



**CXM online** | Отчеты | Метрики | События | Управление | Экспорт | Речевой анализатор | ProLAN / Администратор

### Организатор событий

Интервал времени: 01.10.2022 00:00 - 01.12.2022 00:00 | Тип события: Все | Дополнительно

Подразделение: Все | POS: Все | Путь/Сотрудник/Объект: | Дополнительно

Вопрос: Все | Ответ: Выберите вопрос | Главная тема: | Категория: | Детализация: | Применить фильтр

ID: | Статус: Все | Квалификация: Все |  только с илн 49  
 Не показывать робота  
 только 49  
 Только с чекистами

Имя атрибута: Все | Значение атрибута: | Применить фильтр

Оформлено:  записей на странице

Действия	ID	Время	Тип/Подтип	Департамент/POS	Путь/Сотрудник/Объект	Вопрос/Главная тема	Ответ/Категория	Детализация	Вложения	Статус/Квалификация
	2567606	2022-11-28 11:46:17	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Фрагмент записи разговора	Фрагмент		49 ✓	новое

Показано с 1 по 1 из 1 записей | Первая | Пред. | 1 | След. | Послед.

# Просмотр событий Voice Uploader в облачном сервисе CXM-Online

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>3</b>
<b>ЗВУКОВЫЕ ВЛОЖЕНИЯ К СУЩЕСТВУЮЩИМ СОБЫТИЯМ В CXM-ONLINE</b> .....	<b>4</b>
<b>СОБЫТИЯ, СОЗДАВАЕМЫЕ ПО ТАЙМЕРУ</b> .....	<b>7</b>
<b>СОБЫТИЯ, СВЯЗАННЫЕ СО ЗВУКОАНАЛИТИКОЙ</b> .....	<b>9</b>
СОБЫТИЯ ТРИГГЕРОВ АУДИОАНАЛИТИКИ ПО СОБЫТИЯМ CXM-ONLINE .....	9
СОБЫТИЯ ТРИГГЕРОВ СКВОЗНОЙ АУДИОАНАЛИТИКИ .....	11

## Введение

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

- [Dictator Registrar & Voice Uploader](#). Многоканальный программный регистратор и программа выгрузки звукозаписей в облачный сервис CXM-Online, генерации в сервисе событий на основе аудиоаналитики.
- [Voice Uploader Dock Station](#). 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 облачного 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 CXM-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 **результатирующие 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 <https://cxmonline.ru/> в браузере. На странице входа выберите роль Босс (просмотр отчетов) или Модератор и введите соответствующий логин и пароль. В меню открывшейся страницы выберите **“События”** → **“Организер”**. Организер 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”.



Организер событий

Интервал времени:

Отображено  записей на страницу

Действия	ID	Время	Тип/Пл
	2438498	2021-07-19 13:24:20	Ответ
	2438497	2021-07-19 13:19:20	Ответ
	2438496	2021-07-19 13:14:20	Ответ

Рис. 1. Задание интервала показываемых событий.

- Задайте **Интервал времени** для выборки событий, например за вчера;
- Нажмите кнопку **Дополнительно**;
- В выпадающем списке, выберите **Вопрос**, соответствующий **базовому** событию, например, **Приход-уход клиента**;
- В выпадающем списке, выберите **Ответ**, соответствующий началу обслуживания, например, **Приход**;
- Включите опцию (галочку)  **ТОЛЬКО С**  **ИЛИ** , чтобы 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**.

Органайзер событий

Интервал времени: 20.10.2021 00:00 - 22.10.2022 00:00

Тип события: Все

Дополнительно

Подразделение: Все

POS: Все

Пульт/Сотрудник/Объект:

Вопрос: Приход-уход клиента

Ответ: Приход

Главная тема:



Категория:

Детализация:


ID:


Статус: Все

Квалификация: Все

только с  или 

Не показывать роботов

только 









Только с  чеклистами

Применить фильтр

Имя атрибута: Все

Значение атрибута:


Отображено  записей на страницу


Действия	ID	Время	Тип/Подтип	Департамент/POS	Пульт/Сотрудник/Объект	Вопрос/Главная тема	Ответ/Категория	Детализация	Вложения	Статус/Квалификация
	2447595	2021-10-20 13:24:30	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Приход-уход клиента	Приход			новое
	2447593	2021-10-20 13:21:14	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Приход-уход клиента	Приход			новое
	2447591	2021-10-20 13:15:46	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Приход-уход клиента	Приход			новое
	2447588	2021-10-20 13:07:21	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Приход-уход клиента	Приход			новое

Показано с 1 по 4 из 4 записей

Первая Пред. 1 След. Послед.

