

CRYSTAL

ENREGISTREUR DE COMMUNICATIONS

Des innovations technologiques pour des avantages incomparables

Dans le monde des affaires, de la sécurité, des administrations, les communications téléphoniques et radio sont très souvent vitales. Dans de nombreux cas, il est obligatoire d'enregistrer ces conversations pour des raisons de sécurité, de contrôle et d'efficacité. Les générations d'enregistreurs précédents étaient basées sur des technologies propriétaires, complexes et onéreuses. RECOM propose un nouveau concept d'enregistreur professionnel architecturé sur des solutions non propriétaires, évolutives et répondant à toutes les demandes.

CRYSTAL permet d'enregistrer, d'archiver et de contrôler les enregistrements afin :

- D'optimiser la performance des agents
- D'améliorer la satisfaction client
- De prévenir et Gérer les contentieux
- De connaître l'activité de vos centres d'appel in/off-shore
- D'établir des rapports d'activité ou prévisionnel
- D'optimiser les besoins RH afférents



CRYSTAL est une solution d'enregistrement interactive composée de 2 gammes :

- Crystal Haute densité : Capacité par serveur 400 voies
- Crystal Basse densité : capacité par serveur 60 voies

Elle permet d'enregistrer des liaisons analogiques, numériques (Tdm), Numéris T0, T2, Voip,...

Elle est compatible avec un grand nombre de marques de PABX et IPBX. Elle donne la possibilité de changer votre PABX sans changer d'enregistreur

Accès via navigateur Web, aucune installation sur les stations de travail.

Optimisation des coûts d'exploitation grâce à la virtualisation des machines :

- Dématérialisation du poste de travail et optimisation de l'ergonomie.
- Réduction de la consommation d'énergie jusqu'à 80%.



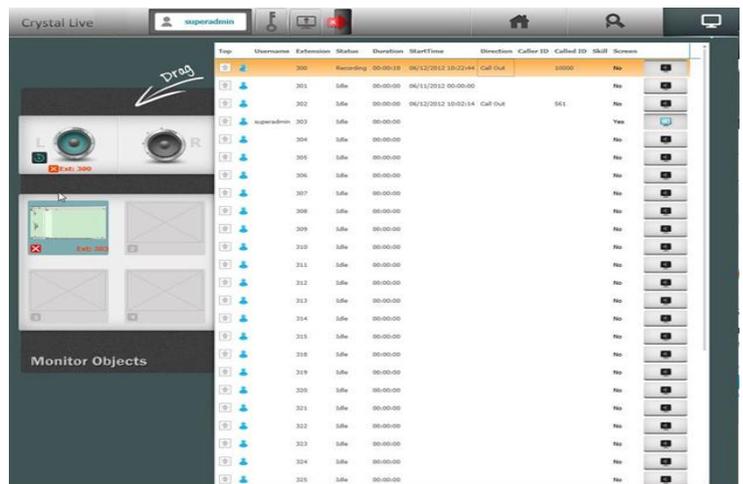
ENREGISTREUR DE COMMUNICATIONS CRYSTAL

Exploitation

- Exploitation et gestion local et/ou par Web accès
- Le Web accès permet :
 - D'accéder à l'enregistreur de n'importe quel endroit
 - D'éviter l'achat et la gestion de licences d'exploitation
 - De faciliter les mises à jour logicielles
- Sécurité d'accès personnalisée en fonction du profil
- Possibilité de limiter les accès à une ou plusieurs voies ou communications
- Programmation de groupes d'utilisateurs
- Critères de recherche des communications
 - N° de la voie - Nom de la voie - Date et heure - N° d'appelant et appelé - Durée de l'appel - Direction de l'appel (entrant/sortant) - Description - Type d'utilisateur
- Ces critères peuvent être combinés et enregistrés
- Réécoute en local, via réseaux (lan/wan), via Internet
- Ecoute en temps réel (monitoring), ou dans le message même s'il n'est pas terminé
- Réécoute du dernier message
- Vitesse de réécoute variable. Ecoute en boucle
- Réécoute directement sur le média d'archive
- Exportation d'enregistrements sous d'autres formats pour recopie sur support ou envoi par mail
- Ajout de descriptifs pendant ou après la réécoute
- Les enregistrements peuvent être automatiquement effacés suivant leur ancienneté.
- Les informations relatives aux messages peuvent être conservées même si l'enregistrement audio de ces messages est effacé.
- Possibilité de paramétrer certaines voies pour l'archivage ou non.
- Gestion d'une liste de numéros de téléphone pour définir si les conversations de ces numéros doivent ou non être enregistrées

