

SmartRecorder es una aplicación diseñada para la captura y análisis de transacciones de audio y video interactuando con una central IP o con una aplicación de call center IP.

CARACTERÍSTICAS

- Permite la identificación de todas las llamadas que se producen en la central (CCM) pudiendo tomar decisiones sobre cuales proceder a la grabación de acuerdo a reglas de negocios o acciones programadas.
- Alternativamente permite la captura de los atributos de cada transacción a través de una conexión CTI
- Las Capturas realizadas permite la reproducción del entorno real para su evaluación y/o auditoría.
- El hardware requerido para hospedar esta aplicación da muy buena relación costo / performance. El software base utilizado es Open Source.
- Admitirá varios mecanismos para la captura de transacciones: Grabación Pre-Selectiva (a través de reglas programadas); Full Recording y a demanda.
- El modulo de calidad (opcional) permitirá realizar evaluaciones sobre las transacciones a través de formularios que se pueden diseñar con la herramienta adaptándose completamente a los requisitos de cada operación.
- Se dispondrá de un modulo de reportes para generar un amplio espectro de informes.

APLICACIONES

- **Contact Center tradicional** para función de calidad.
- **Contact Center Multivendedor + Multisite.**
- **Corporaciones o Entidades Financieras** para control de Auditoría.



SMART REC

ARQUITECTURA TÍPICA

La arquitectura de SmartRecorder esta basada en la figura de tres servidores funcionales: el **Main Server**, el **Media Server** y el/los **SmartRecorder RX**.

- **SmartRecorder RX Server** es el encargado de realizar las capturas de audio que se seleccionen por alguno de los mecanismos de grabación del sistema.

Puede existir mas de uno de estos grabadores en una instalación; esto dependerá de las características de la implementación (cuantos puntos de conexión con la Red se requieren, si la infraestructura esta implementada en un mismo edificio o en mas de uno conectados a través de un mecanismo de TLS o similar).

El almacenamiento definitivo de las capturas de audio –junto con las capturas de video opcionales- de un contacto se realiza en el Media Server.

- El **Media Server** puede utilizar dispositivos adicionales de almacenamiento como SAS o NAS. También admite el uso de dispositivos DVRs para la exportación y/o archivo de información histórica.

El punto de contacto con la infraestructura de red se realiza a través de uno (o mas) puerto(s) de RED en el SmartRecorder RX. Cada puerto de RED puede reflejar uno o mas SPAMs de la red.

- **Main Server** es la pieza clave en la solución.

En el corren una serie de procesos que comandan toda la lógica para

VENTAJAS

- Operar en forma simultanea con mas de un proveedor de información (centrales, Servidores CTI, Servidores de aplicaciones, etc) sea en forma independiente como integrada (correlacionando eventos de mas de una fuente)

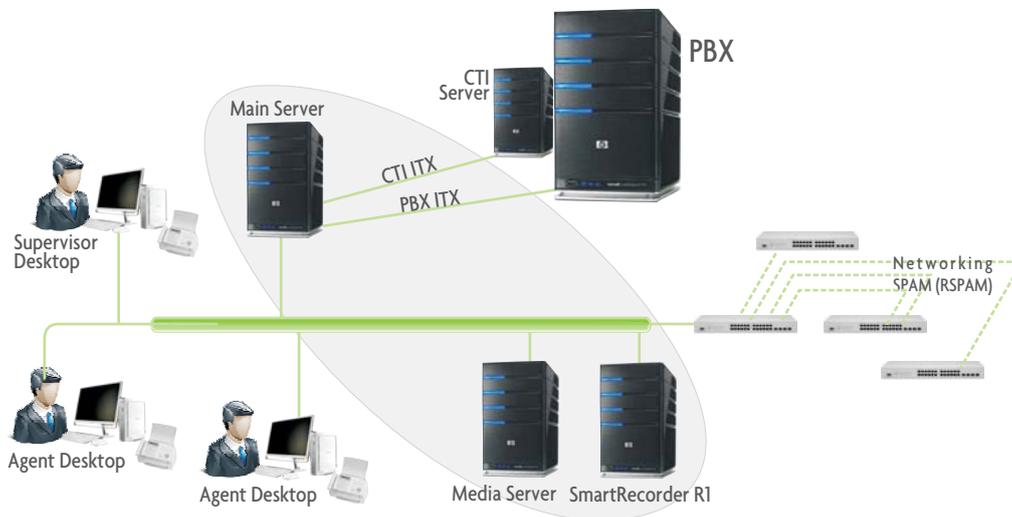
- Su arquitectura permite adaptarse a cualquier tipo de implementación sea que existan mas de una central de telefonía o que la instalación este distribuida en mas de un sitio.

- Puede implementarse tanto en ambientes de Contact Centers como en Ambientes corporativos.

que los SmartRecorder RX y los Desktop (cuando se requiere capturas de video) puedan realizar la captura de contactos en tiempo y forma.

A través del Main Server se implementa la interconexión con la central telefónica para procurar los eventos de cada llamada que ocurra en la misma para poder evaluar si es necesaria la correspondiente captura o no.

Opcionalmente desde el Main Server también es desde donde se implementa la interconexión con el servidor CTI de la instalación para poder así captar estos eventos y poder asociar información complementaria al contacto que se captura. También el SmartREC se puede conectar con otras aplicaciones que se desee monitorear para tomar decisiones al momento de grabar o no un contacto.



INFORMACIÓN TÉCNICA

Customizaciones para operar con distintas Centrales IP: Al Presente Operando con Cisco Call Manager y Asteriks.

Customizaciones para operar con distintas Servidores CTI: Al Presente Opera con Cisco CTIOS.

Cantidad máxima de Grabaciones simultaneas de la implementación: Ilimitado.

Cantidad máxima de Grabaciones simultaneas por SmartRecorder RX: 128.

Grabación de Pantallas: Si (opción Windows); otras a futuro.

Modulo de Calidad: Disponible.

Formato de Exportación de Media: MPEG4, WMA, MP3; otros también disponibles.

Clientes para operar en Estaciones de trabajo: Cualquier browser disponible.

Notificación de Eventos: Traps SNMP v2 / Broker.

Registro de transacciones: Exportable a Sistemas CACTI o MRTG.

Hardware Recomendado:

Main Server, Intel Pentium DualCore 2 Ghz, 4 Gb Ram, HD 100 Gby - Lan Port :100/1000.

Media Server, Intel Pentium DualCore 2 Ghz, 4 Gb Ram, HD RAID 1o 5 250 Gby - Lan Port :100/1000.

SmartRecorder RX, Intel Pentium DualCore 2 Ghz, 2 Gb Ram, HD 100 Gby - Lan Port :100/1000.

SO: Linux Kernel 2.6 o superior.

Base de Datos: Custom, recomendado Postgres 8.2 o superior.