживания.

Для просмотра и прослушивания вложений этих событий откройте сайт сервиса <u>https://cxmonline.ru/</u> в браузере. На странице входа выберите роль Босс (просмотр отчетов) или Модератор и введите соответствующий логин и пароль. В меню открывшейся страницы выберите **"События" → "Органайзер"**.

Используя кнопку **Дополнительно**, задайте в фильтре, в поле **Пульт/Сотрудник/Объект** имя сотрудника, записи разговора которого вы желаете анализировать, а также задайте интервал времени событий.

В результирующей выборке событий (см. рис. 7), событие, созданное в результате срабатывания триггера, отмечено красной рамкой. Триггер анализировал текст фрагмента записи обслуживания клиента, которое началось раньше по времени (отмечено синей рамкой). События Voice Uploader в облачном сервисе CXM-Online.

#### Органайзер событий Интервал времени: Тип события: T O 20.10.2021 00:00 - 22.10.2021 00:00 Bce ~ POS: Пульт/Сотрудник/Объект: Подразделение: Bce Bce $\mathbf{v}$ ~ Иванова Мария Вопрос: Ответ: Главная тема: Категория: Детализация: Bce ~ Выберите вопрос ~ ID: Статус: Квалификация 🗹 только с 🖋 или 📣 Bce $\sim$ Bce ~ Не показывать роботов только 📣 📃 Только с 🔳 чеклистами Имя атрибута: Значение атрибута: Bce ~ ~ Отображено записей на страницу Пульт/ Тип/ Сотрудник/ Объект Вопрос/ Ответ/ Статус/ Действия ID Время Подтип Департамент/POS Главная тема Детализация Вложения Квалификация Категория 2447595 2021-10-20 Иванова Мария 40 Ответ Офис Приход-уход Приход новое клиента 13:24:30 Продажи 2447593 2021-10-20 Ответ Офис Иванова Мария Приход-уход Приход 4) новое 13:21:14 Продажи клиента 2447591 2021-10-20 C Ответ Офис Иванова Мария Приход-уход Приход • новое 13:15:46 Продаж клиента 2021-10-20 VUDS триггер по 2447590 1. 1. Ответ Офис Иванова Мария Недоволен новое 13:07:31 событиям Продаж ценами 2447588 2021-10-20 Ответ Офис Иванова Мария Приход-уход Приход 4) новое 13:07:21 Продаж клиента

*Рис.* 7. События, создаваемые триггером аудиоаналитики по события в CXM-Online.

Триггер аудиоаналитики, анализировал распознанный текст записи разговора, и обнаружил в нем одну из ключевых фраз, свидетельствующую о том, что клиент выразил недовольство ценой. В результате в сервисе CXM-Online было создано событие, со временем произнесения клиентом ключевой фразы. В деталях события вы можете видеть распознанный текст разговора:

1 C C C	
илон генерируем сооытия	приход клиента клиент пришел теперь мы с ним начинаем
разговор я ему говорю ну	как у вас как вам сегодня у нас понравилось Он говорит ну все
корошо Здорово но дорого	о Была произнесена фраза на которую должен был отреагировать
григгер но мы усложняем з	задачу в процессе разговоре Я говорю ключевую фразу собственн
10 этой фразе Кригер не д	олжен быть сгенерирована Ну и теперь мы завершаем совершаем
клиенту ходит вин в двена,	дцать В нем хорошо вин десять уход Все нормально Смотрим да
приход уход есть	
0:00 / 0:45	Файл преобразован
Размер файла:	0 kB
Длительность звучания:	CEK.
Длительность звучания: Время преобразования:	сек.
Длительность звучания: Время преобразования: Стоимость преобразовани:	сек. сек. я: баллов
Длительность звучания: Время преобразования: Стоимость преобразования: Дата преобразования:	сек. сек. я: баллов 20.10.2021 13:14:58
Длительность звучания: Время преобразования: Стоимость преобразования: Дата преобразования:	сек. сек. я: баллов 20.10.2021 13:14:58 Илон генерируем события Приход клиента Клиент пришел
Длительность звучания: Время преобразования: Стоимость преобразования: Дата преобразования:	сек. сек. я: баллов 20.10.2021 13:14:58 Илон генерируем события Приход клиента Клиент пришел теперь мы с ним начинаем разговор Я ему говорю ну как у вас
Длительность звучания: Время преобразования: Стоимость преобразования: Дата преобразования: Текст:	сек. сек. я: баллов 20.10.2021 13:14:58 Илон генерируем события Приход клиента Клиент пришел Теперь мы с ним начинаем разговор Я ему говорю ну как у вас как вам сегодня у нас понравилось Он говорит ну все хорошо

Рис. 8. Ключевая фраза в распознанном тексте разговора.