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

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

Для просмотра деталей отдельного события, нажмите значок  в колонке **Действия**, в строке нужного события.

Запись id: 2447588 Заккрыть

**Время (локальное)**  
2021-10-20 13:07:21

**Время (UTC)**  
2021-10-20 10:07:21

**Тип события**  
Ответ

**Вопрос**  
Приход-уход клиента

**Как трактовать мультимедиа вложение при ответе**  
Оценка клиента

**Ответ**  
Приход

**Концентратор данных**  
LEGOLAS.office.prolan.ru

**Имя пульта**  
Иванова Мария

**POS**  
Продажи

**Пульт/сотрудник/Объект**  
Иванова Мария

**Вложения:**

▶ 0:00 / 1:24 🔊 ⋮

**Атрибуты:**

Имя	Значение
PANEL	BAG
Продажа	Была

**Комментарии:**  
(отсутствуют)

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

В открывшейся панели (рис. 3) вы видите встроенный проигрыватель, используя который вы можете прослушать фрагмент записи разговора. Обратите также внимание, что событие имеет атрибут **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 некоторые 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.

Запись id: 2447588

Закреть

<b>Время (локальное)</b> 2021-10-20 13:07:21	<b>Время (UTC)</b> 2021-10-20 10:07:21	<b>Вложения:</b> 0:00 / 1:24 Преобразовать речь в текст Удалить файл						
<b>Тип события</b> Ответ		<b>Атрибуты:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Имя</th> <th>Значение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PANEL</td> <td>BAG</td> </tr> <tr> <td>Продажа</td> <td>Была</td> </tr> </tbody> </table>	Имя	Значение	PANEL	BAG	Продажа	Была
Имя	Значение							
PANEL	BAG							
Продажа	Была							
<b>Вопрос</b> Приход-уход клиента		<b>Комментарии:</b> (отсутствуют) + Добавить						
<b>Как трактовать мультимедиа вложение при ответе</b> Оценка клиента								
<b>Ответ</b> Приход								
<b>Концентратор данных</b> LEGOLAS.office.prolan.ru								
<b>Имя пульта</b> Иванова Мария								
<b>POS</b> Продажи								
<b>Пульт/сотрудник/Объект</b> Иванова Мария								
<b>Статус</b> не указан								
<b>Квалификация</b> не выбрана								
<b>Добавить чеклист оценки</b> Выберите чеклист								



Рис. 4. Детали выбранного базового события для Модератора.

## 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»:

- [В руководстве администратора Dictator Registrar & Voice Uploader](#)
- [В руководстве администратора 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 <https://cxmonline.ru/> 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.