Des interfaces conviviales pour une prise en main simple et intuitives

ID	Play Status	Played	Performance	Evidence	Importance	Username	Extension	Caller ID	Called ID	Start Time	Stop Time	Duration	Direction	Screen User	Screen Record	Arc
0035			☆☆☆☆☆				302	10000	10000	3/13/2013 5:14:46 PM	3/13/2013 5:14:59 PM	00:00:12				
0034			☆☆☆☆☆				302	10000	10000	3/13/2013 5:14:36 PM	3/13/2013 5:14:39 PM	00:00:03				
0033			☆☆☆☆☆				302	10000	10000	3/13/2013 5:14:23 PM	3/13/2013 5:14:30 PM	00:00:07				
0032			☆☆☆☆☆				302	10000	10000	3/13/2013 5:14:02 PM	3/13/2013 5:14:16 PM	00:00:13				
0031			☆☆☆☆☆				302	561	561	3/13/2013 5:09:27 PM	3/13/2013 5:09:34 PM	00:00:06				
0030			☆☆☆☆☆			tricy	300			3/13/2013 4:38:30 PM	3/13/2013 4:38:53 PM					
0029			☆☆☆☆☆				306	300	300	3/13/2013 4:38:30 PM	3/13/2013 4:38:53 PM					
0028			☆☆☆☆☆				300	306	306	3/13/2013 4:25:57 PM	3/13/2013 4:26:03 PM					
0027			☆☆☆☆☆				306	daniel	561	3/13/2013 4:25:56 PM	3/13/2013 4:26:03 PM					
0026			☆☆☆☆☆				301	561	561	3/13/2013 2:34:22 PM	3/13/2013 2:34:28 PM					
0025			☆☆☆☆☆				301	10000	10000	3/13/2013 2:16:25 PM	3/13/2013 2:16:32 PM					
0024			☆☆☆☆☆				301	561	561	3/13/2013 2:13:24 PM	3/13/2013 2:13:27 PM					
0023			☆☆☆☆☆				301	561	561	3/13/2013 2:07:51 PM	3/13/2013 2:07:54 PM					
0022			☆☆☆☆☆				301	561	561	3/13/2013 2:03:49 PM	3/13/2013 2:03:53 PM					
0021			☆☆☆☆☆				301	561	561	3/13/2013 1:41:12 PM	3/13/2013 1:41:16 PM					
0010			☆☆☆☆☆							3/12/2013 5:30:23 PM	1/1/0001 12:00:00 AM					



Menus d'exploitation



ENREGISTREUR DE COMMUNICATIONS CRYSTAL

Capacité

Capacité d'enregistrement suivant média et compression (en heures)

- Compression audio configurable de 3,6 Mo/heure à 28,12 Mo/heure : jusqu'à 66 années d'enregistrement continu 7/7 24/24
- sur un canal pour un disque dur d'une capacité de 2To.
- Jusqu'à 7 cartes d'acquisition par châssis (soit 240 canaux analogiques ou 240 canaux numériques ou 120 x T0 ou 10 x T2).
- Contrôle automatique ou manuel du démarrage et de l'arrêt d'enregistrement selon différents critères (niveau Vox, suite de touches DTMF, changement de voltage, stratégie prédéfinie, événements CTI, contrôle manuel, API, etc...).
- Enregistrement total ou aléatoire grâce au filtre du planificateur d'enregistrement.
- Enregistrement partiel : par nom d'agent, par service, n° de poste, direction de l'appel, appel externe ou interne, par n° appelé ou appelant, horaires prédéfinis.
- Archivage total ou partiel sur d'autres supports de stockage : serveur NAS, SAN, DVD-RAM, RDX, clé USB, carte SD, disque dur externe, etc...
- Exportation d'un ou d'une sélection d'enregistrements sous différents formats audio (mp3, wav,).
- 2 modes d'enregistrement ;
 - Passif : Numérique, analogique, Numéris mise en parallèle sur les lignes. Voip, acquisition des paquets via le port miroir du switchs
 - Actif : Mise en conférence sur appel contrôlée par le CTI. Interface spécifique suivant le type de PABX ou IPBX.

