



carin

UNIFIED RECORDING

CARIN

Egységes hívásrögzítő rendszer



Innovatív megoldások egységes kommunikációs és ügyfélközpont rendszerekhez

Áttekintés

A **CARIN** hang és videó hívások, TelePresence konferenciák, mobiltelefon beszélgetések és képernyőtartalmak rögzítésére, elemzésére és tárolására kifejlesztett **díjnyertes megoldás**.

A CARIN nemcsak azzal előzi meg versenytársait, hogy szinte **minden kommunikációs csatornát rögzít**, hanem olyan **egyedülálló jellemzőkkel** is, mint a sok telephelyes működés hatékony támogatása, a nagy megbízhatóságú és biztonságú architektúra vagy a telefonról való vezérelhetőség.

Egységes rögzítés

Hang alapú hívások rögzítése teljes CUCM kompatibilitással

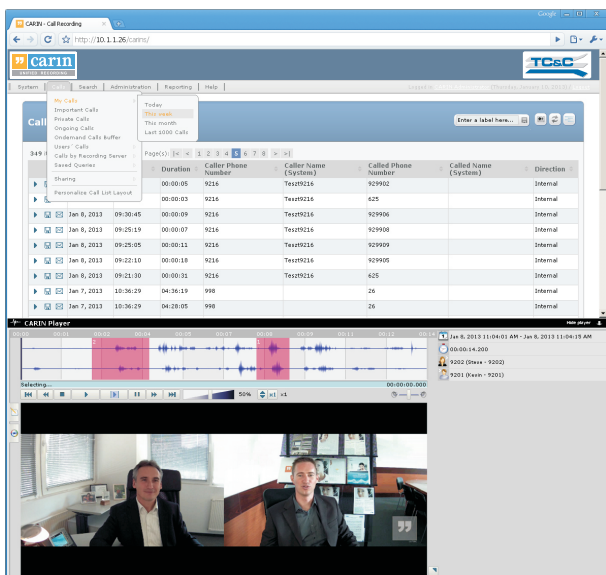
A CARIN kompatibilitását a Cisco Unified Communications Manager (CUCM) verzióival a Cisco rendszeresen teszteli és tanúsítja.

A "Cisco Compatible" minősítés így biztosítékot jelent a CARIN felhasználók számára beruházásaik védelmére, továbbá arra, hogy kiaknázhassák a CUCM platform teljes funkcionalitását a hívásrögzítés területén is.

Első a videótelefon és a TelePresence rögzítésben

A CARIN az egyik **első megoldás**, amely alkalmas **videótelefon hívások rögzítésére** Cisco platformon. Segítségével a videó kommunikáció ugyanolyan módon rögzíthető, tárolható és kereshető, mint a hang hívások esetén. A CARIN Video Player a két beszélgető felet a visszajátszás során egymás mellett jeleníti meg.

A CARIN a világon egyedülállóan a Cisco TelePresence (CTS) videokonferenciákat is képes veszteségmentesen rögzíteni.



Emellett a CARIN a CTS konferenciát real time módon tudja közvetíteni szabványos technológiák felhasználásával, így az PC-ről, Mac-ről, tabletről vagy akár okostelefonról követhető.

Mobilhívások központosított rögzítése

A CARIN legújabb szolgáltatása, a mobilhívások központosított rögzítése aktuális jogszabályi és üzleti igényeket elégíti ki. Három megoldás áll rendelkezésre:

- a mobilhívások rögzítése és feltöltése a CARIN szerverre egy mobiltelefonon futó kliens alkalmazás segítségével,
- a mobilhívások kényszerített átvezetése egy CARIN által rögzített kommunikációs rendszeren keresztül,
- a CARIN automatikus bekapcsolása konferenciába.

Képernyő rögzítés

A CARIN képernyő rögzítés funkciója a felhasználó képernyőjét a hívásokkal szinkronizáltan rögzíti szabványos AVI video fájlokban. A felvételek visszajátszásával nemcsak a beszélgetés, hanem a hívás alatti számítógép használat is könnyen elemezhető, és ezáltal az ügyfélszolgálati munka minősége teljes körűen ellenőrizhető. E funkció segítségével meghatározható az ügyintézők képzési, illetve a contact center alkalmazás esetleges fejlesztési igénye.

A CARIN jellemzői

Egy és több telephelyre optimalizálva

A CARIN **négyféle** - vegyesen is alkalmazható - **rögzítési módja** rugalmasan és optimálisan támogatja az egy és több telephelyes működést.

A legerjedtebb **DMS mód** az újabb Cisco telefonok dual media streaming funkciójára, illetve trónkok esetén a Cisco Unified Border Elementre (CUBE) épül.

A **passzív mód** – a hálózati forgalom monitorozásával – lehetővé teszi a SIP és SCCP protokollon kommunikáló végpontok, illetve a SIP trónkok rögzítését.

