



CARIN365

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 megbízhatóság és biztonságú architektúra vagy a telefonról való vezérelhetőség.

Egységes rögzítés

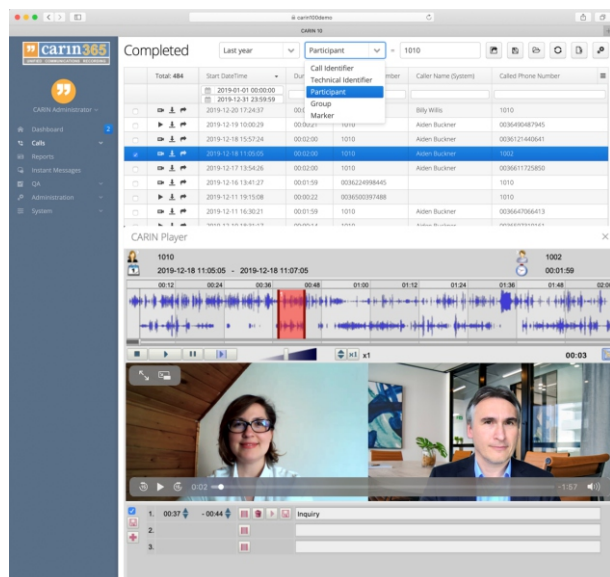
Hang alapú hívások rögzítése teljes Cisco UCM kompatibilitással

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 **a világon elsőként** volt alkalmas **Cisco videótelefon és TelePresence hívások rögzítésére**. Segítségével a videó kommunikáció ugyanolyan módon rögzíthető, tárolható és kereshető, mint a hang hívások esetén. A CARIN Video Player a beszélgető feleken kívül a prezentációs csatornát is megjeleníti a visszajátszáskor. Emellett a videókonferenciákat real time módon képes közvetíteni, így azok bárhol és bármilyen eszközzel követhetők.



Azonnali üzenet és chat szoba rögzítés

A CARIN képes az azonnali üzeneteket és az állandó chat szobák beszélgetéseit is rögzíteni.

Ez az integrált megoldás a megszokott, egységes keresési élményt nyújtja, ahol az üzenetváltások ugyanolyan módon jelennek meg, mint a hang, a videó és az egyéb rögzített csatornák. A szövegalapú megbeszélések teljeskörűen kereshetők automatikus szűrők és kifinomult keresési kritériumok segítségével.

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.

BT Trading & Command rögzítés

A brókerek, üzletkötők és a bevetésirányítás szakemberei által használt BT TouchPro berendezések, BT FlexPro szoftverek sok hívás egyidejű, gyors kezelésére alkalmas megoldások. A CARIN, mint a BT által tanúsított kompatibilis rögzítő rendszer a teljes körű hangrögzítés mellett támogatja a beágyazott keresést, visszajátszást és a hívásaudítást is.

A CARIN jellemzői

Egy és több telephelyre optimalizálva

A CARIN rugalmasan és optimálisan támogatja az **egy és több telephelyes működést**. Elosztott környezetben az egyes telephelyeken működő Local Recorder (LR) komponensek átmenetileg rögzítik a hívásokat, majd a média fájlokat és a kapcsolódó meta-adatokat feltöltik a Central Controller (CC) komponensre. A központi telephelyen működő CC szerver a médiatár, adatbázis és webszerver szerepkörök mellett az LR komponensek működési felügyeleti funkcióit is ellátja.

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 mód

- **Teljes:** Minden végpont hívása rögzítésre kerül.
- **Szelektív:** Csak az előre konfigurált mellékek kerülnek rögzítésre. A konfiguráció web alapú felhasználói felületen érhető el.
- **Igény szerint:** Minden hívás átmenetileg rögzítésre kerül, de csak az kerül mentésre, amelyet a felhasználó a beszélgetés alatt vagy azt követően erre megjelöl.
- **Csak a lényeg:** A beszélgetésnek csak a lényeges részei kerülnek rögzítésre. A felhasználó a hívás alatt megjelölheti a lényeges szakaszok kezdetét és végét.
- **Érzékeny rész elfedve:** Minden hívás rögzül, de az érzékeny részek elfedésre kerülnek. A felhasználó a hívás alatt megjelölheti az érzékeny szakaszok kezdetét és végét.