Enregistrement

- Calcul des données statistiques (moyenne, écart-type, variance, médiane, nombre d'enregistrements, durée de sonnerie, ...etc).
- Affichage des diagrammes selon plusieurs critères d'agrégation (heure du jour, jour de semaine, mois, trimestre, années, N°canal, utilisateur,...etc.) Et possibilité d'appliquer des filtres aux données utilisées.
- Possibilité de démarrer/arrêter l'enregistrement de son téléphone à l'aide du logiciel CL Agent installé sur son PC.
- Renseignement dans la base de données de l'enregistreur des réponses client à un questionnaire personnalisable en direct.
- Réécoute immédiate de son propre canal.

Statistiques

CL Agent



ENREGISTREUR DE COMMUNICATIONS CRYSTAL

Marques et protocoles Supportées

- Poste numériques : Aastra, Alcatel-Lucent, Avaya, Aspect, Fujitsu, LG-Ericsson, Nec, Nortel, Panasonic, Samsung, Siemens, Tadiran, Toshiba,
- Poste Voip : Aastra, AcmePaket, Alcatel-Lucent, Avaya, Cisco, LG-Ericsson, Nec, Nortel, Panasonic, Tadiran, Toshiba, Yealink
- H.323, Cisco Skinny, SIP, MGCP, SIP Trunk.
- RNIS T0, T2/E1
- Liaisons analogiques

Crystal gère plusieurs types de voies et jusqu'à 3 protocoles IP différents dans le même châssis.

Algorithme exclusif pour l'encodage de la voix, codes DTMF, certificat SSL pour la sécurisation des échanges sur Internet, un audit vérifie que votre enregistreur Crystal répond aux exigences de sécurité de la norme PCI.

Avantages techniques

Nous assurons la résilience sous la forme d'une redondance N+1 et N+N qui assure la disponibilité du système en cas de dysfonctionnement de l'un des composants.

CL Planner – une interface unifiée vous permettant de gérer votre système d'enregistrement, d'organiser le travail de votre équipe de façon simple

La reconstitution d'un scénario (pour les environnements VoIP & CTI) restitue une conversation téléphonique complète, quel que soit le nombre de transferts, de mises en attente ou de reprises.

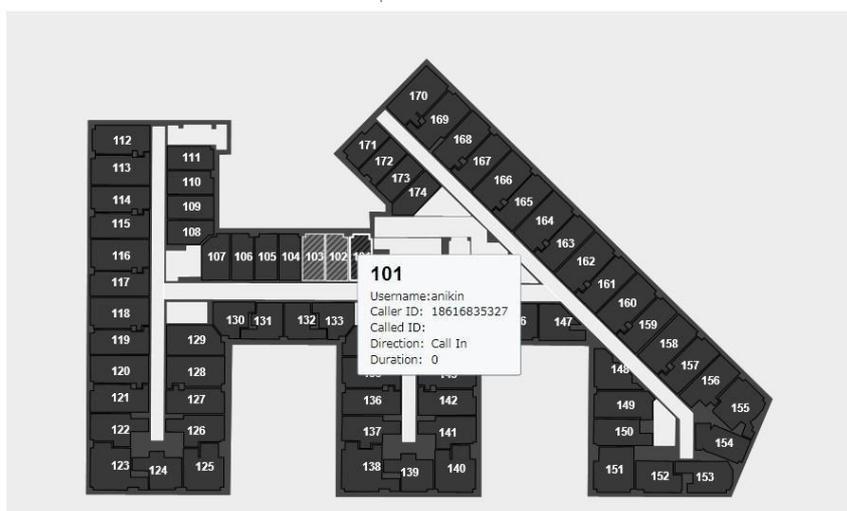
Map View Console permet de visualiser l'état du système, les événements d'appels.

- L'interface Web Access vous permet d'accéder à vos enregistrements n'importe quand et depuis n'importe où.
- La retranscription visuelle de l'enregistrement sous forme d'ondes permet de retrouver facilement une pause dans une conversation.

Gestion temps réel (Map View, Options)

Vous présente une carte complète indiquant l'emplacement réel des serveurs, agents/postes et vous montre en temps réel le statut de chacun de ces composants.

