

ReDat CTI

ReDat CTI je softwarový integrační modul umožňující užší integraci s nahrávanými komunikačními prostředky a rozšiřující funkcionalitu záznamového systému oproti verzi, založené pouze na zpracování signalizace.

VLASTNOSTI

CTI integrace umožňuje různé varianty automaticky vyhodnocovaného selektivního nahrávání na základě předdefinovaných podmínek. Pomocí CTI integrace lze realizovat i manuální uživatelské řízení záznamu. Informace, získané z CTI spojení lze využít pro: **řízení záznamu a editaci metadat záznamu.**

ŘÍZENÍ ZÁZNAMU

1. Hovorové relace

Přidaná hodnota spočívá v přesnějším řízení spínání záznamu, které je založeno na předávání událostí o začátku a konci hovoru, o přidržení (HOLD) a předání (TRANSFER) hovoru apod. Tyto informace se přenášejí na rozdíl od signalizačních zpráv spolehlivým kanálem (tcp), čímž se eliminuje možnost jejich ztráty během přenosu. V případě aktivního způsobu záznamu lze CTI integraci využít i k iniciování záznamových relací.

2. PC obrazovky

Umožní zaznamenávat screeny agentů i při holdu hovoru nebo po skončení hovoru do doby, kdy agent na PC ukončuje interakci se zákazníkem (do doby než je opět ve stavu přijmout další hovor).

EDITACE METADAT

Prostřednictvím CTI spojení lze do záznamového systému předávat informace, které přímo nesouvisí se sestaveným komunikačním kanálem a nelze je tedy získat ze signalizačního protokolu. Doplňková metadata se týkají zpravidla účastníků nahrávané komunikace – mohou to být např. informace o zákazníkovi (získané z externí databáze) nebo o agentovi, který hovor odbavil (jeho identifikace, skill, číslo kampaně, IVR kód ...). Tento benefit CTI integrace je využitelný především při nasazení v call centrech nebo dispečincích.

STANDARDY A PROTOKOLY

Integrační moduly ReDat jsou založeny buď na standardizovaných protokolech (TSAPI, JTAPI, CSTA XML, REST, XMPP, SIPREC, ED137, ...) nebo zahrnují proprietární komunikaci (Genesys T-Lib, Unify Xpert, TTC IP TouchCall, Komcentra, Atlantis FrontStage, DCom RadioVoice, Datasys, ...).

Prostřednictvím CTI integrace lze řídit a editovat i záznam obrazovek agentů.

TYPY PROVEDENÍ CTI MODULU

Nejrozšířenější podporované telekomunikační technologie jsou uvedeny v následujícím seznamu. V případě požadavku je možný i vývoj/úprava integračního modulu na zakázku.

Alcatel-Lucent 4400 / OXE	Využívá protokol TSAPI, pro použití s pasivním záznamem poboček (IP i digitál) a trunků nebo s aktivním záznamem poboček (TDM DR-Link/IP DR-Link). Při aktivním způsobu záznamu je možné do komunikace přidat akustickou signalizaci, že je hovor nahráván.
Avaya Definity / Communication server	Protokol TSAPI nebo proprietární komunikace DMCC, záznam poboček i trunků, v kombinaci s Avaya AE Services aktivní záznam, integrace s call centrem Aura.
Cisco CUCM	Protokol JTAPI, záznam IP poboček pasivně i aktivně.
Cisco CUBE	Protokol SIPREC, záznam externích volání aktivním způsobem, pro různé telefony a PBX.
Cisco CUCCE	Protokol CTIOS nebo REST/XMPP (Finesse), integrace s call centrem.
Cisco CUCCX	CCX CTI protokol nebo REST/XMPP (Finesse), integrace s call centrem.
CTI Solidus eCare	Proprietární komunikace, záznam agentů call centra na pobočkách/trunkách.
DCom RadioVoice	Pasivní záznam radiové komunikace, VoIP brány, privátní protokol.
DCom TOP	Aktivní záznam hovorových kanálů z dispečerského terminálu, SIP-based privátní protokol.
Genesys	Komunikace pomocí T-Lib, záznam poboček i trunků, informace o agentech, aktivní nahrávání poboček SIP Serveru.
Kamerové systémy CCTV	Integrace s kamerovými systémy Bosch, Cisco nebo HikVision, využívá privátní API rozhraní.
Mitel (Aastra) MX-ONE	Protokol CSTA III/XML, záznam poboček (IP/analog/digital), aktivní záznam vybraných modelů IP telefonů.
R&S (Topex) VCS	Protokol ED-137, záznam pozemní i radiové komunikace aktivním způsobem.
TTC IP TouchCall/Konos	Protokol H.323 + privátní, záznam hovorových kanálů z dispečerského pracoviště.
Unify HiPath 3000/4000	Starší varianta integrace, využívá CAP server, záznam poboček i trunků.
Unify OpenScape Voice	Protokol CSTA III/XML, pasivní i aktivní záznam SIP poboček.
Unify OpenScape Business	Protokol CSTA III/XML, záznam poboček.
Unify OpenScape XPERT	(Dříve Siemens IP Trading) – proprietární komunikace nebo SIPREC, záznam hovorových jednotek na turetech.
Unify OpenScape 4000	Protokol CSTA III/XML, pasivní i aktivní záznam poboček (VoIP, analog, digital, DECT).
Vyvolávací systémy	Integrace s vyvolávacím systémem ORCHESTRA, privátní protokol.

Záznamové systémy ReDat, obchodní divize společnosti RETIA, a.s., poskytuje sofistikovaný systém pro záznam hlasu, obrazu a dalších relevantních dat, která se automaticky analyzují, aby byla v přehledné a strukturované formě k dispozici uživatelům systému.

RETIA, a.s. je česká společnost, sídlící v Pardubicích, založená v roce 1993. Vyvíjí, vyrábí a modernizuje radary, systémy velení a řízení, UWB lokalizační a komunikační systémy a záznamové systémy ReDat.