

VoiceCyber 宇高发布新版 SoIP 3 多功能客户端产品

— Version 23.0.000.0 —

VoiceCyber 宇高发布新一代 SoIP 3 (v23.0.000.0) 多功能客户端产品 (GA) 版本，为联络中心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。

最新发布的 SoIP 3 (v23.0.000.0) 版本新增了功能强大的 Toolbar，为坐席人员提供了多种录制的控制和回放记录的方式，并可快速回放以及在录制的时候添加书签，提高检索效率。针对于 PCI-DSS 3.0、按需录制、按需保存等多个复杂应用场景，SoIP 3 还提供了一键控制功能，方便坐席人员可以根据需要自主选择录制和保存特定的通话记录。内嵌的智能宣告功能，可以让坐席人员在 Toolbar 上一键选择需要播报的音频文件，自动向客户播放预先录制好的相关产品需知或者法律法规文件，避免人工播报过程中发生错误，以满足法规要求或业务需求。

SoIP 3 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。配合 TX100(NR)网络搭接盒，SoIP 还可以对 VoIP 硬电话进行录制，在捕获通话声音的同时，还可以获取呼叫的随路信息，为企业提供更多的关键信息。

SoIP 3 可以支持云通讯、云协同、云直播的多元化通讯渠道的录制，通过 VoiceCyber IBAE 联络中心智能网桥系统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、网络报文，实时对接各类人工智能引擎，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，也可以在坐席侧实现人脸识别或声纹识别等智能应用。同时，结合 VoiceCyber 宇高的 IDHA 联络中心智能发现系统一同使用，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。

SoIP 3 还可以将捕获的电脑操作日志集中存储到 VCLog 中央录制系统中，并可结合 OCR 识别窗口名称和窗口中的文字信息，提取录屏信息中的文字后一并存入。多维度日志信息可以通过 VCLog 录像录音系统回放时被还原，同时为将来使用联络中心数据洞察 VCInsight 增加记录补充，为进一步的服务质量管理提供了更多维度的依据。

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

SoIP 3 (v23.0.000.0) 新增功能：

- 新增全屏水印
- 新增客户端语音宣告
- 新增断网缓存操作记录
- 新增PireVoice声卡一键启停
- 新增客户端与服务端断连续录
- 可识别摄像头捕获的人脸个数
- 通过SoIP Toolbar控制摄像头开关

- 配合TX100 (NR)支持对物理话机抓包录音
- 支持人脸注册和人脸认证的流程及状态显示
- 支持自定义IDHA锁屏阻断功能画面的Logo
- 通过SolP ClientUI播放登录后生成的录音记录
- SolP Manager 部分功能新增至 VCLog 页面设置
- 支持直接向IBAE推送双声道语音流 (MRCP协议)
- 优化服务端参数配置功能，支持基本参数实时生效
- 新增Linux客户端（仅支持录屏与监屏，无SolP ClientUI)
- 通过SolP Toolbar在录制时添加书签备注（仅服务端录制模式)

停止技术支持服务

自2024年4月1日起，VoiceCyber宇高不再为SolP v3.5提供技术支持及服务。

已安装了SolP v3.5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SolP 3 (v23.0.000.0) 及以上版本。

软件更新和安装

SolP 3 软件更新适用于已经购买 VoiceCyber 宇高产品支持服务的客户，可更新的软件版本包括 SolP 3 (v3.5.1) 、SolP 3 (v21.0.000.0) 、SolP 3 (v21.1.000.0) 、SolP 3 (v22.0.000.0) 、SolP 3 (v23.0.000.0) 。

SolP 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：021-51877890



如果您有任何问题，请联系我们。

www.voicecyber.com

VoiceCyber 宇高自 2001 年成立以来，一直致力于面向联络中心提供通讯数据的记录和挖掘，以及人工智能的应用解决方案。销售的产品包括智能中台、录音录像、录屏监屏、居家监控、智能质检、客户之声、商业智能、高级报表等。公司以上海总部为中心，在上海、北京、成都、长沙设立了研发中心，并在上海、北京、广州、深圳、成都、香港、东京、吉隆坡等地建立了销售及服务网络，长期服务于金融、通信、政府、交通、制造、电力、医疗等行业。