## PRELAN

В приведенном примере (рис. 8) в тексте встретилась ключевая фраза ДОРОГО. Звуковое вложение, как правило, также привязано ко времени произнесения ключевой фразы с учетом некоторых смещений до и после этого времени.

Если вы входили в сервис CXM-Online в роли *Модератора*, то в панели просмотра деталей события вы можете выполнять некотрые активные действия:

- Заполнить чеклист соблюдения стандарта обслуживания или чеклист корневых причин;
- Изменить Статус или Квалификацию события;
- Написать текстовый комментарий к событию;
- Удалить звуковой файл вложения к событию.
- Отметить событие как «невалидное», т.е. исключить событие из отчетов.

#### События триггеров сквозной аудиоаналитики

Экспертиза содержимого распознанного текста, выполняется над всеми записями диктофонов или регистраторов. Ключевые фразы триггеров сквозной аудиоаналитики могут быть произнесены в любой момент разговора, и не связаны явно с какими-либо событиями.

Для просмотра и прослушивания вложений этих событий откройте сайт сервиса <u>https://cxmonline.ru/</u> в браузере. На странице входа выберите роль Босс (просмотр отчетов) или Модератор и введите соответствующий логин и пароль. В меню открывшейся страницы выберите **"События" → "Органайзер"**. Задайте интервал времени событий. Используя кнопку **Дополнительно**, укажите в фильтре вопрос, соответствующий триггеру сквозной аудиоаналитики, и, опционально, имя сотрудника, записи разговора которого вы желаете анализировать.

