



Система записи телефонных переговоров TelStrat

Сертифицировано
CISCO

Сертифицировано
AVAYA

Сертифицировано
NORTEL

Назначение и функционал

Система Engage Record позволяет производить запись переговоров в следующих системах:

Cisco

- Unified CallManger
- Unified Communications Manager
- Unified Communications Manager Business Edition
- Unified Communications Manager Express
- Unified Communications 500 Series
- Unified Contact Center Enterprise
- Unified Contact Center Express
- All Cisco IP phones
- Attendant Console Softphones
- Cisco Active Recording is supported under CUCM 6.x and up, using 3rd-generation Cisco Unified IP Phones

Avaya

- S8xx Servers (S8730, S8720, S8710, S8500, S8400, S8300B/C)
- G Series Media Gateways (G250, G350, G450, G600, G650, G700, G860)
- IG550 Integrated Gateway
- CMC1 Media Gateway
- SCC1 Media Gateway
- MCC1 Media Gateway
- MultiTech MultiVOIP™ Gateway
- 4600 series IP phones
- 6400 series digital phones
- 6402D digital phones
- 9600 series IP phones

Nortel

- Nortel Meridian™ 1 PBX
- Nortel CS 1000
- Nortel BCM 50, 200, 400, 450
- Nortel Norstar™
- Nortel SL-100
- Nortel CS 2100

Система предусматривает запись, хранение, архивирование и воспроизведение аудиофайлов с переговорами. Дополнительными функциями являются запись агентских экранов (Screen Capture) и оценка агентов (Agent scoring).

Архитектура решения

Основой системы является сервер записи Engage Record. Для управления и прослушивания предназначены клиентские консоли, которые, подключаясь по IP, могут быть удаленными. Для удобства последующего поиска, сделанные записи дополняются информацией получаемой от телефонной системы по СТИ линку (совместимость подтверждена Nortel, Avaya и Cisco). Для оцифровки голосовой информации, снимаемой с PRI, BRI и COT, сервер записи комплектуется TAP-картами. Для записи цифровых абонентов со станций Nortel Meridian 1 и CS1000 применяются TALC-карты, устанавливаемые непосредственно в шасси АТС и подключающиеся к серверу записи по IP.

Разработки ЛоджикТЕЛ

Компания ЛоджикТЕЛ имеет собственные разработки для систем записи Engage Record.

- Русскоязычный интерфейс
- Централизованная среда администрирования

Сервис

На все поставляемое оборудование распространяется гарантийная поддержка 12 месяцев. Монтаж и инсталляция могут быть произведены сотрудниками ЛоджикТЕЛ. Возможна дополнительная техническая поддержка в рамках отдельного договора. Возможен дополнительный сервис Telstrat

Назначение системы

Данный продукт представляет собой первую версию локализованного Web интерфейса к системе CallParrot и предназначен для автоматизации рабочего места супервизора по задачам:

- Оперативный мониторинг входящих и исходящих звонков
- Прослушивание и анализ архива записанных звонков
- Оценка работы операторов

Рабочее место

Рабочее место супервизора выполнено в виде Web сайта с привычными для пользователя элементами и рабочими областями.

Панель навигации

Переход в разделы активных вызовов, архива или отчетов осуществляется через панель навигации.

Панель навигации позволяет переходить как на основные разделы, так на и ранее просмотренные или помеченные записи. В целях оптимизации рабочего пространства панель навигации может быть скрыта и в дальнейшем показываться при наведении на левый край рабочей области.

Активные вызовы

Раздел активных вызовов представлен таблицей со списком текущих звонков.

В данном разделе супервизор может отследить необходимый звонок, внедриться в вызов через аппарат или пометить его в списке для дальнейшего анализа. Все таблицы в системе наделены функциями сортировки по столбцам, а также скрытия столбцов с целью оптимизации рабочего пространства.

Кроме того супервизор может изменить порядок следования полей по своему усмотрению.

Архив вызовов

Таблица архива вызовов схожа с таблицей активных вызовов с некоторым расширением.

Раздел предлагает дополнительную функциональность по фильтрации, поиску и прослушиванию звонков.

Также таблица наделена навигацией по архиву и возможностью определить период обновления списка.

Быстрое прослушивание позволяет услышать выбранную запись без открытия карточки вызова:

Карточка вызова

При выборе записи в любом из перечисленных списков в правой части рабочей области открывается карточка вызова, с помощью которой супервизор может просмотреть свойства выбранного вызова, оставить комментарий и оценку, прослушать запись вызова или сохранить ее на диск.

Архитектура и требования

Решение разворачивается в виде Web ресурса внутренней сети компании и устанавливается либо на отдельный сервер, либо на сервер где расположен CallParrot. Поскольку система обладает дополнительной функциональностью, то при установке она расширяет схему данных исходной системы.

На стороне клиента требуется установленный браузер Microsoft Internet Explorer и проигрыватель Microsoft Media Player.

Основные преимущества

Полностью локализованный интерфейс.

Настраиваемый интерфейс под каждого супервизора.

«Тонкий» клиент, минимальные требования к программному обеспечению рабочего места супервизора.

Возможность установки на один сервер вместе с CallParrot.

Дополнительная функциональность по поиску записей, комментированию и оценке работы.

Дополнительный функционал

Интерфейс может быть дополнен специально разработанным функционалом по техническому заданию заказчика.

