

Aurus PhoneUP – запись разговоров

Модуль «Запись» пакета PhoneUP предназначен для записи телефонных разговоров сотрудников и экранов операторов контакт-центра в среде IP-телефонии Cisco UCM.

Настройте

Выберите какие телефоны и линии записывать; настройте тотальную или выборочную запись.

Записывайте

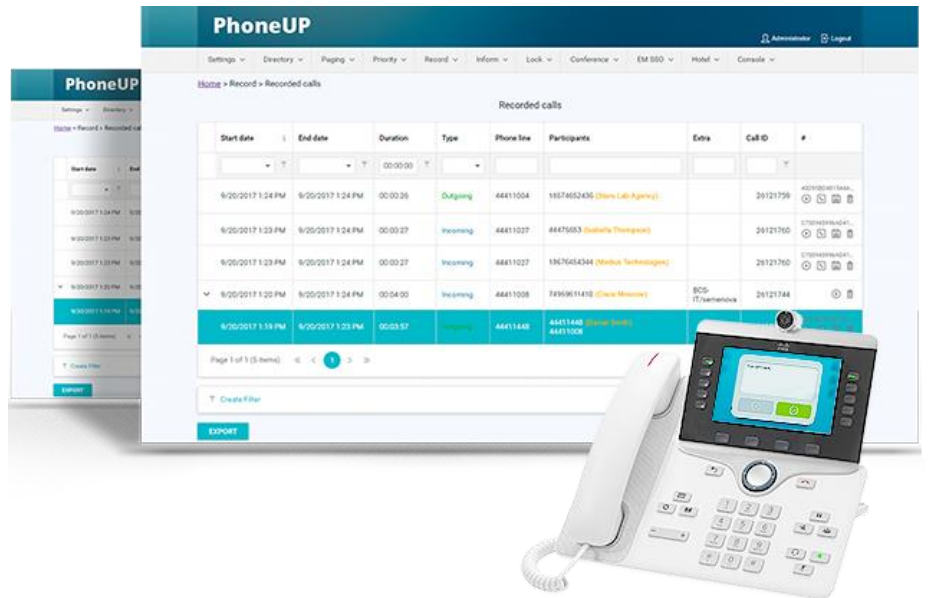
Используйте "активную" (BIB/CUBE) или "пассивную" (SPAN/RSPAN) запись.

Слушайте

Ищите записи по дате, телефону, имени клиента; настройте интеграцию с CRM-системой.

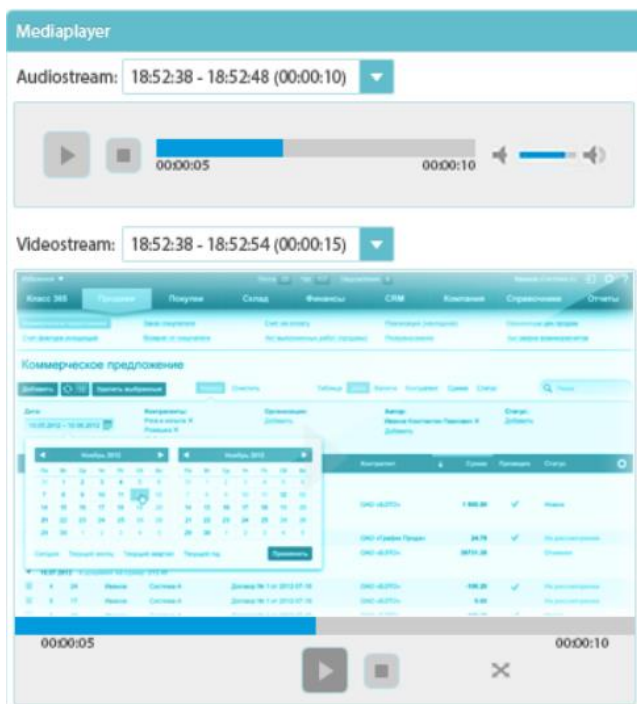
Архивируйте

Настраивайте жизненный цикл записей, чтобы удалять старые разговоры или выгружать на внешний носитель.