Ти собития:       Бес       С С С 2012 C 2022 C 00.0         POS:       POS:<	prana												
Q       0.64.2018 00:00 - 20.10.2022 00:00       Ber       POS:       Name       Name <th>тервал врем</th> <th>ени:</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>1</th> <th>ип события:</th> <th></th> <th></th> <th>-</th> <th></th>	тервал врем	ени:						1	ип события:			-	
Параделение:         POS:         Пули:/Сотудник/Объек::           Все         Манова Мария           Скозной тригер VUDS         Other:         Газика тема:         Категория:         Детализация:           Скозной тригер VUDS         Скозной тригер VUDS         Все         Скозной тригер VUDS         Прил:/Сотудник/Объек::         Прил:/Сотудник/Объек::         Детализация:         Детализация:         Детализация:         Прил:/Сотудник/Объек::         Прил:/Сотуд	01.06.2	018 00:00 - 20	0.10.2022 00	:00					Bce	`	•	Дополнительно	
Все       манова Мария         опрос:       Отеят:       Газемая тека:       Категория:       Детализация:         Скозной тригер VUDS       •       Выберите ответ       Говеная тека:       Категория:       Детализация:         Скозной тригер VUDS       Сатус:       Калифинация:       Выберите ответ       Павная тека:       Категория:       Детализация:         Скозной тригер VUDS       Сатус:       Калифинация:       Все       •	одразделение				POS:			Пульт/Сотрудник/О	бъект:				
опрос:       Отяс:       Павная тена:       Категория:       Детализация:         C возмой триттер VUDS       C ятус:       Калификация:       С ятус:       С ятус:       Калификация:       С ятус:       С ятус:       Калификация:       С ятус:       С ят	Bce			~	Bce		~	Иванова Мария					
Сказаной тригтер VUDS       Выбериге ответ       Казлификация:       Статус:       Казлификация:       Все       Оплыко с и ини и ини       Полько с и ини ини       Полько с и ин	прос:			(	Ответ:			Главная тема:		Категория:			Детализация:
Cray:       Калификация:         Bce       Cray:	Сквозной тр	иггер VUDS		~	Выберите ответ		~						
Все       Все       Все       Полько с и ин и не не польковать роботов полько с щ чеклистами       Полько с и ин и не не польковать роботов полько с щ чеклистами       Полько с щ чеклистами         из априбута:       Значение атрибута:       Все       Све       Све       Све       Полько с щ чеклистами       Полько с щ чекли	:		Стат	yc:			Квалификация:						*
Полько С Ш чеклистани           ма атрибута:         Значение атрибута:           Все         Полько С Ш чеклистани           Сображено         Полько С Ш чеклистани           Полько С Ш чеклистани         Полько С Ш чеклистани           Сображено         Время         Тип/ Подтил         Департамент/РОS         Пульт/Сотрудник/ Объект         Вопрос/Главная тема         Отеет/ Категория         Детализация         Вложения         Статус/ Каалификация           Ге         2446652         2021-10- 07         Ответ Подажи         Офис Продажи         Иванова Мария         Сквозной тригтер VUDS         Недовольство ценами         Ф. Ф. Ф.         Февее           Ге         2438815         2021-07- 30         Ответ С Продажи         Иванова Мария Продажи         Сквозной тригтер VUDS         Недовольство ценами         Ф. Ф.         Февее           Ге         2438814         2021-07- 30         Ответ Продажи         Иванова Мария Продажи         Сквозной тригтер VUDS         Недовольство ценами         Ф. Ф.         Февее			В	ce		~	Bce		~	<ul> <li>только с</li> <li>Не показ</li> </ul>	🖋 или ٵ зывать роб	і» ботов	Применить фильтр
на атрибута:         Значение атрибута:         Значение атрибута:         Стольно С сво неконстонии           все         С										П только		стами	
Все         С         С         С           Все         С <th>19 27045072</th> <th></th> <th></th> <th>-</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Полько с</th> <th>G YENIN</th> <th>стами</th> <th></th>	19 27045072			-						Полько с	G YENIN	стами	
2         Отображено       у записей на страницу         Действия       ID       Время       Тип/ Подтип       Департамент/РОS       Пульт/Сотрудник/ Объект       Вопрос/Главная тема       Ответ/ Категория       Детализация       Вложения       Статус/ Квалификация                 2446652             2021-10- 07 11:56:02               Ответ Ородажи               Иванова Мария VUDS               Кевозной триггер ценами               Недовольство ценами                   Ф. Ф. Продажи               Иванова Мария VUDS               Кевозной триггер ценами               Недовольство ценами               Ф. Ф. Ф. Ф.              новое                 2438815             2021-07- 30               Ответ Продажи               Иванова Мария               Сквозной триггер Чедовольство ценами               Ф. Ф.              новое                 2438814                  2021-07- 30               Офис                  Продажи               Иванова Мария                 Сквозной триггер                  Ценами               Ф. Ф.	nn aiph0yld.		Зна	нение атрибута	:								
Записей на страницу         Действия       ID       Время       Тип/ Подтип       Департамент/РОS       Пульт/Сотрудник/ Объект       Вопрос/Главная тема       Ответ/ Категория       Детализация       Вложения       Статус/ Квалификация         Г       2446552       2021-10- 07 11:56:02       Ответ       Офис Продажи       Иванова Мария       Сквозной триггер VUDS       Недовольство ценами       \$, •0 •       + мовое         Г       243815       2021-07- 30 14:22:30       Ответ       Офис Продажи       Иванова Мария       Сквозной триггер VUDS       Недовольство ценами       \$, •0 •       + мовое         Г       2438814       2021-07- 30       Ответ       Офис Продажи       Иванова Мария       Сквозной триггер VUDS       Недовольство ценами       \$, •0 •       + мовое         Г       2438814       2021-07- 30       Ответ       Офис Продажи       Иванова Мария       Сквозной триггер VUDS       Недовольство ценами       \$, •0 •       + мовое	Bce		3на	ение атрибута	:	~							
Отображено         Записей на страницу           Действия         ID         Время         Тип/ Подтип         Департамент/РОS         Пульт/Сотрудник/ Объкт         Вопрос/Главная тема         Ответ/ Категория         Детализация         Вложения         Статус/ Квалификация           I2         2446652         2021-10- 07 11:56:02         Ответ         Офис Продажи         Иванова Мария         Сквозной триггер VUDS         Недовольство ценами          <	Все		Зна	ение атрибута	:	~							
