



Aprisa

Cenovo efektívne
nahrávanie hovorov
bez kompromisov

Nahrávanie telefonických hovorov, rádia alebo iného zvuku sa používa ako integrovaná súčasť obchodnej alebo bezpečnostnej stratégie. V niektorých prípadoch je to povinné, v iných prípadoch sa môže použiť na referenčné účely, odbornú prípravu, riadenie kvality alebo bezpečnostné dôvody, ale vo všetkých prípadoch by mal fungovať spoľahlivo. Vzhľadom k tomu, že to práve čítate predpokladáme, že poznáte dôvody prečo nahrávať hovory.

S APRESA systémom, Vidicode prináša nahrávaciu platformu, ktorá poskytuje požadovanú spoľahlivosť a funkčnosť, spríhľadnutím na cenu prináša riešenie Aprisa efektívne riešenie pre nahrávanie hovorov vo Vašej organizácii..

Veríme, že zákazník by mal presne vedieť, čo nakupuje a nemal by byť konfrontovaný s dodatočnými nákladmi na veľmi potrebné "extra funkcie". To je dôvod, prečo APRESA je vyvinutý ako platforma, že všetky potrebné funkcie sú zabudované do systému. Riešenie APRESA je škálovateľné na ľubovoľnú veľkosť organizácie.



vidicode

Špecifikácia

Všeobecné informácie:

Prístup k nahrávkam

Nahrávky sú uložené v systéme Apresa a môžu byť prístupné prostredníctvom webového prehliadača. Používateľské rozhranie Apresa je chránené užívateľským menom a heslom pre každého používateľa. Povolenia pre každého používateľa je možné nastaviť, tak aby mal užívateľ prístup iba k svojim nahrávkam. Vyhľadávanie hovorov a prehrávanie, rovnako ako nastavenie možno vykonať prostredníctvom webového prehliadača. Avšak je tiež možné použiť Apresa ako samostatný systém bez nutnosti pripojenia k sieti LAN.



Parametre vyhľadávania

Nahrávky je možné vyhľadávať podľa všetkých parametrov známych o hovore. Môžu to byť dátum, čas, trvanie, volané číslo, CLID, ID číslo, IP adresa, smer volania alebo poznámky k hovoru. Špecifické kombinácie parametrov možno uložiť ako funkcie rýchleho dotazu, aby sa zjednodušilo vykonávanie rovnakých vyhľadávaní.



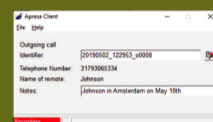
Audit

Ak potrebujete APRESA môže viesť denník a zobrazuje, kto prístupuje do nahrávacieho zariadenia a aké nahrávky sú prehrávané. Najmä v prostrediach, kde je potrebné chrániť integritu a súkromie je táto funkcia cenným nástrojom na overenie všetkých pravidiel týkajúcich sa nahrávania a prehrávania.



Apresa Call Monitor

Zahrnutý v dodávke systému APRESA je klientsky program pre "živé" monitorovanie hovorov. To môže byť použité napríklad supervízorom a počúvať práve prebiehajúce hovory.