Ha a rögzítendő készülékek több helyen, szórva helyezkednek el, és közülük nem mind támogatja a DMS-t, akkor a konferencián alapuló **aktív mód**, vagy a **desktop mód** lehet az ideális választás. Utóbbi esetén az IP telefonhoz csatlakoztatott PC-n fut a helyi rögzítő. Ez a mód szükséges a fentebb említett képernyő rögzítéshez is.

Kifinomult keresési lehetőségek

A hívások bármely leíró (CDR) adat vagy a felhasználó által megadott megjegyzések szerint kereshetők és szűrhetők.

A CARIN-ban előre definiált keresési listák is találhatóak, mint a Saját/ Munkatárs/ Telephely hívások stb. Emellett bármely lekérdezés elmenthető későbbi felhasználás céljából.

Fejlett biztonsági funkciók

- Titkosított (SRTP) hívások rögzítése.
- A médiafájlok kódolt tárolása és integritásuk biztosítása digitális aláírással.
- A médiafájlok és a hívásleíró adatok SFTP alapú biztonságos átvitele.
- Titkosított és autentikált kommunikáció a CARIN valamennyi komponense között.
- Hierarchikus jogosultsági rendszer (a funkciók felhasználó, illetve csoport szintű engedélyezése stb.), amely rugalmas alkalmazkodást tesz lehetővé a legkülönbözőbb biztonsági és üzleti szabályozásokhoz.
- A CARIN webfelülete több más védelmi mechanizmussal is rendelkezik, mint pl. a két személyhez kötött belépés, a token alapú autentikáció vagy a teljes eseménynaplózás.

Többféle rögzítési feltétel

A CARIN a **teljeskörű** rögzítés mellett lehetőséget biztosít a rögzítendő mellékek körének és a rögzítés feltételeinek beállítására. **Szelektív** rögzítéskor tartományonként vagy akár egyesével is kijelölhető, hogy egy mellék rögzítésre kerüljön-e, vagy sem, és ha igen, akkor milyen irányú hívások esetén. Az **igény szerinti** rögzítéskor csak azok a hívások kerülnek mentésre, amelyeket a felhasználó erre megjelöl.

Vezérlés telefonkészülékről

Minden XML-képes Cisco IP telefonról elérhetők a CARIN rögzítéssel kapcsolatos szolgáltatásai, mint a rögzítés indítás, hívás kategorizálás, hivatkozás küldése a hívás visszajátszásához, hívásrészletek megjelölése stb.

Központi adminisztráció

A CARIN lehetővé teszi az elosztott komponensek központi adminisztrációját. Minden felügyeleti feladat (a konfiguráció módosítása, a szerver és az operációs rendszer fő paramétereinek monitorozása stb.) elvégezhető a többcélú felhasználói webfelületről biztonságos kommunikációs csatornákon (HTTPS) keresztül.

Speciális beépített funkciók

- A hívásban résztvevők csatornánkénti (sztereó) rögzítése lehetővé teszi a felek szétválasztását visszajátszáskor.
- Privát hívás kezelése a felhasználói felületen és telefonról.
- Időzónák kezelése.
- Integrált jelentéskészítő eszköz.
- A felhasználó e-mail-ben hivatkozást küldhet egy rögzített híváshoz, amelyhez a címzett a jogosultsági profiljának megfelelően férhet hozzá.

CARIN Hosted Edition: egy rögzítő – több üzleti felhasználó

A CARIN Hosted Edition a szolgáltatók számára kifejlesztett megoldás, amellyel egységes hívásrögzítést nyújthatnak üzleti felhasználóiknak versenyképes áron, rugalmas elszámolási lehetőségekkel, alacsony költség (TCO) mellett.

A CARIN Hosted a robusztus CARIN hívásrögzítő platformra épül és egyetlen rendszeren több, teljes funkcionalitású virtuális rögzítőt valósít meg, amelyek könnyen menedzselhetők. A virtuális rögzítők egymástól elkülönülten működnek biztonságos adathozzáféréssel.

A CARIN Hosted egyaránt ideális az egységes kommunikációt kínáló szolgáltatóknak, a megosztott contact centereknek és az önálló egységekkel rendelkező nagyvállalatoknak.

Nyílt integrációs felületek

A CARIN – nyílt felületeken keresztül – könnyen illeszthető harmadik fél szoftvereihez. A hívásjelzés információk hasznosításával olyan számítógép-telefon integrációs (CTI) funkciókat is nyújt, amelyekkel költséges CTI termékek vagy egyedi fejlesztések válhatnak ki.

A CARIN integrációja már számos rendszerrel megvalósult, melyek közül a legismertebbek: a mySAP™ CRM, a Peregrine Service Center és a Cisco Agent Desktop.

