

ReDat

Recording

ReDat CTI

Sada softwarových integračních modulů umožňujících užší integraci s nahrávanými komunikačními prostředky a rozšiřující funkcionality záznamového systému.



VÝHODY ŘEŠENÍ S CTI INTEGRACÍ

Integrace technologií na úrovni CTI řízení umožní získat dodatečná metadata k hovorům, ale především umožní efektivně řídit záznam.

ŘÍZENÍ ZÁZNAMU - 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 způsobem (TCP), čímž se eliminuje možnost jejich ztráty během přenosu. V případě aktivního způsobu záznamu lze CTI integraci využít i k iniciování záznamových relací. Integrace umožňuje řídit souběžně i screeny agentů při holdu hovoru nebo po skončení hovoru do doby, kdy agent na PC ukončuje interakci se zákazníkem.

EDITACE METADAT

Prostřednictvím CTI spojení lze do záznamového systému předávat informace, které přímo nesouvisejí se sestaveným komunikačním kanálem a nelze je tedy získat ze signalizačního protokolu. Doplnková 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 Platform Voice SDK, Atos Unify Xpert, TTC IP TouchCall, Komcentra, Atlantis FrontStage, DCom RadioVoice, Datasys, ...).

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 OmniPCX (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 Aura Communication Manager	Protokol TSAPI nebo proprietární komunikace DMCC, záznam poboček i trunků, v kombinaci s Avaya AE Services aktivní záznam, integrace s call centrem Aura.
Atos Unify HiPath 3000/4000	Starší varianta integrace, využívá CAP server, záznam poboček i trunků.
Atos Unify OpenScape Voice	Protokol CSTA III/XML, pasivní i aktivní záznam SIP poboček.
Atos Unify OpenScape Business	Protokol CSTA III/XML, záznam poboček.
Atos Unify OpenScape XPERT	(Dříve Siemens IP Trading) – proprietární komunikace nebo SIPREC, záznam hovorových jednotek na turretech.
Atos Unify OpenScape 4000	Protokol CSTA III/XML, pasivní i aktivní záznam poboček (VoIP, analog, digital, DECT).
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 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.
DAMM	Integrace s rádiovými systémy, privátní protokol.
DCom RV3 Server	Pasivní záznam radiové komunikace, VoIP brány, privátní protokol.
DCom TOP	Aktivní záznam hovorových kanálů z dispečerského terminálu, SIP-based privátní protokol.
Genesys SIP Server	Komunikace pomocí Genesys Platform Voice SDK, záznam poboček i trunků, informace o agentech, aktivní nahrávání poboček SIP Serveru.
Hytera TETRA/DMR	Integrace s rádiovými systémy, privátní protokol.
Kamerové systémy CCTV	Integrace s kamerovými systémy HikVision, využívá privátní API rozhraní.
Mitel (Aastra) MX-ONE	Protokol CSTA III/XML, záznam poboček (IP/analog/digital), aktivní záznam vybraných modelů IP telefonů (včetně šifrovaných).
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.
Vyvolávací systémy	Integrace s vyvolávacím systémem ORCHESTRA, privátní protokol.

Záznamové systémy ReDat – 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.