Apresa software

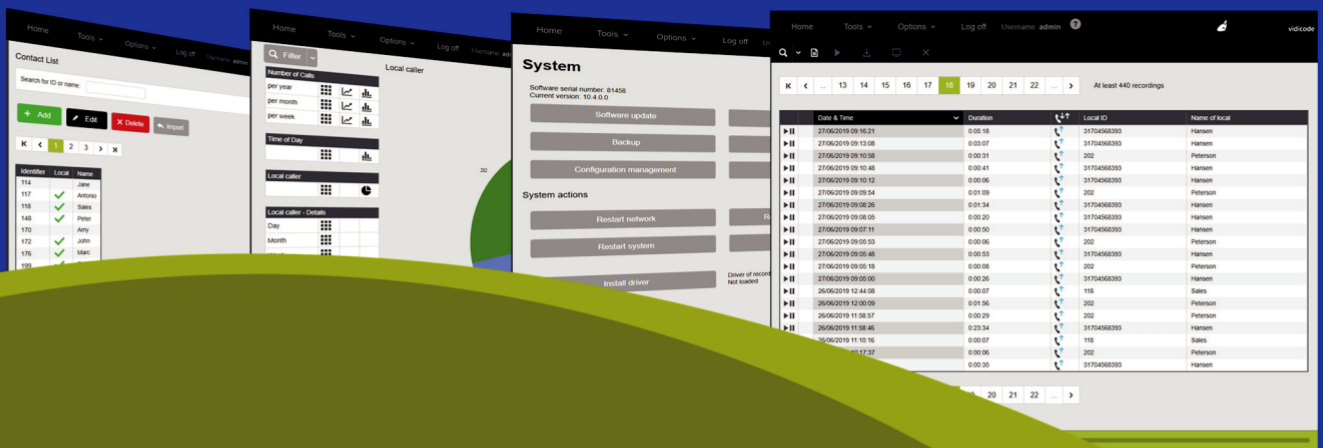
Súčasťou je aj klient APRESA pre Windows. Tento klient poskytuje možnosť vykonať nahrávanie obrazovky počas hovoru, manuálne pridať poznámky, spustiť alebo zastaviť nahrávanie, označiť hovor, ktorý má byť uložený alebo vložiť ticho v zázname.



Kompatibilita

APRESA je kompatibilný s mnohými VoIP protokolmi, ako je SIP, H323, Siemens HFA, Avaya, AASTRA, Ericsson, UniStim (Nortel), H. 248 megaco, Cisco SCCP (Skinny), Skype pre Business Server 2015 a ďalšie. APRESA je tiež kompatibilný s mnohými TDM digitálnymi protokolmi.





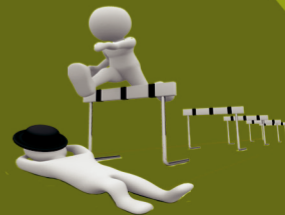
Integrácia s inými systémami (APRESA API)

V mnohých prípadoch (záznam súladu, bezpečnosť) APRESA ako samostatné riešenie je dostačujúce. Avšak APRESA má nástroje a možnosti prijímať príkazy od softvéru tretích strán a zdieľať nahrávky a ďalšie dôležité dáta s CRM alebo DMS softvérom. Týmto spôsobom môže byť spustené nahrávanie alebo zastavenie nahrávania od klientov cez vlastný softvér a nahrávky môžu byť spojené s konkrétnymi dokumentami alebo zákazníkmi automaticky. Rozhranie APRESA API je k dispozícii zdarma.



Pasívny záznam/aktívny záznam (SIP/VoIP)

Vo väčšine prípadov nahrávania VoIP prevádzky sa vykonáva zrkadlením VoIP dát do rekordéra. Ale APRESA môže tiež použiť takzvaný aktívny profil nahrávania, to funguje s automatickým nastavením konferenčného hovoru v systéme PBX. V takom prípade APRESA zdvihne hovor ako tretia strana a začne nahrávať. Aktívny záznam nie je nevyhnutne lepší ako pasívny záznam, ale to je obzvlášť užitočné v situáciách, keď port-zrkadlenie nie je ľahké alebo nie je možné. Aktívna nahrávka je k dispozícii len pre niektoré podporované PBXs.



Nahrávanie mobilného telefónu

Nahrávanie mobilných telefónov je rovnako dôležité ako nahrávanie pevných línií. APRESA podporuje niekoľko technológií vhodných pre nahrávanie mobilných telefónov:

- Nahrávať & uložiť; telefón zaznamená hovor a odošle ho do APRESA na byť uloženie.
- Nahrávať priamo; hovor je smerovaný cez APRESA server.

Existuje celý rad modelov telefónov a operačných systémov. Niektoré z nich vyžadujú samostatné riešenia. Kontaktujte nás pre možnosti.