Créez vous-même la carte de votre propre site



- La supervision du système inclut le statut des agents, l'état des appels, l'espace de stockage disponible et la connexion à la base de données, etc.
- Fournit un raccourci vers les enregistrements, les statistiques de performance, et le profil de chaque agent.
- Relecture immédiate : l'utilisateur peut commencer la réécoute depuis le début alors que l'appel n'est pas encore terminé.

ENREGISTREUR DE COMMUNICATIONS CRYSTAL

Archivage

Media de Stockage: Disque dur local, RDX, NAS et SAN - DVD-RAM - Serveur FTP

Règles d'Archivage

Organisées en fonction des exigences de l'activité

- Réclamations
- Evaluations
- des performances de l'agent
- Données collectées
- Paramètres définis par l'utilisateur

Définies par l'utilisateur via le CL Planner

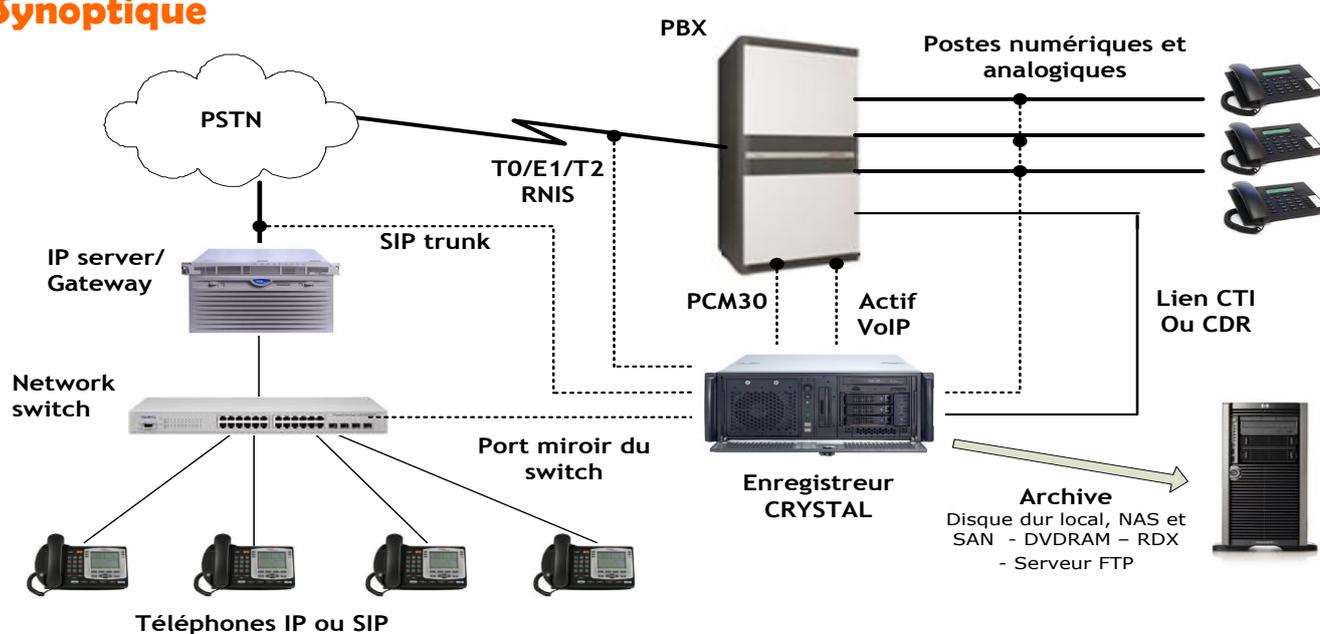
- Numéro de poste/ ID agent
- Direction de l'appel
- Heure et durée
- Numéro appelant/appelé
- Données privées du client

Enregistrement d'écran

Il s'agit d'une application qui vous permet de superviser et de capturer en temps réel l'activité d'un écran ordinateur. Elle est idéale pour tout type de métiers tels que la télé performance, le coaching, etc. De plus, elle vous permettra de contrôler à la demande les ordinateurs des agents pour une assistance immédiate.

- Une interface web Access complète avec une évolutivité illimitée.
- Relecture simultanée de l'enregistrement audio et de l'enregistrement d'écran bien qu'ils soient sauvegardés séparément.
- Peut être intégré en toute transparence à un CRM (option)
- Une solution innovante complètement compatible avec les standards PCI.

Schéma Synoptique



Sous réserve de modifications