



Corporate Call Recorder

 NG Systems
www.ngsystems.net

Corporate Call Recorder (Корпоративен запис на разговори)



- Какво е CCR?
- Ползи от внедряването на CCR
- Подслушване на мрежов трафик (общи положения)
- Мрежи за пренос на глас (общи положения)
- Основни принципи на работа
- Техническа информация
- Интеграция на CCR
- Въпроси и отговори
- Финал

Описание на CCR



- История
- CCR е софтуер за запис и прослушване на гласовите обаждания във вашата организация
- Той позволява дефинирането на съвкупност от правила, в съответствие с които се извършва автоматизиран запис на проведените разговори
- Предоставя възможности за търсене, прослушване, изтегляне и др. на записите на проведените разговори
- Позволява следенето и подслушването на провежданите в момента разговори

Ползи от внедряването на CCR



- Подобрява комуникацията с клиентите
 - Избягва се фрустрацията от повтарянето на информация, която клиента вече е дал
 - Избягват се грешки при обработката на клиентски заявки
 - Ускорява се работата и се намаляват разходите като се съкращава времето прекарано на телефона
 - Позволява анализ и подобрения на комуникацията с клиентите

Ползи от използването на CCR



- Позволява прецизен контрол на персонала (агенти в контактни центрове и др.)
 - Контрол на качеството на работата на агентите
 - Възможност за установяване и коригиране на грешки и пропуски

Ползи от използването на CCR



- Помага на отделите по информационна сигурност
 - Контрол на изнасянето на поверителна фирмена информация
 - Помощ в борбата с промишления шпионаж



Подслушване на мрежов трафик (обща положения)



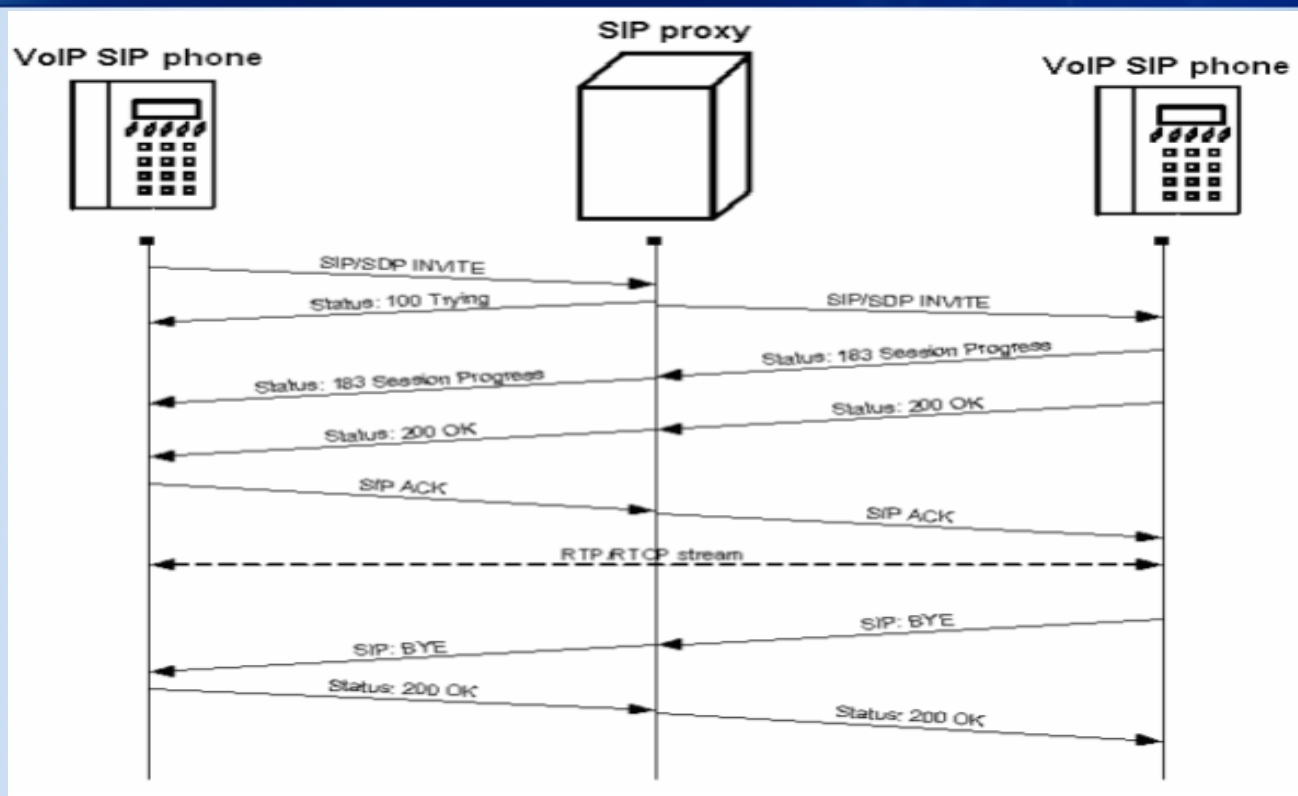
- Локални мрежи (Ethernet)
 - Споделена (обща) комуникационна среда
 - Хъбове (концентратори) и суичове (комутатори)
 - Switched Port Analyzer (SPAN)
 - interface FastEthernet0/1
 - port monitor FastEthernet0/2
 - port monitor FastEthernet0/5
 - port monitor VLAN1
 - Безразборен (Promiscuous) режим на мрежови интерфейси

