



CCR™

www.ngsystems.net

Запис на гласови повиквания за контактни центрове и IP телефония

CCR е софтуер за запис на гласовите обаждания във вашата организация, позволяващ дефинирането на съвкупност от правила, в зависимост от които се извършва автоматизиран запис на проведените разговори. Удобният за потребителя интерфейс предоставя възможности за търсене, прослушване и изтегляне на записите на проведените обаждания, както и възможността за прослушване на разговор в реално време (в момента на провеждане). Софтуерът е изключително полезен за call центрове, тъй като чрез него се подобрява значително комуникацията с клиентите - избягват се грешки при обработването на клиентските заявки, ускорява се работата и се намаляват разходите, като се съкращава времето прекарано на телефона, както и позволява анализ и подобрене на комуникацията с клиентите.



CCR Поддръжка Cisco Call Manager (CCM) 4.x, 5.x, 6.x, 7.x
За повече информация: www.ngsystems.net

Функционалности на CCR:

- Автоматизиран запис на разговори по дефинирани в системата правила (ден от седмицата, набиращ / набран номер - като регулярен израз, продължителност, време на повикването, дата на повикването, посока, име на точката (MAC Address) - като регулярен израз и др.)
- Подслушване на провежданите в момента разговори (live call monitoring) - пак в съответствие с част от правилата - без продължителност и т.н.
- Поддръжка на Cisco Call Manager (CCM) 4.x, 5.x, 6.x, 7.x
Поддържани кодеци:
 - g711 (a-law, u-law)
 - GSM
 - IEC11172 - layer 2/3
 - IEC13818 low bitrate, half sample rate MPEG2
 - IEC13818 Part 7 defines AAC
 - g722 -patch (june 2008)
 - g729, g729 annex D - patch (april 2008)
- Поддръжка на Cisco JTAPI за следене на събитията по начало / край на разговори и по - точно прихващане.
- Прихващане на RTP потоците с подслушване на мрежовия трафик.

www.ngsystems.net

CCR за вашата организация

Целева група са отделите по информационна сигурност на големите компании. Чрез CCR се осъществява контрол над изнасянето на поверителна фирмена информация, както и помага в борбата с промишления шпионаж.

Модулност и стабилност

В дизайна на системата е заложена популярната архитектура SOA(Service Oriented Architecture)(всеки компонент на системата е отделна услуга, която може да се извиква отдалечено, да се ползва и разширява самостоятелно), която сама по себе си е гаранция за качество, като това не влияе върху цената на продукта, която е напълно поносима за българските стандарти.

Предназначение

"CCR" е изключително полезен за нашумелите в последно време у нас контактни центрове. Чрез него значително се подобрява комуникацията с клиента, избягвайки фрустрацията при повторно искане на вече дадена информация и грешките при обработката на клиентските заявки.