Действия         ID         Время         Тип/ Подтип         Департамент/РОS         Пульт/Сотрудник/ Объкт         Вопрос/Главная тема         Ответ / Категория         Детализация         Вложения         Статус/ Квалификация           Г         2446652         2021-10- 07 11:56:02         Ответ         Офис Продажи         Иванова Мария         Сквозной триггер VUDS         Недовольство ценами         , Ф         #         Новое           Г         2438815         2021-07- 30 14:22:30         Ответ         Офис Продажи         Иванова Мария         Сквозной триггер VUDS         Недовольство ценами         , Ф         #         новое           Г         2438814         2021-07- 30         Ответ         Офис Продажи         Иванова Мария         Сквозной триггер VUDS         Недовольство ценами         , Ф         #         новое	Bce		Зна	ение атрибута	:	~							
Действия         ID         Время         Подтип         Департамент/РОS         Пульт/Сотрудник/ Объект         Вопрос/Главная тема         Ответ/ Категория         Детализация         Вложения         Вложения         Вложения         Категория         Детализация         Вложения         Категория         Детализация         Вложения         Категория         Детализация         Вложения         Категория         Детализация         Вложения         Калификация           Г2         244652         2021-00- 07 11:56:02         Ответ         Офис Продажи         Иванова Мария         Сквозной триггер VUDS         Недовольство ценами         Ф. • • •         новое           [2         2438815         2021-07- 30         Ответ         Офис Продажи         Иванова Мария         Сквозной триггер VUDS         Недовольство ценами         Ф. • • •         новое           [2         2438814         2021-07- 30         Ответ         Офис Продажи         Иванова Мария         Сквозной триггер VUDS         Недовольство ценами         • • • • •         новое	все Э	✓ 3an	Зна •	аницу	:	~							
Г       2446652       2021-10- 07 11:56:02       Ответ Продажи       Офис Продажи       Иванова Мария       Сквозной триггер VUDS       Недовольство ценами       Image: Comparison of the comparis	все С Стображено	✓ 3an	Зна исей на стр	аницу	:	~							
07     Продажи     VUDS     ценами       11:56:02     11:56:02     VUDS     ценами       2     2438815     2021-07-     Ответ     Офис     Иванова Мария     Сквозной триггер     Недовольство     ✔, ◀) ✔     новое       14:22:30     14:22:30     Офис     Иванова Мария     Сквозной триггер     Недовольство     ✔, ◀) ✔     новое       12     2438814     2021-07-     Ответ     Офис     Иванова Мария     Сквозной триггер     Недовольство     ✔, ◀) ✔     новое       12     2438814     2021-07-     Ответ     Офис     Иванова Мария     Сквозной триггер     Недовольство     ✔, ◀) ✔     новое	Все С Отображено Действия	→ san ID	зна ч исей на стр Время	ение атриоута аницу Тип/ Подтип	: Департамент/POS	∽ Пульт/ Объек	/Сотрудник/ т	Вопрос/Главная тема	Ответ/ Категория	Дета	лизация	Вложениз	Статус/ квалификация
Г2         2438815         2021-07- 30         Ответ Продажи         Офис Продажи         Иванова Мария         Сквозной триггер VUDS         Недовольство ценами         Image: Constraint of the constrai	са атриоута. Все Отображено Действия	<ul> <li>✓ 3an</li> <li>ID</li> <li>2446652</li> </ul>	зна • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	ение атрибута вницу Тип/ Подтип Ответ	: Департамент/POS Офис	∨ Пульт/ Объек Ивано	/Сотрудник/ т ва Мария	Вопрос/Главная тема Сквозной триггер	Ответ/ Категория Недовольс	Дета	ілизация	Вложения Э , 40 🗸	Статус/ Квалификация новое
30         Продажи         VUDS         ценами           14:22:30         14:22:30         Сквозной триггер         Недовольство         ✔, ♠) ✔           2438814         2021-07-         Ответ         Офис         Иванова Мария         Сквозной триггер         Недовольство         ✔, ♠) ✔         новое           30         Продажи         VUDS         ценами           новое	с алариоуна. Все Отображено Действия	✓ 3an ID 2446652	зна ✓ исей на стр Время 2021-10- 07 11:56:02	ение атрибута аницу Тип/ Подтип Ответ	: Департамент/POS Офис Продажи	∨ Пульт, Объек Ивано	/Сотрудник/ т ва Мария	Вопрос/Главная тема Сквозной триггер VUDS	Ответ/ Категория Недовольс ценами	Дета	ілизация	Вложения &, •() •	Статус/ Квалификация новое
2         2438814         2021-07-         Ответ         Офис         Иванова Мария         Сквозной триггер         Недовольство         Image: Image	ла вириоута. Все Отображено Действия С	<ul> <li>✓ 3an</li> <li>ID</li> <li>2446652</li> <li>2438815</li> </ul>	зна исей на стр Время 2021-10- 07 11:56:02 2021-07-	ение атрибута аницу Тип/ Подтип Ответ Ответ	: Департамент/POS Офис Продажи Офис	<ul> <li>Пульт, Объек</li> <li>Ивано</li> </ul>	/Сотрудник/ т ва Мария ва Мария	Вопрос/Главная тема Сквозной триггер VUDS Сквозной триггер	Ответ/ Категория Недовольс ценами Недовольс	Дета тво тво	ілизация	Вложения Ф, «0 ~	Статус/ Квалификация новое новое
30 Продажи VUDS ценами	<ul> <li>жа сцяноута.</li> <li>Все</li> <li>Этображено</li> <li>Действия</li> <li>С</li> </ul>	<ul> <li>3an</li> <li>ID</li> <li>2446652</li> <li>2438815</li> </ul>	зна исей на стр Время 2021-10- 07 11:56:02 2021-07- 30 14:22:30	ение атрибута вницу Тип/ Подтип Ответ Ответ	: Департамент/POS Офис Продажи Офис Продажи	✓ Пульт/ Объек Ивано Ивано	<b>/Сотрудник/</b> т ва Мария ва Мария	Вопрос/Главная тема Сквозной триггер VUDS Сквозной триггер VUDS	Ответ/ Категория Недовольс ценами Недовольс ценами	Дета тво тво	лизация	Вложения Э., чо. ~ Э., чо. ~	а Статус/ Квалификация новое новое
	с Все С Отображено Действия С С	<ul> <li>3an</li> <li>ID</li> <li>2446652</li> <li>2438815</li> <li>2438814</li> </ul>	зна исей на стр Время 2021-10- 07 11:56:02 2021-07- 30 14:22:30 2021-07-	ение атрибута зницу Тип/ Подтип Ответ Ответ	: Департамент/POS Офис Продажи Офис Продажи	<ul> <li>Пульт/ Объек</li> <li>Ивано</li> <li>Ивано</li> </ul>	<b>/Сотрудник/</b> т ва Мария ва Мария ва Мария	Вопрос/Главная тема Сквозной триггер VUDS Сквозной триггер VUDS	Ответ/ Категория Недовольс ценами Недовольс	Дета тво	ілизация	Вложения Ф. 40 м Ф. 40 м	а Статус/ Квалификация новое новое

