

# ТЕХНОЛОГИИ БЕЗОПАСНОСТИ В ТЕЛЕКОМ-РЕШЕНИЯХ



## 30 лет

внедряем системы  
связи для бизнеса

## 12000+

Действующих  
B2B-клиентов

## 650

млн мин./мес.  
трафик клиентов



# Ключевые вызовы безопасности и обслуживания в бизнесе

01 Утечка персональных данных клиентов

02 Падение доверия клиентов к бизнесу

03 Рост требований к качеству обслуживания



# УТЕЧКА ДАННЫХ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ГОДЫ «БЪЕТ ВСЕ РЕКОРДЫ»

**1,12**  
МЛРД  
ЗАПИСЕЙ

«Общее число слитых персональных данных в России достигло в 2023 году не менее 1,12 млрд записей, [сообщает](#) РБК со ссылкой на исследование InfoWatch. Это на 60% больше, чем в 2022 году.»

**FRANK MEDIA**

**168**  
МЛРД  
РУБЛЕЙ

Рекордным в 2024 году стал ущерб, нанесенный IT-мошенниками российским гражданам: за 11 месяцев 2024 он превысил 168 млрд рублей, [сообщает](#) ТАСС, со ссылкой на данные МВД России.

**НОВЫЕ ИЗВЕСТИЯ**

**10%**  
банки

Доля банков среди компаний, допустивших кражу данных, выросла с 7,5% в 2022 году до 10% в 2023 году. В отраслевом распределении лидирует IT-сектор, хотя его доля за год упала с 27,1% до 18,8%.

**НОВЫЕ ИЗВЕСТИЯ**

Прослушайте запись диалога с роботом

# Связь социальной инженерии и утечка баз данных для осуществления атак

Социальная инженерия — психологическое манипулирование людьми с целью совершения определенных действий или разглашения конфиденциальной информации.



Утечка баз дает больше возможностей для формирования «легенд» и «поводов» звонка



Базы позволяют выделить более точную ЦА для мошеннических звонков и атак



Технологии имитации голоса родственников становятся все более доступными



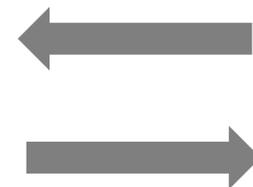
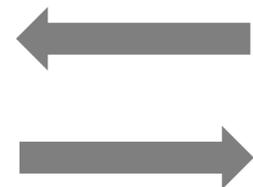
Мошенники используют не только звонки, но и социальные сети и другие каналы



## КОМПЛЕКС АРІ-ТЕЛЕКОМ РЕШЕНИЙ ДЛЯ ЗАЩИЩЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ



Сотрудник банка



Клиент банка

- Скрытие номера телефона клиента
- Подпись телефона банка
- Транскрибация разговора
- Речевая аналитика

# АВТОРИЗОВАННЫЙ ВЫЗОВ



## КОМПЛЕКС АРІ-ТЕЛЕКОМ РЕШЕНИЙ ДЛЯ ЗАЩИЩЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ



Сотрудник банка



Клиент банка

- Скрытие номера телефона клиента
- Подпись телефона банка
- Транскрибация разговора
- Речевая аналитика

# КАКИЕ ЗАДАЧИ РЕШАЕТ РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА?

Сделайте из сотрудников профи продаж и обслуживания

## Создать эффективный скрипт

Анализ успешных и безуспешных разговоров — лучшее средство для создания фраз, попадающих «точно в цель»

- Определить, с какими конкурентами и как часто сравнивают
- Получить статистику причин отказов
- Собрать статистику запросов по тематикам/продуктам/услугам

## Повысить качество диалогов

Любой скрипт необходимо совершенствовать. Статистика поможет повысить конверсию и сократить время на обработку

