

## Rögzítés a törvényi megfelelés érdekében

### Áttekintés

A vállalatok működését nagyban meghatározzák a **törvényi megfelelésre vonatkozó kikötések és jogszabályok**, amelyek túlnyomórészt **befolyásolják az üzleti működés minden aspektusát**. A legitim és hatékony szervezeti irányelvek teljesítése kizárólag vállalati szintű törvényi megfelelési programok, illetve azokra specifikusan kifejlesztett megoldások révén lehetséges. A folyamatosan formálódó szabályozásokkal és üzleti trendekkel lépést tartva a napjainkban elérhető **törvényi megfelelést biztosító megoldások az üzleti működés transzparenciáján túl biztosítják a vállalatok számára a rögzített adatok kiaknázhatóságát**, amelyek hatékony elemzése nagyban segítheti a jövőbeni üzleti stratégiák kialakítását és az esetleges kockázatok csökkentését.

A legrelevánsabb iparág specifikus szabályozások:

Pénzügyi és  
biztosítási szektor

- MiFID II
- PCI DSS
- Basel II Accord
- USA Patriot Act
- AML/ CMLD
- KYC
- SEC 17-a-4/NASD 3010
- GLBA
- ECOA
- TILA
- FDCPA

Elektronikai és  
autóipari szektor

- Trade Act
- End of Life AP
- RosettaNet
- WEEE
- Wassenaar Agreement

Egészségügy

- HIPAA

Összetett iparágak

- SOX
- DCGK
- CLERP 9



### Rögzítés a törvényi megfelelés érdekében

Az ügyfelekkel, kliensekkel és partnerekkel rendszeresen kapcsolatot tartó vállalatok számára (különösen a call centerek, bróker cégek, bankok, biztosítók és egészségügyi intézmények esetében) elengedhetetlen a külső- és belső üzleti kommunikációt érintő rizikófaktorok figyelembe vétele. Továbbá, ezek a vállalkozások kötelesek a magáncégek és a személyes adatok védelmét ellenőrző önszabályozó csoportok által meghatározott normák betartására. Az említett szervezettípusokat érintő **törvényi szabályozások kötelezővé teszik az interakciók monitorozását, amely a kockázat és a felelősség kezelésének hatékony eszköze**. Azonban a napi rendszerességű, nagy mennyiségű interakció monitorozása, nyomon követése és számon tartása komoly kihívásnak bizonyul, különösen a nagyvállalatok, vagy a több telephelyes, illetve a call centereket működtető vállalkozások számára. Esetükben a számos különböző törvényi irányelvnek való megfelelés érdekében az egyetlen hatékony megoldást a **teljes körű rögzítő alkalmazások** implementációja jelenti, így az **interakciók rögzítése, tárolása, ellenőrzése és jövőbeni célokra történő feldolgozása automatizált módon**, minimális emberi erőforrás igénybevételével kivitelezhető.

**A TC&C díjnyertes rögzítő csomagja, a CARIN garantáltan biztosítja a törvényi megfelelést a vállalatok számára, továbbá lehetővé teszi a rögzített adatok hatékony elemzését és feldolgozását.** Az alábbi fejezetek tömören megfogalmazzák egy megbízható rögzítőrendszer legfontosabb funkcióit és tulajdonságait a CARIN példáján keresztül.

#### Széleskörű rögzítési lehetőségek

---

Az eltérő telefónia környezetek és hálózat topológiák kiszolgálása érdekében a megfelelő rögzítőrendszernek különböző módokat kell biztosítania a beszélgetések rögzítésére. A **CARIN támogatja az összes főbb rögzítő módot** a Cisco, Avaya, BroadSoft, BT Trade, Cloud9 és számos más telekommunikációs környezet számára, ezáltal lehetővé teszi a **vállalatok teljes telefon állományának központosított rögzítését**, illetve **biztosítja az alközpontokban telepített eszközök tároló és továbbító funkcióit**. A telefonbeszélgetések, üzenetek, videó- és telepresence konferenciák rögzítése kiegészítve a **CARIN képernyőrögzítő** tulajdonságával egy teljeskörűen nyomon követhető külső- és belső vállalati kommunikációs környezetet eredményez.

A korábban említett tulajdonságok mellett, a törvényi megfelelést biztosító rögzítő megoldások egyik legfontosabb aspektusa a privát információk elkendőzésére való képesség. A **CARIN támogatja a szelektív rögzítést**, így több olyan jelentős biztonsági szabályozásnak is megfelel, mint például a PCI DSS. Az érzékeny részek felvételekből való kihagyása és a szelektív rögzítő funkció garantálja a hitelkártya és a szerződéseket érintő egyéb privát adatok biztonságos kezelését.



## Kifinomult hozzáférés szabályozás

---

A CARIN felhasználók hozzáférését érintő koncepciója határozza meg a CARIN webalkalmazásban, valamint az IP telefonokon történő összes tevékenységet. **A felhasználói hozzáférés szabályozás alapja a tevékenységi körök és szintek elkülönítése.** A CARIN rendszerén belül a felhasználók a különböző feladatok ellenőrzött módon történő ellátása, valamint a kontrollált adathozzáférés érdekében csoportokra oszthatók. A különböző kiváltságokat és tevékenységi köröket meghatározó felhasználói jogosultság rendszerrel a névleges vállalaton belüli hierarchia a gyakorlatban is definiálható. **A felhasználók közötti kapcsolatrendszer vertikálisan és horizontálisan is meghatározó, amely elősegíti az alkalmazottak közötti kollaborációt és a munkafolyamatok koordinálását.**

A tevékenységi körök további szétválasztására ad lehetőséget a felhasználók jogköreinek jogosultságokra bonthatósága. Ezek olyan lényeges tevékenységeket befolyásolnak többek között, mint a rekordok visszajátszása, riportozás, törlés, fájlmegosztás és letöltés.

