

Cystelcom presenta

Interactive Recorder



“Innovación para su Contact Center”

Interactive Recorder

Grabe con inteligencia, sólo lo que el negocio requiera

 Cystelcom

ÍNDICE DATA SHEET

1. Introducción.....	3
2. Características principales.....	3
3. Beneficios.....	4
4. Plataforma de beneficios y retornos de inversión (ROI).....	4
5. Módulos principales.....	4
5.1. Grabador Audio/Vídeo	4
5.2. Interfaz web de gestión	4
6. Arquitectura del sistema.....	5
7. Especificaciones técnicas.....	5

1. Introducción

Cystalcom Interactive Recorder es un *software* de grabación de interacciones multimedia gestionadas a través de una red IMS que permite incluir la grabación del escritorio de trabajo del agente, así como revisar y evaluar la calidad de las interacciones de los agentes.

2. Características principales

- Grabación de voz y de escritorio de los agentes.
- Grabación del escritorio en el puesto de agente.
- Identificación de número llamante y de número llamado.
- Reproducción, administración y gestión de las grabaciones basada en web segura.
- Transferencia basada en web segura HTTP/SSL de las grabaciones.
- Filtrado avanzado de las grabaciones permitiendo filtrar grabaciones de voz y de escritorio.
- Archivado y recuperación automática de las grabaciones.
- Búsqueda eficiente de las grabaciones realizadas.
- Creación de eventos relevantes (alarmas) que se pueden consultar en la aplicación.
- Integración con sistemas externos mediante servicios web.
- Grabación bajo demanda de audio y de escritorio por petición de los agentes.
- Asociar datos de negocio a una grabación bajo demanda.
- Estructura de sencilla implantación, al reducir la infraestructura *hardware* requerida.

3. Beneficios

- Ahorro de tiempo en la gestión de los agentes por el aumento de la eficiencia en el seguimiento y el ahorro en la supervisión.
- La captura del escritorio reduce el tiempo de conversación al mejorar la entrada de datos por parte del agente y sus capacidades de navegación por las aplicaciones.
- Agilizar el proceso de búsqueda de una grabación gracias a un buscador eficiente donde indicar cualquier propiedad asociada a la llamada.
- Minimizar el impacto en la red al ser capaz el sistema de manejar un alto volumen de tráfico VoIP de una manera eficiente.
- Mejora la calidad en el trato al cliente, al sentir el agente que se le está monitorizando.

4. Plataforma de beneficios y retornos de inversión (ROI)

- Ahorro de tiempos de supervisión.
- Reducción del tiempo de conversación.
- Reducción de gastos legales.
- Ahorro en *hardware* y dispositivos de almacenamiento.

5. Módulos principales

Funcionalmente **Cystelcom Interactive Recorder** está dividido en varios módulos:

5.1. Grabador Audio/Vídeo

- El sistema grabador realiza la grabación en formato IP a nivel de red.
- La grabación se realizaría por captura de los paquetes RTP de voz que transitan por ese segmento de red indicando al sistema SBC que replique dichos paquetes RTP y los envíe al grabador.
- Por otro lado, para realizar la grabación de los escritorios de agente existe una conexión entre el servidor de grabación y los puestos de agente mediante una conexión TCP/IP.

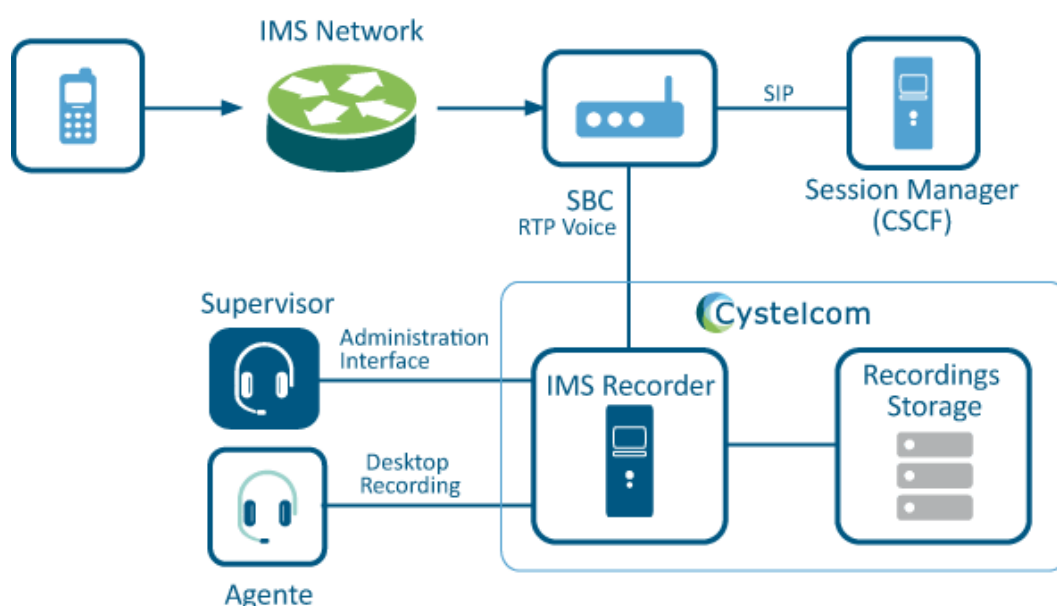
5.2. Interfaz web de gestión

- La plataforma ofrece una interfaz web para la gestión del sistema y consulta de las grabaciones realizadas, así como su filtrado y archivado.

- Administración de la plataforma basada en web: El producto proporciona una administración basada en web desde la que se puede configurar y administrar el producto sin necesidad de la instalación de un cliente pesado.
- Consulta de grabaciones: La aplicación Web permite la consulta y reproducción de las grabaciones desde cualquier ordenador a través de un navegador web.
- Archivado de grabaciones: el interfaz web permite que los usuarios puedan archivar las grabaciones, pudiendo recuperarlas posteriormente de forma fácil e intuitiva.

6. Arquitectura del sistema

El siguiente esquema muestra como se integra **Interactive Recorder**:



7. Especificaciones técnicas

- **Integración nativa en arquitecturas SIP/IMS.**
- **Codecs de audio soportados:** soporta los principales algoritmos de codificación de audio en entornos VoIP: G.711u/G.711A/G.729a.
- **Formatos de audio:** el producto permite obtener las grabaciones de audio en el formato MP3.
- **Formatos de grabación de escritorio:** las grabaciones de escritorio se ofrecen en formato estándar de vídeo AVI.
- **Escalabilidad:** dado que el volumen de grabaciones puede ser variable en el tiempo, el producto puede sacar partido de múltiples interfaces de red.

- **Notificaciones:** el sistema es capaz de crear eventos de alertas que puedan resultar de interés, como la falta de conectividad entre los distintos módulos de la aplicación o errores en la creación de los archivos comprimidos de las grabaciones.
- **Arquitectura distribuida:** se permite la localización distribuida de sistemas de grabación con una única interfaz para la gestión, administración y almacenamiento de grabaciones para todos ellos.
- **Capacidad de almacenamiento:**
 - Audio comprimido (MP3): 14 Mbytes por hora de grabación / 71 horas de grabación por 1 Gbyte de almacenamiento.
 - Video estándar (AVI): 361 Mbytes por hora de grabación / ~3horas de grabación por 1 Gbyte de almacenamiento