

# Wind Telecom **Contactis ReStore**

**Bezpieczeństwo i jakość rozmów**

## Contactis ReStore

### Charakterystyka

**Contactis ReStore** to system rejestracji, archiwizacji i przetwarzania rozmów telefonicznych pracujący niezależnie lub w sposób zintegrowany z innymi modułami platformy obsługi klienta. System umożliwia rejestrację rozmów zarówno na zewnętrznych jak i wewnętrznych liniach analogowych, cyfrowych ISDN (PRI, BRI), systemowych, a także transmisji VoIP i analogowego sygnału wideo. **Contactis ReStore** umożliwia powiązanie pełnej historii kontaktów elektronicznych z zarejestrowanymi rozmowami telefonicznymi oraz skojarzenie zarejestrowanej rozmowy z obrazem wyświetlanym na ekranie konsultanta w czasie jej trwania. Budowa systemu pozwala na dostosowanie go do indywidualnych potrzeb klienta.

Dzięki oprogramowaniu sterującemu, zebrane dane poddawane są kompresji i w pierwszej kolejności zapisywane na wewnętrznych napędach dyskowych, a następnie mogą zostać przeniesione na nośniki zewnętrzne np.: taśmy DDS, DLT, płyty DVD RAM i inne.

Wgląd w listę nagrań realizowany jest za pomocą dedykowanej aplikacji klienta – bezpośrednio na rejestratorze lub zdalnie za pośrednictwem sieci LAN. Rozmowy zarejestrowane przez grupę rejestratorów, jak i nagrania pochodzące z różnych źródeł (telefonii, wideo) wraz ze szczegółowym opisem, przechowywane są w bazie danych, do której dostęp umożliwia prosta i intuicyjna aplikacja WWW. Użytkownik może tworzyć własne tabele oraz różnego rodzaju raporty i alarmy, które informują go w przypadku pojawienia się nagrań o zdefiniowanych wcześniej parametrach.

Podczas projektowania wzięto pod uwagę potrzeby zarówno małych firm, które potrzebują urządzeń pracujących samodzielnie, umożliwiających odstęp lokalny i zapewniających dobrą jakość nagrań oraz łatwą obsługę, jak również firm dużych wymagających kompleksowych rozwiązań, zapewniających obsługę całego przedsiębiorstwa poprzez sieć komputerową. Modułowa konstrukcja zapewnia szerokie możliwości rozbudowy i dostosowanie urządzenia do potrzeb klienta.

### **K**orzyści:

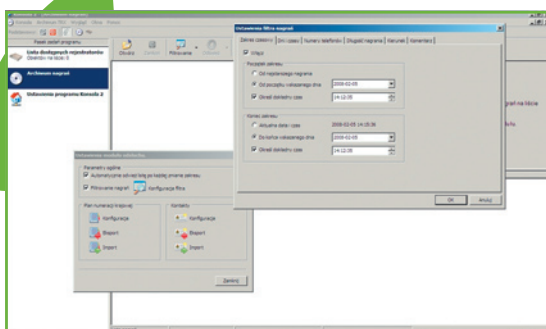
- Zwiększona dbałość o bezpieczeństwo i jakość obsługi klienta
- Stała kontrola historii wszystkich kontaktów handlowych
- Możliwość bieżącej weryfikacji działań pracowników
- Gotowe narzędzie do szkolenia pracowników
- Utrzymywanie wysokich standardów relacji z klientami
- Łatwość integracji systemu z istniejącą infrastrukturą

**Contactis ReStore** posiada mechanizmy ochrony dostępu do systemu wymuszające identyfikację użytkownika oraz pozwalające na przypisanie każdego użytkownika systemu do wybranej grupy funkcjonalności rejestratora lub do grupy użytkowników z odpowiedniego szczebla hierarchii.

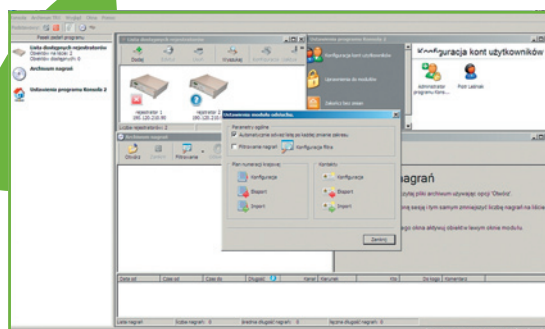
## Funkcjonalność

- **Możliwość bezpiecznego** rejestrowania, archiwizowania i odtwarzania:
  - rozmów z tradycyjnej telefonii analogowej i linii cyfrowych ISDN (PRI, BRI),
  - rozmów z aparatów systemowych: Avaya, Ericsson, Siemens, Alcatel, Bosch, Philips, Nortel i innych,
  - rozmów telefonii IP (np.: Cisco, Siemens, Avaya, Alcatel, SIP),
  - sygnału wideo ze źródeł analogowych.
- **Rejestracja**, podsłuchiwanie, transfer, monitorowanie i raportowanie w czasie rzeczywistym.
- **Wspólna lista** rozmów i interfejs zarządzania dla wielu rejestratorów w sieci LAN.

- **Szerokie możliwości przeszukiwania** listy rozmów, sortowania i zapisywania selekcji.
- **Pełna detekcja** całego spektrum sygnalizacji analogowych i cyfrowych.
- **Informacje o rozmowie** na liście rozmów: data, godzina, czas trwania, linia (kanał), opis, ANI, DNIS, wybierane kody DTMF, poziom kompresji i inne.
- **Przeszukiwanie nagrań** według kluczowych danych: nr telefonu, nr agenta, długość rozmowy itp.
- **Tworzenie raportów i wykresów** z zarejestrowanych danych.
- **Tryby rejestracji** – “total recording”, “selective recording”, “on-demand”.
- **Szerokie możliwości konfiguracji** ochrony dostępu do zarejestrowanych danych i funkcji administracyjnych.
- **Możliwość archiwizacji danych** na dyskach twardech (RAID 1) oraz napędach DDS, DLT, DVD RAM lub zewnętrznych systemach archiwizacji.
- **Możliwość integracji z innymi modułami** systemu **Contactis** oraz z innymi systemami.



Rysunek 1. Contactis ReStore – ustawienia filtra nagrań



Rysunek 2. Contactis ReStore – ustawienia modułu odsłuchu



**Wind Telecom Sp. z o.o.** to wiodący producent i integrator systemów komunikacyjnych. Dostarczamy kompleksowe rozwiązania teleinformatyczne dla sektora administracji, finansów, telekomunikacji, energetyki czy przemysłu. Kapitał firmy stanowią: wiedza i doświadczenie wysokiej klasy specjalistów oraz własne, innowacyjne i zaawansowane technologicznie produkty i rozwiązania. Naszą przewagą konkurencyjną jest elastyczność dostarczanych rozwiązań oraz wsparcie klientów, także w zakresie konsultacji na etapie przygotowania do projektu.

Bierzemy udział tylko w projektach przynoszących wymierne korzyści naszym klientom.

**Wind Telecom Sp z o.o.**

**Siedziba główna**

ul. Feldmana 4/5  
31-130 Kraków  
tel.: +48 12 397 76 59  
fax: +48 12 397 76 63

**Wind Telecom Sp. z o.o.**

**Oddział Warszawa**

ul. Włodarzewska 59a/25  
02-384 Warszawa