Minden felhasználó tagja legalább egy csoportnak, hiszen bizonyos funkciók, például a komment sablonok konfigurációja csoportszinten történik. A felhasználói fiókok érvényességi intervallummal rendelkeznek, amelyet az adminisztrátor határoz meg, akinek lehetősége van a felhasználói fiókok zárolására is.

A fiókokhoz tartozó jelszavak lejáratási ideje rendszer- vagy felhasználó szinten is meghatározható. A jelszavak erősségét érintő különböző kikötések általánosan konfigurálhatók.



## Eseménynapló

---

Az adminisztrátorok számára a CARIN részletes és számos módon szűrhető (dátum, idő, felhasználói azonosító, tevékenység, módosítások) tevékenységnaplóval szolgál, amelyben **a rendszerben történő összes esemény, valamint módosítás nyomon követhető**. A naplózás nem deaktiválható, a rendszer automatikusan, az előre beállított és időzített vállalati szabályozásnak megfelelően karbantartja és törli a bejegyzéseket.

Nem csupán a felhasználók tevékenységei nyomon követhetők teljeskörűen, hanem a rendszer komponensek valós idejű állapota is. A naplózás típusai és szintjei konfigurálhatók, a naplófájlokban tárolt információk hozzájárulnak a rendszerfelügyeleti és monitorozási tevékenységekhez. **A naplófájlok nem tartalmaznak üzleti adatokat, kizárólag műszaki adatokat tárolnak.**

A CARIN rendszere számos további rendszer-és felhasználó aktivitást monitorozó tulajdonsággal is rendelkezik, amelyek nagyban hozzájárulnak a vállalatok support és törvényi megfelelési aspektusaihoz egyaránt. **A CARIN web applikáció reszponzív kezelőfelülete valós idejű diagramok formájában jelenti a rendszer aktivitás, illetve a tárhely kapacitás mértékét.** Rendszerhiba esetén, mint például licenc lejárat, **automatizált értesítések** figyelmeztetik a felhasználókat, ezáltal minimalizálva a probléma megoldásához szükséges időt.



## Gyors és egyszerű hozzáférés a felvételekhez

---

A különleges, tulajdonságokban bővelkedő web alapú kezelőfelület rejtette lehetőségek kiaknázásával a felhasználók számára egyszerűen megtalálhatók és visszahívhatók/lekérhetők a felvételek. **A CARIN standard SQL adatbázisa számos kereső funkciót (szűrés, direkt keresés) biztosít, amelyek segítségével még az archivált rekordok is könnyedén lehívhatók.** A CARIN gyors-kereső funkciójával a felhasználók számára a specifikusan keresett rögzített felvételek pillanatok alatt elérhetőek. **A rendszer által tárolt bármely metaadat szűrhető, a találatok szűkíthetők felhasználók, csoportok, dátum, mellékszám és komment mezők alapján egyaránt.** Az iparági normáknak megfelelő, beépített lejátszó modul felhasználóbarát, ugyanakkor kifinomult visszajátszási élményt biztosít, további alkalmazások telepítése nem szükséges. **A CARIN player nyújtotta lehetőségek kiaknázásával a felhasználóknak lehetőségük nyílik az egyes hívások megjelölésére, elnevezésére, és a releváns részek kiemelésére.** A CARIN player marker funkciójával a vállalatok növelhetik a produktivitás szintjét, csökkentve a fontos, specifikus rekordok megtalálására szánt időt. A markerek segítségével a felhasználóknak lehetőségük nyílik specifikus információk felvételeken belüli megjelölésére, valamint ezen információk további felhasználókkal való megosztására biztonságos, nyomon követhető módon.



## Enkriptált tárhely és adatvédelem

A felvételekhez való jogtalan hozzáférés elkerülése érdekében a **CARIN** opcionális enkriptálási lehetőségeket biztosít az audió és videó rekordok titkosítására. Megfelelő jogosultság és felhasználói jogkörök nélkül a CARIN felhasználói felületén nem játszhatók vissza hívások a rögzítő szerverről, valamint a jogosultsági rendszeren felül további biztosítékként szolgál a teljeskörű, automata eseménynapló, amelyben a felületen történő minden aktivitás nyomon követhető. **A CARIN rendszere az iparági normáknak megfelelő AES (Advanced Encryption Standard) technológiát használ a rekordok titkosítása során.**

A több lépcsős hozzáférés szabályozáson túl a rögzített felvételek fokozott védelmét biztosítja a rendszer **beépített integritás védő funkciója**, amely segítségével a felvételekben illetve a rekordokhoz kapcsolódó meta adatokban történő bármely módosítás könnyedén beazonosítható.

## Vállalati irányelvekhez igazodó adatmegőrzés

A tárolt hívások számának növekedésével egyenes arányosságban nő az igény az meghatározott szempontok szerint automatizálható hívás megőrző periódusok alkalmazására, biztosítva ezáltal, hogy az egyes felvételek a megfelelő ideig és a megfelelő formában kerüljenek tárolásra. **A CARIN beépített tárhely szabályozó modulja lehetővé teszi az adott hívócsoportok, valamint a vállalat igényei számára legmegfelelőbb adatmegőrzési szabályok létrehozását.** A testreszabható adatmegőrzés nem csupán a tárhelyet érintő költségeket minimalizálja, biztosítja a zökkenőmentes adminisztrációt és optimalizálja a hívás kezelést is.



	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 34 236, USA	280 Bath Road West Drayton UB7 ODQ, UK	5 Eungella Terrace Forest Lake Queensland, 4078
Telefon:	+36 1 414 2090	+1 832 616 8203	+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](http://www.tcandc.com)