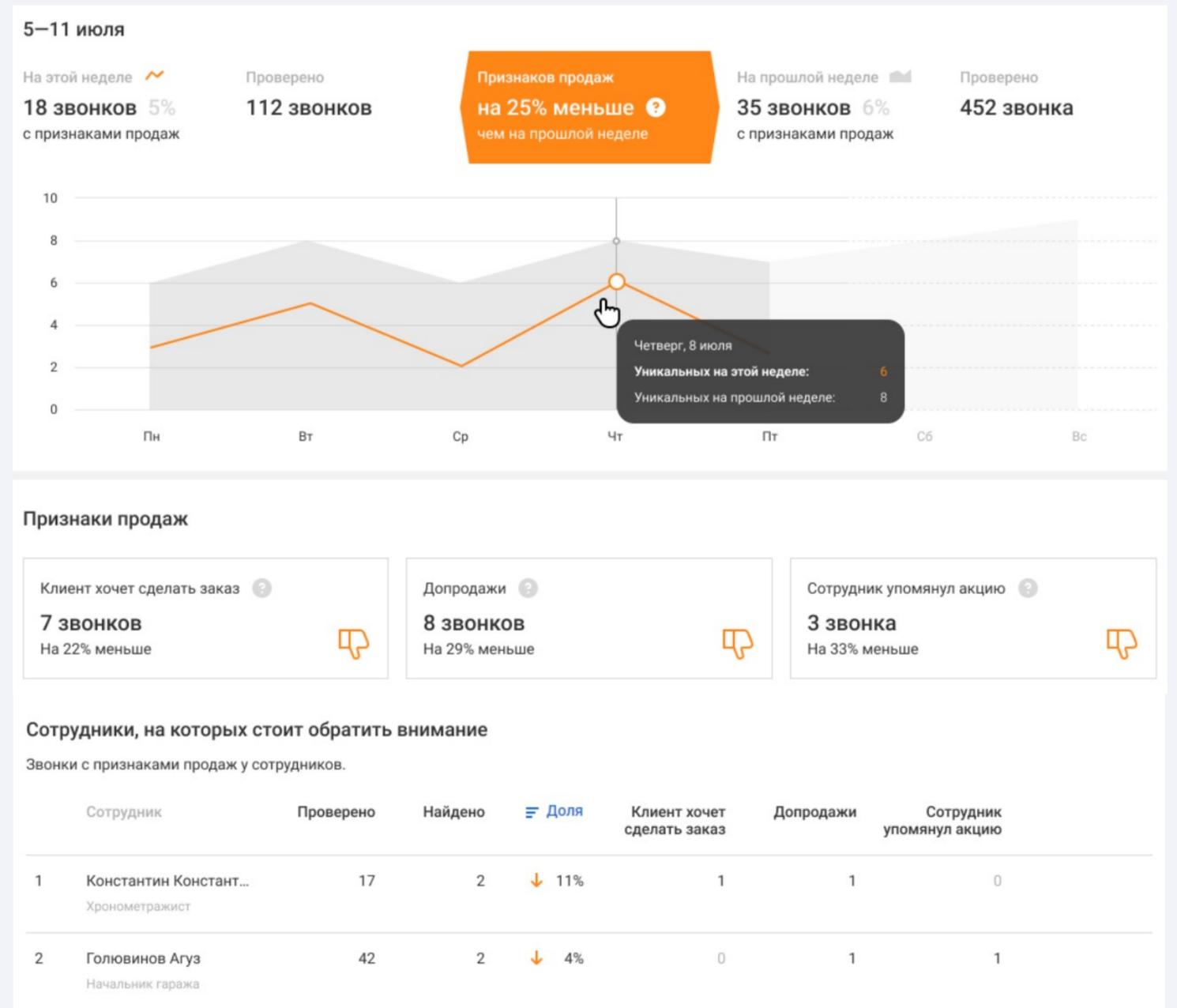
- Выявить фразы, после которых часто звучит отказ
- Найти самый эффективный call-to-action
- Определить, какой информации недостаточно для решения вопроса

## Контролировать сотрудников

Все сотрудники под полным контролем. Узнайте, кто из них работает на 100%, а кому срочно требуется обучение

- Статистика менеджеров по соблюдению чек-листа
- Использование фраз паразитов
- Признаки равнодушия и грубых выражений

- Выберите отчёт по нужным признакам
- Установите период для анализа, с детализацией по дням и неделям
- Статистика покажет, сколько звонков соответствует признаку и процент от количества прошедших проверку
- Оцените динамику в сравнении с прошлым периодом
- Рейтинг сотрудников покажет сколько звонков за указанный период соответствуют выбранному признаку



## КОМПЛЕКС АРІ-ТЕЛЕКОМ РЕШЕНИЙ ДЛЯ ЗАЩИЩЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ



Продавец



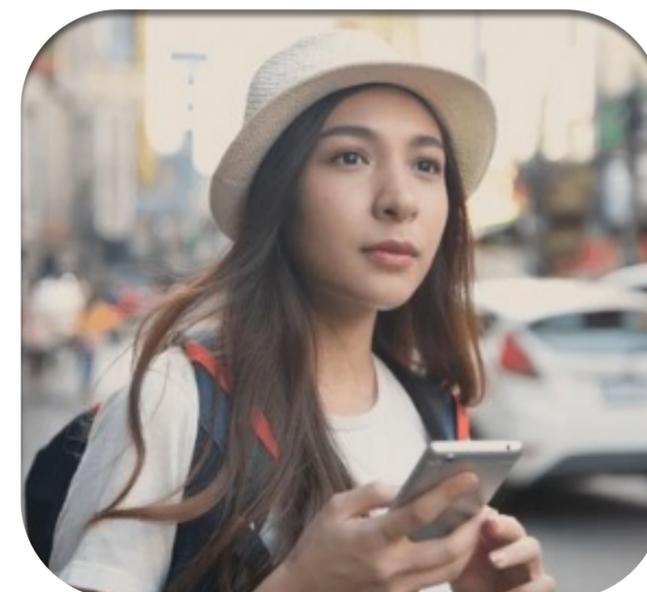
Покупатель

- Скрытие номера телефона клиента
- Подпись телефона банка
- Транскрибация разговора
- Речевая аналитика