Nastavenie podnikového Nahrávania (vo cena viacerých lokalitách)

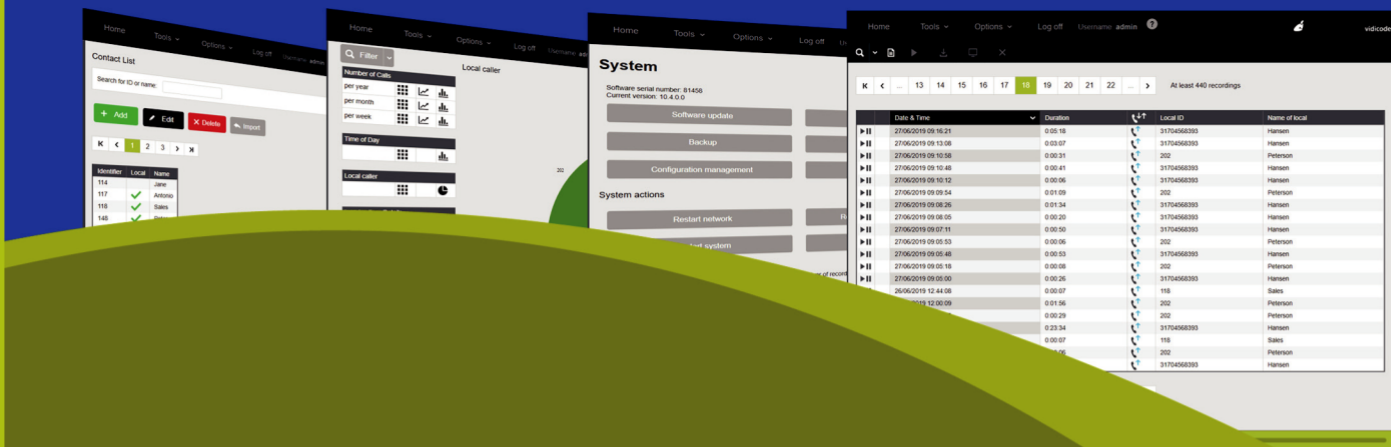
Ak sa nahrávky musia vykonať na viacerých miestach, APRESA môže byť nakonfigurovaný do podnikového módu. To znamená, že nahrávky budú vykonané lokálne, ale budú prevedené do centralizovanej databázy/úložiska pre ľahký prístup a archiváciu.



Podpora & upgrady

Systém Apresa je neustále sa vyvíjajúci systém. Vidicode pridáva nové zaujímavé funkcie. Ak chcete dostávať aktualizácie, potrebujete podporu & licenciu na inováciu. To platí od druhého roka po zakúpení. Prvý rok je zadarmo. Inovácia a aktualizácia Apresa možno vykonať online alebo offline pomocou webového rozhrania.





Hlavné štandardné funkcie Apresa:

Okrem spoľahlivého záznamového systému, ktorý bude zaznamenávať hovory so všetkými dostupnými dátami, je APRESA vybavený množstvom funkcií potrebných vo väčšine nahrávacích aplikácií:

Nahrávanie obrazovky

Táto funkcia zaznamenáva aktivitu obrazovky lokálneho používateľa v rovnakom čase ako telefonický rozhovor. To umožňuje presné prehrávanie **interakcií** s klientmi počas konverzácie.

Kľúčové výhody: pridáva informácie k zaznamenanému hovoru, prezentovaný vizuálne.



Označenie na vyžiadanie:

Táto funkcia poskytuje možnosť (kedykoľvek počas hovoru) označiť "tag" volanie na uloženie nahratého hovoru. Ideálne pre situácie, kedy musia byť splnené otázky ochrany súkromia. Hovory, ktoré nie sú "označené" sa automaticky odstraňujú.

Kľúčové výhody: nahrávanie bez ohrozenia súkromia.



Recording on Demand:

When you need to record only a specific part of the call this function is ideal. The agent (or application) can start a recording and stop it at any time during the call. Only the part that needs to be recorded will then be saved.

Kľúčové výhody: predajné hovory, predpisy o dodržiavaní súkromia.