Рис. 9. События срабатывания триггера сквозной аудиоаналитики.

В результирующей выборке событий (см. рис. 9), событие, созданное в результате срабатывания триггера, отмечено красной рамкой. Триггер анализировал текст всех записей и анализировал их на присутствие ключевых фраз, заданных в триггере. В некоторый момент времени записи ключевая фраза была обнаружена. Триггер создал в сервисе CXM-Online событие с датой и временем произнесения ключевой фразы. В событие вложен фрагмент записи разговора и распознанный текст этого фрагмента в диапазоне времени, заданном по смещениям до и после времени срабатывания триггера.

В деталях события вы можете видеть распознанный текст разговора.

#### Вложения:

Если вы у нас ее копите, то в вас продается <u>славянский ш</u> нужно, что сделать да, в при впрочем, Сквозная аналитик Скажите, как вам у нас сегод должен эту фразу от работы две минуты. Думаю, что в пр останавливаем запись	ам в подарок инструкции, но говорим некую ключевую фразу у каф. Кроме того, кроме того, нам нужно, можно Еще к тому же нам нципе ничего. Поговорили. Поговорили. Кем у нас настройки есть, а должен отработать триггер сквозной аудио аналитики. Ага, вот цня понравилось. Мне все понравилось все хорошо, но дорого, Дея триггер сквозной аудио аналитики. Сколько у нас уже идет запись инципе достаточно ещё немножко подождем, Какая
▶ 0:00 / 2:01 -	Файл преобразован
Размер файла:	0 kB
Длительность звучания:	Cek.
Время преобразования:	сек.
Стоимость преобразования:	баллов
Дата преобразования:	07.10.2021 12:41:55
Текст:	Если вы у нас ее копите, то вам в подарок инструкции, но говорим некую ключевую фразу у вас продается славянский шкаф. Кроме того, кроме того, нам нужно, можно Еще к тому же Подробнее

Ключевая фраза \*славянский шкаф\* вызвала срабатывание триггера. Прослушать фрагмент аудиозаписи вы можете во встроенном проигрывателе.

Если вы входили в сервис CXM-Online в роли *Модератора*, то в панели просмотра деталей события вы можете выполнять некотрые активные действия:

- Заполнить чеклист соблюдения стандарта обслуживания или чеклист корневых причин;
- Изменить Статус или Квалификацию события;
- Написать текстовый комментарий к событию;
- Удалить звуковой файл вложения к событию.
- Отметить событие как «невалидное», т.е. исключить событие из отчетов.