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 (SSL) keresztül.

Beépített modulok, speciális funkciók

- A minőségbiztosítási modul hatékonyan segíti az ügyintézők által lebonyolított hívások kiértékelését.
- A leiratozó modul előállítja a hívások szöveges változatát.
- A hívások csatornánkénti (sztereó) rögzítése lehetővé teszi a résztvevő felek szétválasztását visszajátszáskor.
- Privát hívás kezelése a felhasználói felületen és telefonról.
- Időzónák kezelése.
- Integrált jelentéskészítő eszköz.

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.

CARIN365 - Szolgáltatott rögzítés

A CARIN365 a világon az egyik első olyan rögzítő megoldás, amely felhő szolgáltatásként is elérhető.

Bármely egységes kommunikációs környezetbe könnyen és biztonságosan integrálható. Az egyedülálló Recording as a Service (RaaS) megközelítés igen költséghatékony, hiszen szükségtelenné teszi a helyi infrastruktúrát és üzemeltetést, az elszámolás pedig az igénybe vett használat után történik.

A rögzítés leegyszerűsödik a bejelentkezésre és a hívások visszajátszására, függetlenül a vállalat méretétől.

Teljesítmény és megbízhatóság

Nagy teljesítményű rögzítő motor

A CARIN legújabb motorja egyidejűleg akár 1000 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 környezetében fellépő átmeneti zavarokat és már a nem-redundáns konfigurációval is kiváló, 99,9%-os rendelkezésre állás érhető el.

A komponensek többszörösével 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 opcionális
Támogatott kodekek	Audió: G.711, G.729, G.722, Cisco Wideband, AAC-LD, Opus Videó: H.261, H.263, H.264, H.265
Rögzítési módok	Passzív (port monitoring), Aktív (konferencia alapú), Desktop (IP telefonhoz csatlakozó PC-n) Cisco BIB/ DMS (Dual media streaming), SIPREC, Proxy
Kapacitás rögzítő szervertként	Akár 1000 egyidejű hívás (a rendszer konfigurációtól függően)
Platform	64-bit Intel processzor alapú szerver Microsoft Windows Server 2012 R2/ 2016/2019 (64 bit) SCSI/SAS merevlemez javasolt Archiváló eszköz, szoftver és média Vmware virtualizáció támogatott
Támogatott adatbázis	Microsoft SQL Server 2014/ 2016/ 2017
Tárolás	Választható transzkódoló algoritmus Tárolás és archiválás bármely szabványos eszközön, illetve médián
Támogatott böngészők	Firefox 54+ / ESR 52+, Internet Explorer 11, Edge 80+, Safari 12+, Chrome 80+
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 opcionális



	Központ	Észak- és Dél-Amerika	Nagy-Britannia, Írország	Ausztrália
Cím:	Wesselényi u. 35. Budapest H-1155, Hungary	677 N Washington Blvd Suite #57 Sarasota FL 34236, USA	280 Bath Road West Drayton UB7 0DQ, UK	5 Eungella Terrace Forest Lake Queensland, 4078
Telefon:	+36 1 414 2090	+1 813 460 8820	+44 020 8754 1508	+61 738 792075
Telefax:	+36 1 414 2091		+44 020 8754 0862	
E-mail:	info@tcandc.com	info-usa@tcandc.com	info-uk@tcandc.com	info-aus@tcandc.com

www.tcandc.com

E dokumentum egészének vagy egy részének közlése, 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 képviseletei 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 © 2000-2020 TC&C Kft. Minden jog fenntartva.