Ticho na vyžiadanie: (PCI Záznam kompatibilný so štandardom DSS)

Táto funkcia umožní používateľovi (alebo aplikácii) zaviesť obdobie mlčania keď je nahrávka spustená. To je obzvlášť dôležité, keď sa hovoria citlivé dáta napríklad číslo kreditnej karty a pod.

Kľúčové výhody: zhoda potrebná pre platby kreditnou kartou telefonicky, ochrana osobných údajov.



vidicode

www.vidicode.com

Poznámka: úpravy počas konverzácie alebo po ňom

Počas hovoru alebo po ňom môže používateľ zadať poznámku alebo komentár. Táto poznámka sa uloží spolu s hovorom v databáze APRESA. Tieto poznámky možno neskôr použiť vo vyhľadávacom filtri.

Kľúčové výhody: používatelia môžu pridávať komentáre pri volaní.



Definovateľné vyhľadávacie filtre

Bežne používané vyhľadávacie filtre možno definovať a uložiť, aby ste ušetrili čas, keď ich potrebujete. Napríklad vyhľadávací filter na telefónnom čísle "201", len pre odchádzajúce hovory, trvajúce dlhšie ako 90 sekundy, s slovom "úspech" v poli Poznámka.

Kľúčové výhody: rýchle a jednoduché filtrovanie možnosti, konzistentné vyhľadávacie dotazy pre lepšie porovnanie.



Štatistika pre analýzu

V používateľskom rozhraní APRESA sú k dispozícii rôzne grafy, ktoré prezentujú štatistické informácie o hovoroch. Dostupné údaje je možné exportovať aj do súboru .csv a importovať v programe Excel alebo v iných programoch na ďalšiu analýzu.

Kľúčové výhody: Vytvorenie prehľadu o obchodnej komunikácii s ohľadom na čas, náklady a pracovnú záťaž.



Hlasné rozpoznanie hlasu

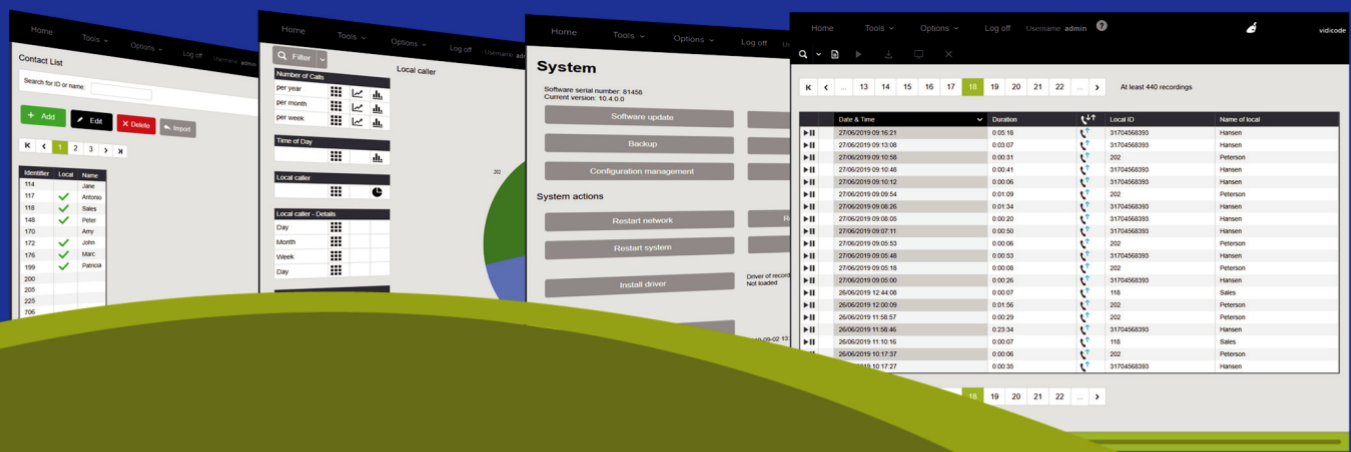
Úroveň zvuku nahrávok je možné sledovať a keď je určitá prahová hodnota prekročená hovor môže byť označený a varovanie môže byť zaslané supervízorovi pre hodnotenie tohto hovoru. Funkcia je k dispozícii pre digitálne TDM a analógové karty.