Teljesítmény és megbízhatóság

Nagy teljesítményű rögzítő motor

A CARIN legújabb motorja egyidejűleg akár 720 csatornát képes rögzíteni egy nyolcmagos szerveren, amellyel kiemelkedik a versenytársai közül. Ennél nagyobb mennyiségű hívás kezelése több rögzítő szerver alkalmazásával oldható meg.

Magas rendelkezésre állás

A CARIN hibátűrően kezeli a működési környezetben fellépő átmeneti zavarokat és már a nem-redundáns konfigurációval is kiváló, 99,9%-os rendelkezésre állás érhető el.

A komponensek többszörözésével biztosítható, hogy egy szerver kiesése ne vezessen a rögzítés leállításához.

A CARIN redundáns konfigurációjával a megbízhatóság 99,999%-os szintre növelhető.

Fejlett rendszerfelügyelet

A CARIN rendszer – fejlett felügyeleti szolgáltatása segítségével – folyamatosan figyeli saját működését. Amennyiben hibát érzékel, megpróbálja azt automatikusan elhárítani, és ezzel egyidejűleg konfigurálható hibaüzenetet küld email-ben vagy szabványos SNMP protokollon keresztül.

Műszaki adatok

Támogatott jelzés protokollok	Cisco SCCP, SIP További protokollok támogatása megrendelhető
Támogatott kodekek	Audió: G.711, G.729, G.722, Cisco Wideband, AAC-LD Videó: H.261, H.263, H.264
Rögzítési módok	Passzív (port monitorozás), Aktív (konferencia alapú), Desktop (IP telefonhoz csatlakozó PC-n) DMS (Dual media streaming) CUCM 6.x és újabb verzió esetén
Kapacitás rögzítő szerverenként	Akár 720 egyidejű hívás (8-magos szerveren, az alkalmazott rögzítési módtól függően)
Platform	Intel processzor alapú PC szerver Microsoft Windows 2008 Server SCSI merevlemez javasolt Archiváló eszköz, szoftver és média VMware virtualizáció támogatott
Támogatott adatbázis	Microsoft SQL Server 2008
Tárolás	Választható transzkódoló algoritmus Tárolás és archiválás bármely szabványos eszközön, illetve médián
Felhasználói felület, visszajátszás	Internet Explorer 6.x és újabb, FireFox 1.x és újabb, Windows Media Player 9 és újabb
Keresés	Hívás kezdete, időtartam Hívó fél telefonszáma, rendszer neve, CARIN neve, IP címe Hívott fél telefonszáma, rendszer neve, CARIN neve, IP címe Hívás iránya, Rögzítő szerver (több szerver esetén) Egyedi hívásazonosító Megjegyzés mezők Egy kattintással elérhető listák: Saját/Fontos/Privát/Folyamatban lévő/Felhasználói hívások, Mentett lekérdezések
Támogatott nyelvek	Magyar, angol, német, francia, svéd, román, arab További nyelvek támogatása megrendelhető



	Központ	Észak-Amerika	Egyesült Királyság	Ausztrália	Közel-Kelet
Cím:	Wesselényi u. 35. Budapest H-1155, Hungary	2019 E. Main Street Richmond IN 47374, USA	280 Bath Road West Drayton UB7 0DQ, UK	5 Eungella Terrace Forest Lake Queensland, 4078	Apex Atrium # 312 PO Box: 390942 Dubai Motor City, UAE
Telefon:	+36 1 414 3069	+1 765 598 4970	+44 020 8754 1508	+61 738 792075	+971 4 456 5842
Telefax:	+36 1 414 3079	+1 765 962 6398	+44 020 8754 0862	+61 738 792075	+971 4 435 7289
E-mail:	info@tcandc.com	info-usa@tcandc.com	info-uk@tcandc.com	info-aus@tcandc.com	info-me@tcandc.com

www.telepresencerecording.com
www.ipcallrecording.com
www.tcandc.com

E dokumentum egészének vagy egy részének közzétevése, másolása vagy módosítása kizárólag a TC&C írásbeli engedélyének birtokában lehetséges. A TC&C semmilyen felelősséget nem vállal e dokumentum tartalmának pontosságáért és teljességéért, és fenntartja a jogot az értesítés nélküli változtatásra. A folyamatos fejlesztés következtében a dokumentumban felsorolt termékjellemzők és műszaki adatok értesítés nélkül változhatnak. Az aktuális termékjellemzőkről és műszaki adatokról a TC&C fenti képviseletéi adnak tájékoztatást. A TC&C, a CARIN, a TC&C logó és a CARIN logó a TC&C Kft. védjegyei. A Cisco, a Cisco Systems és a Cisco Systems logók a Cisco Systems, Inc. és/vagy társvállalatainak bejegyzett védjegyei az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. Az Intel és az Intel logó az Intel Corporation bejegyzett védjegyei az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. Minden egyéb védjegy a birtokosának tulajdonában áll. Copyright © 2000-2013 TC&C Kft. Minden jog fenntartva.