Мрежи за пренос на глас (обща положения)



- Пренос на глас
 - Real-time Transport Protocol (RTP)
 - Методи за кодиране на глас (кодеци)
 - G.711 (A-Law, U-Law...)
- Сигнализация и контрол
 - SIP, SCCP (Cisco Skinny)

Мрежи за пренос на глас (общи положения)



Основни принципи на работа



- CCR е мрежов *sniffer*, който:
 - “подслушва” мрежата и прихваща гласовите комуникации
 - Следи VoIP сигнализацията (Cisco Skinny / SCCP, SIP) за по – точно прихващане на разговорите, обработка на служебната информация и съхраняването ѝ в БД
 - Прихваща RTP сесиите, обработва и съхранява гласовите комуникации

Техническа информация



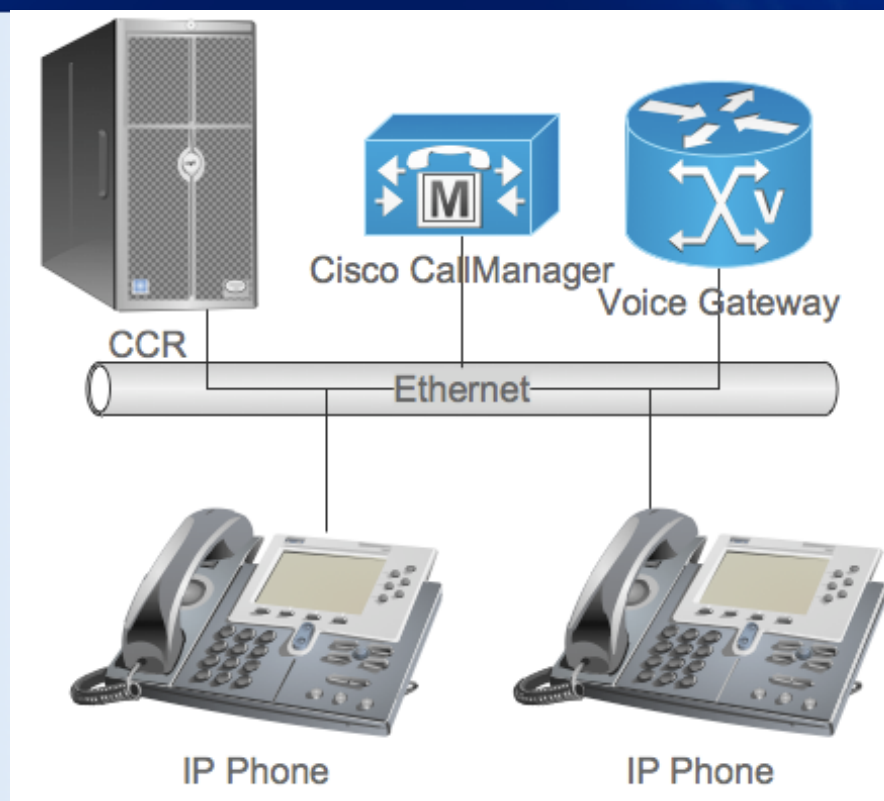
- Запис на повиквания в RTP базирани мрежи
- Поддръжка на SIP сигнализация (Asterisk, SipX, SER и др.) за получаване на метаданни
- Поддръжка SCCP (Skinny) сигнализация – CCM и CCM Express 3.x, 4.x и 5
- Работа с различни методи за кодиране на глас (A-Law, U-Law, GSM6.10, G711)
- Базиран на libpcap (<http://www.tcpdump.org>)
- Може да работи с пасивно подслушване на мрежата и с вече съхранени PCAP файлове

Интеграция на CCR



- За интеграцията на CCR са необходими следните неща:
 - Гласова мрежа която се поддържа от CCR
 - Един или повече Linux съвместими сървъри за компонентите на системата (ядро, БД, интерфейс)
 - Комутатор(и) поддържащ(и) SPAN мониторинг (Cisco Catalyst 2900 и др.)

Подслушване на мрежов трафик (общи положения)



Въпроси и отговори



?

Финал



Благодарим Ви за вниманието!