Kľúčové výhody: Úspora drahocenného času automatickým značovaním hovorov.



vidicode

www.vidicode.com



Fingerprinting SHA-2

Bezpečnostný prvok, ktorý vytvorí "odtlačok prsta" pre každý záznam. V prípade pochybností kontrolný súčet, ktorý je generovaný môže byť použitý na preukázanie že nebol nahratý hovor manipulovaný.

Kľúčové výhody: zabezpečenie nahrávok na právne účely.



Šifrovanie

Úplné šifrovanie disku je možné zvoliť počas inštalácie. Tak sa bude šifrovať všetko na pevnom disku okrem boot sektora. Pri používaní webového rozhrania zväzťe HTTPS na zašifrovanie spojenia medzi Apresa a používateľom. Apresa tiež podporuje šifrovanie obsahu hovorov. To šifruje všetok audio a video obsah.

Kľúčové výhody: zabezpečenie nahrávok proti nechceným prístupom a ochrana súkromia.



Automatické zálohovanie na externé médium

APRESA môže automaticky zálohovať nahrávky do externého sieťového úložného zariadenia, čím sa zabráni strate dát v prípade problémov.

Kľúčové prínosy: zálohovanie dôležitých údajov, zabezpečenie proti strate údajov, dodržiavanie predpisov.



Automatická kontrola systému

Rozhodujúce funkcie a hardvér APRESA sa automaticky kontrolujú, čo vedie k upozornovaniu na e-mailovú výstrahu správcovi systému a/alebo (voliteľne) k zvukovému/vizuálnym upozornením. Apresa je schopná posilať poplašné správy a iné upozornenia prostredníctvom služby SNMP.

Kľúčové prínosy: v prípade chýb alebo potenciálnych prediktívnych problémov môže správca podniknúť okamžité kroky, predchádzať alebo minimalizovať prestoje.



Voliteľná funkcia:

Hodnotenie agenta/hovorov.

Toto je voliteľná funkcia, ktorú si môžete zakúpiť samostatne. Hodnotiaci softvér v APRESA umožňuje používateľom vytvárať vlastné-Skóre v systéme a hodnotiť volania agentom a projektmi. Zobrazíť prehľady na agenta alebo projekt.



vidicode

www.vidicode.com

Rack Server, Kompaktný alebo len "Software"

Systém APRESA môže byť dodávaný v mnohých variantoch:

APRESA Rack Server:

Vidicode dodávaný serverový systém vopred nainštalovaný so všetkými potrebnými hardware.

APRESA server riešenie môže byť vybavený viac extra možnosťami, ako je RAID10, Dual redundantné napájanie, vymeniteľné back-up HDD a alarmový spínač pre externé audio alebo vizuálne alarmy. Táto jednotka zvládne mix všetkých vstupov možných na systém APRESA.

Ponúkame 1U servery a 4U servery.



APRESA Kompakt:

Vidicode dodáva malý Form Factor server so všetkými potrebnými hardware.

Kompaktné prevedenie je dokonalým riešením APRESA pre menšie aplikácie až do 10 VoIP alebo 8 TDM digitálnych alebo 8 analógových liniek. Dodáva sa ako ready-to-go kompletný systém a môže byť nastavenie v priebehu niekoľkých minút.

Kompaktný-line Apresa nezahŕňa nahrávanie obrazovky.



APRESA len Software:

Základný softvér a licencie a (v prípade potreby) záznamové karty dodáva Vidicode pre lokálnu inštaláciu.

Riešenie iba softvér umožňuje nainštalovať APRESA na virtuálnom stroji alebo na iný uprednostňovaný miestny Hardvér.

Inštalácia softvéru na požadovaný systém zahŕňa aj Linux OS.



Ďalšie informácie: www.callrecorderapresa.com, www.mycall.sk

vidicode

www.vidicode.com