## КОМПЛЕКС АРІ-ТЕЛЕКОМ РЕШЕНИЙ ДЛЯ ЗАЩИЩЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ



Таксист



Клиент

- Скрытие номера телефона клиента
- Подпись телефона компании
- Транскрибация разговора
- Речевая аналитика
- Связь через приложения

## КОМПЛЕКС АРІ-ТЕЛЕКОМ РЕШЕНИЙ ДЛЯ ЗАЩИЩЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ



Курьер



Клиент

- Скрытие номера телефона клиента
- Подпись телефона компании
- Транскрибация разговора
- Речевая аналитика
- FMC – сим-карта

### Результат

- На 55% меньше жалоб на качество обслуживания
- На 23% сократились нецелевые звонки

## Fixed Mobile Convergence (FMC)

*FMC представляет собой стратегию интеграции фиксированных (офисных) и мобильных коммуникаций в единую интегрированную систему.*



# ВИРТУАЛЬНАЯ АТС EXOLVE

On-premise

## Преимущества решения:



Внутренние звонки, запись разговоров храниться на серверах клиента



Канал связи для выхода на ТФОП между клиентом и МТС Exolve защищен VPN



Настройка большого количество рабочих мест с помощью загрузки одного файла в личном кабинете



Перевод номеров нескольких операторов, других ВАС и SIP-АС под управление ВАС Exolve



Траблшуттинг аналогичен клиенту ВАС оператора на основной платформе



Возможность управлять всеми сущностями платформы, а также создавать отдельные домены ВАС



Платформа в реестре отечественного ПО  
[https://reestr.digital.gov.ru/reestr/306203/?sphrase\\_id=1994973](https://reestr.digital.gov.ru/reestr/306203/?sphrase_id=1994973)  
Сертификат УПАС

# Требования к ресурсам

Для развертывания платформы в контуре конечного заказчика, необходимо выделение ресурсов со следующими совокупными характеристиками:

CPU	44
MEM (Gb)	130
DISK (Gb)	156

VDC / доп. быстрый диск	618
VDD / доп. диск	3040

Данный сайзинг рассчитан ориентировочно на 500-1000 пользователей, 1 CAPS, 80 МНТ.

## Платформа легко может масштабироваться в процессе эксплуатации

Расчет сайзинга осуществляется не на основании кол-ва пользователей ВАС, а на основании показателей плотности звонков:

- CAPS - кол-во попыток вызовов в секунду;
- МНТ - средняя продолжительность вызовов с секундах;
- CC - concurrent calls - максимальное кол-во одновременных вызовов.

# Базовая политика лицензирования

От 500 пользователей и выше, с учетом НДС:

Ежемесячная подписка за 1 пользователя Р/мес. 360

Лицензии с дисконтом до 50% на 3 или 5 лет

Осуществляются только согласованные лицензионные платежи.

Развертывание платформы, техническая поддержка оператора по отдельному кластеру, обновления платформы, мониторинг, кастомизация дизайна интерфейса - осуществляются **без дополнительных платежей**.

Абонентская плата

# Как подключить услугу

1. **Согласование коммерческих условий**
2. **Выделение заказчиком необходимых ресурсов и предоставление доступа к VM инженерам**
3. **Развертывание и тестирование платформы - от 1 месяца.**
4. **Заведение телефонии на платформу силами оператора/клиента. Происходит перед тестированием кластера.**
5. **Сдача платформы заказчику, предоставление необходимых доступов.**

Эксплуатация инсталляции клиента подразумевает выделение ответственного инженера со стороны заказчика, для проведения плановых работ по обновлению платформы (1 раз в месяц) и прочих вопросов, связанных с эксплуатацией.

- Конечный заказчик предоставляет SHH доступ к виртуальным машинам инженерам оператора и разработчика, для осуществления технической поддержки и обновлений платформы. Дополнительным преимуществом будет доступ к консоли VM или гипервизору серверов.
- Если конечный заказчик планирует использовать определенные сервисы, например интеграции с CRM, речевая аналитика, то с кластера должен быть обеспечен доступ к внешним сервисам.
- Трешшуттинг аналогичен клиенту ВАС оператора на основной платформе.



# Резюмируя

01

Решения существуют время задуматься о их внедрении

02

Есть надежный вендор, 30 лет на рынке

03

Будем рады проконсультировать!



# ПОДБЕРЁМ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ВАШИХ ЗАДАЧ

**Михаил  
Гордеев**

Руководитель направления MTC Exolve

 +7 985 968 11 16

 MGordeev@exolve.ru

 exolve.ru

