

VoiceCyber 宇高发布新版 SoIP 3 多功能客户端产品

— Version 21.1.000.0 —

VoiceCyber宇高发布新一代 SoIP 3 (v21.1.000.0) 多功能客户端产品 (QR) 版本，为联络中心的异构录制和坐席智能协同提供了新的选择。

SoIP 3 是一款新世代坐席录音、坐席录像、坐席录屏、媒体转发、网络报文、操作记录、坐席灯标、字幕展示集一体的多功能客户端产品，可以对使用电脑的坐席执行录音、录屏、录像等全维度录制监管，满足远程坐席、本地坐席以及联络中心智能协同的异构场景。配合 VCLog 中央统一管理系统共同使用，可以将录制文件集中存储和管理，便于事后对录音、录屏、录像记录进行统一查询，同步回放和数据分析。

SoIP 3 功能强大，支持云通讯、云协同、云直播的多元化通讯渠道的录制，通过全程或者按需转发摄像头数据、屏幕数据、16K 及以上的 VoIP 语音，对接人工智能引擎记录、监控、显示坐席的工作面貌状态、业务操作行为，并可通过透明字幕框显示语音转写结果和通知信息等文字字幕对坐席进行智能辅助。

SoIP 3 是一款基于坐席电脑的多功能客户端产品，围绕电脑使用者的行为进行360°全方位的记录监控，结合 SoIP Light 多用途指示灯可以实时全面监控坐席的工作状态，让管理员能够及时判断坐席是否需要同事的介入协助，或是需要转接呼叫至其他技能组，这种高效协作可以快速解决难题，为智慧的人人协作和人机协作提供更多的可行性。同时，结合 VoiceCyber宇高的 IDHA 联络中心行为发现软件平台一同使用，监管者可以远程控制客户端电脑屏幕拦截，弹窗告警等，有效降低联络中心的运营风险隐患。

发布版本新增功能参见下列信息，若想获取更多信息，请访问 www.voicecyber.com，或拨打电话 021-51877890。

SoIP 3 (v21.1.000.0) 新增功能：

- 提供 Kafka 消息格式供第三方应用控制 SoIP Light
- 支持从 Kafka 获取工号，关联相关记录
- 可选择摄像头与屏幕图像排列方式为水平或画中画
- 可选择录制的麦克风和扬声器
- 提供 SoIP Client 状态消息到第三方应用
- 支持抓取 HTTP 报文并格式化内容发送到 Kafka
- 支持屏幕拦截控制（需结合VoiceCyber宇高的 IDHA 联络中心行为发现软件平台一同使用）
- 支持屏幕弹窗告警（需结合VoiceCyber宇高的 IDHA 联络中心行为发现软件平台一同使用）

停止技术支持服务

自2022年3月31日起，VoiceCyber宇高不再为 SoIP 3.3.0 提供技术支持及服务。

已安装了 SoIP 3.3.0 的用户仍可继续使用，出于安全因素的考虑，VoiceCyber宇高建议您尽快将系统迁移至 SoIP 3.3.1 及以上版本。

软件更新和安装

SoIP 3 软件安装和升级只能由VoiceCyber宇高的专业服务团队或VoiceCyber宇高认证合作伙伴来执行。同时，您也可以

通过如下方式了解更多信息：

- 联系您的客户经理
- 咨询电话：021 5187 7890



如果您有任何问题，请联系我们。

www.voicecyber.com

VoiceCyber 宇高成立于 2001 年，是一家专注于客户互动智能管理解决方案供应商，用户涵盖银行保险、证券基金、政府服务、电信广播、公用事业、公共安全、电力能源、交通运输等行业。公司总部设立在上海，在北京、广州、深圳、成都、长沙开设了分公司，并在香港、东京、吉隆坡等地建立了海外销售公司和服务网络，致力于向大中华地区及亚洲其它地区的用户提供客户互动智能管理解决方案。