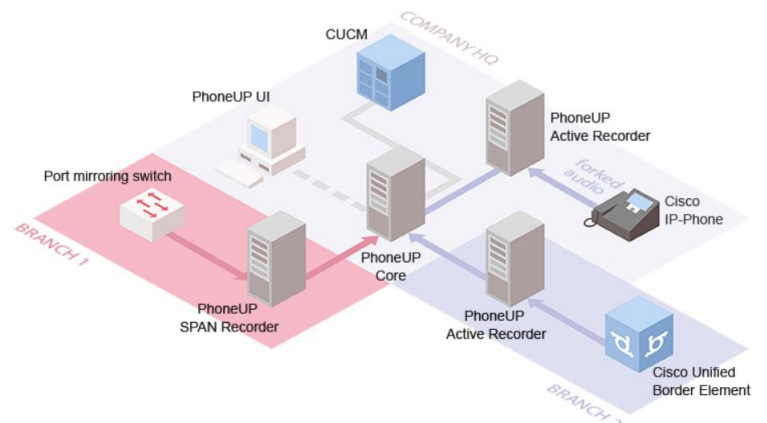
Запись экранов

При использовании модуля «Запись» в контакт-центре Вы сможете записывать не только разговоры операторов, но и их экраны – с момента начала разговора до завершения пост-обработки звонка.



Распределенная установка

Выбирайте или комбинируйте развертывание на одном сервере, распределенную или высоконагруженную установку.



Виртуализация и отказоустойчивость

Система поддерживает виртуальное окружение и может быть развернута в отказоустойчивом кластере.

Интеграция с Cisco UCCX

При интеграции с контакт-центром Cisco UCCX, архив записей содержит имя и ID оператора, принявшего звонок и дополнительную информацию из UCCX.

Функциональные возможности

Запись разговоров:

- метода: ViB (Built-In Bridge телефона Cisco) и SPAN (зеркалирование портов)
- функция диктофона с интерфейсом на IP-телефоне
- режимы: запись всех разговоров, запись по требованию, запрет записи
- правила записи: по направлению, по маске телефонного номера
- кодеки: G.711 a/mu-law, G.722, G.729 a/b
- форматы: OGG, MP3, WAV
- поддержка Extension Mobility

Запись экранов

- экран оператора записывается с начала разговора до момента завершения обработки результатов звонка.

Архив записанных разговоров:

- удобный веб-интерфейс с возможностями поиска, фильтрации, группировки
- метаданные записи содержат названия внешних абонентов – например, название клиента
- логическая группировка записей по Cisco Caller id
- встроенный проигрыватель (HTML5 и Flash)
- проигрывание записей на IP телефоне
- проигрывание записей в текущий разговор

Управление жизненным циклом записей для оптимизации дискового пространства

- перемещение записанных разговоров между хранилищами
- архивирование разговоров с выгрузкой на внешний носитель вместе с метаданными

Безопасность

- аутентификация пользователей по имени/паролю или доменная аутентификация
- импорт пользователей из AD
- разграничение доступа к записям для отдельных пользователей и групп
- аудио-уведомление в начале разговора о производимой записи
- уведомление по электронной почте о новом записанном разговоре

Интеграция с Cisco UCCX

- архив записей содержит данные из UCCX – имя оператора, идентификатор очереди, имя UCCX-скрипта и пр.

Интеграция с Cisco Mediasense

- предоставляет полнофункциональный интерфейс к записям Cisco Mediasense

Гибкие сценария развертывания

- все компоненты на одном сервере
- распределенная установка (отдельный регистратор для каждой удаленной площадки)
- высоконагруженная инсталляция (с балансировкой нагрузки)
- комбинации перечисленных выше сценариев

Отказоустойчивость:

- поддержка установки в отказоустойчивом кластере
- поддержка внешних БД