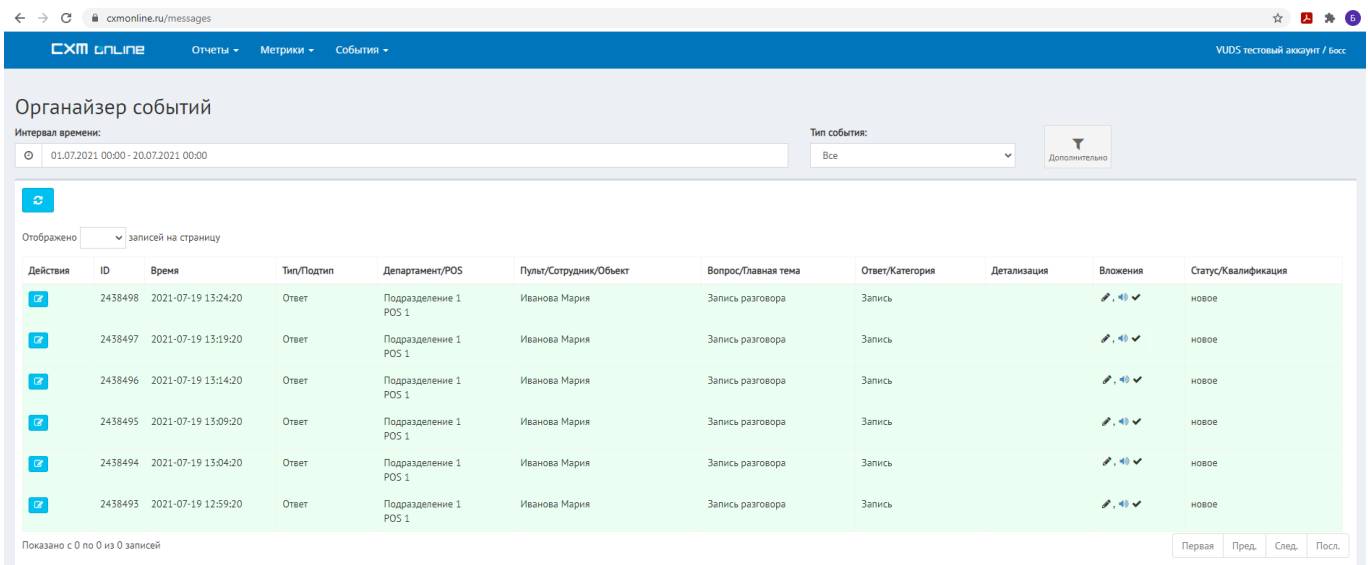



Рис. 5. События, создаваемые по таймеру в Органайзере.

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 левой части строки события в списке.

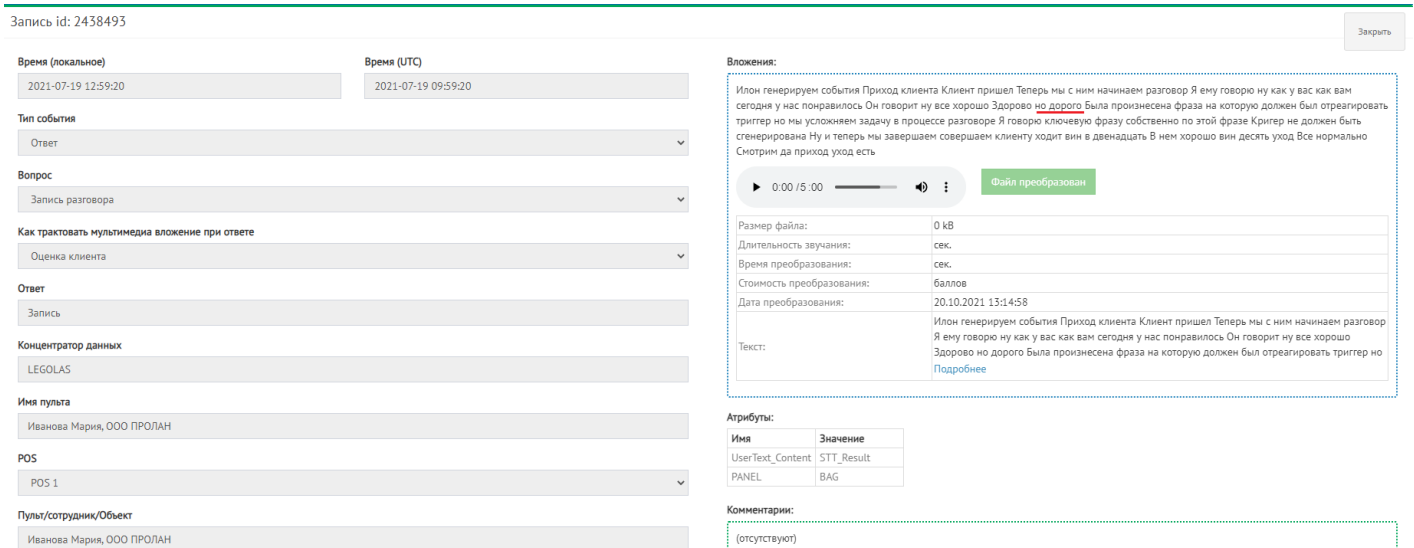


Рис. 6. Детали события, создаваемого по таймеру.

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 некоторые 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:

- [В руководстве администратора Dictator Registrar & Voice Uploader](#)
- [В руководстве администратора Voice Uploader Dock Station](#)

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

В любом случае, создаваемые экспертизой (триггером) в CXM-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 <https://cxmonline.ru/> 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).

### Органайзер событий

Интервал времени: 20.10.2021 00:00 - 22.10.2021 00:00

Тип события: Все

Дополнительно

Подразделение: Все

POS: Все

Пульт/Сотрудник/Объект: Иванова Мария

Вопрос: Все

Ответ: Выберите вопрос

Главная тема:

Категория:

Детализация:

ID:

Статус: Все

Квалификация: Все

Имя атрибута: Все

Значение атрибута:

только с или

Не показывать роботов

только

Только с чеклистами

Применить фильтр

Отображено  записей на страницу

Действия	ID	Время	Тип/Подтип	Департамент/POS	Пульт/Сотрудник/Объект	Вопрос/Главная тема	Ответ/Категория	Детализация	Вложения	Статус/Квалификация
	2447595	2021-10-20 13:24:50	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Приход-уход клиента	Приход			новое
	2447593	2021-10-20 13:21:14	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Приход-уход клиента	Приход			новое
	2447591	2021-10-20 13:15:46	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Приход-уход клиента	Приход			новое
	2447590	2021-10-20 13:07:51	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	VUDS триггер по событиям	Недоволен ценами			новое
	2447588	2021-10-20 13:07:21	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Приход-уход клиента	Приход			новое

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

Триггер аудиоаналитики, анализируя распознанный текст записи разговора, 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:

Вложения:

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 Здорово но дорого Была произнесена фраза на которую должен был отреагировать триггер но мы усложняем задачу в процессе разговоре Я говорю ключевую фразу собственно по этой фразе Кригер не должен быть сгенерирована Ну и теперь мы завершаем совершаем клиенту ходит вин в двенадцать 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:	сек.
Время преобразования:	сек.
Стоимость преобразования:	баллов
Дата преобразования:	20.10.2021 13:14:58
Текст:	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 <a href="#">Подробнее</a>

Рис. 8. Ключевая фраза в распознанном тексте разговора.

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 некоторые 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 <https://cxmonline.ru/> в браузере. На странице входа выберите роль Босс (просмотр отчетов) или Модератор и введите соответствующий логин и пароль. В меню открывшейся страницы выберите **“События”** → **“Организатор”**. 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.

Организатор событий

Интервал времени: 01.06.2018 00:00 - 20.10.2022 00:00

Тип события: Все

Дополнительно

Подразделение: Все

POS: Все

Пульт/Сотрудник/Объект: Иванова Мария

Вопрос: Сквозной триггер VUDS

Ответ: Выберите ответ

Главная тема:



Категория:

Детализация:


ID:


Статус: Все

Квалификация: Все

только с  или 

Не показывать роботов

только 

Только с  чеклистами

Применить фильтр

Имя атрибута: Все

Значение атрибута:

Отображено  записей на страницу













Действия	ID	Время	Тип/Подтип	Департамент/POS	Пульт/Сотрудник/Объект	Вопрос/Главная тема	Ответ/Категория	Детализация	Вложения	Статус/Квалификация
	2446652	2021-10-07 11:56:02	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Сквозной триггер VUDS	Недовольство ценами		  	новое
	2438815	2021-07-30 14:22:30	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Сквозной триггер VUDS	Недовольство ценами		  	новое
	2438814	2021-07-30 14:21:44	Ответ	Офис Продажи	Иванова Мария	Сквозной триггер VUDS	Недовольство ценами		  	новое

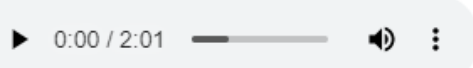
Рис. 9. События срабатывания триггера сквозной аудиоаналитики.

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 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 нам нужно, что сделать да, в принципе ничего. Поговорили. Поговорили. Кем у нас настройки есть, впрочем, Сквозная аналитика должен отработать триггер сквозной аудио аналитики. Ага, вот Скажите, как вам у нас сегодня понравилось. Мне все понравилось все хорошо, но дорого, Дея должен эту фразу от работы триггер сквозной аудио аналитики. Сколько у нас уже идет запись две минуты. Думаю, что в принципе достаточно ещё немножко подождем, Какая останавливаем запись

0:00 / 2:01  [Файл преобразован](#)

Размер файла:	0 кВ
Длительность звучания:	сек.
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 <a href="#">Подробнее</a>

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 некоторые 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.