

# CARIN365

Egységes hívásrögzítő rendszer



Technologies for  
Collaboration  
& Compliance

Innovatív megoldások egységes kommunikációs és ügyfélközpont rendszerekhez



# Áttekintés

A **CARIN** hang és videó hívások, TelePresence konferenciák, mobiltelefon beszélgetések és képernyőtartalmak rögzítésére, elemzésére és tárolására kifejlesztett **díjnyertes megoldás**.

A CARIN nemcsak azzal előzi meg versenytársait, hogy szinte **minden kommunikációs csatornát rögzít**, hanem olyan **egyedülálló jellemzőkkel** is, mint a sok telephelyes működés hatékony támogatása, a nagy megbízhatóság és biztonságú architektúra vagy a telefonról való vezérelhetőség.

## Egységes rögzítés

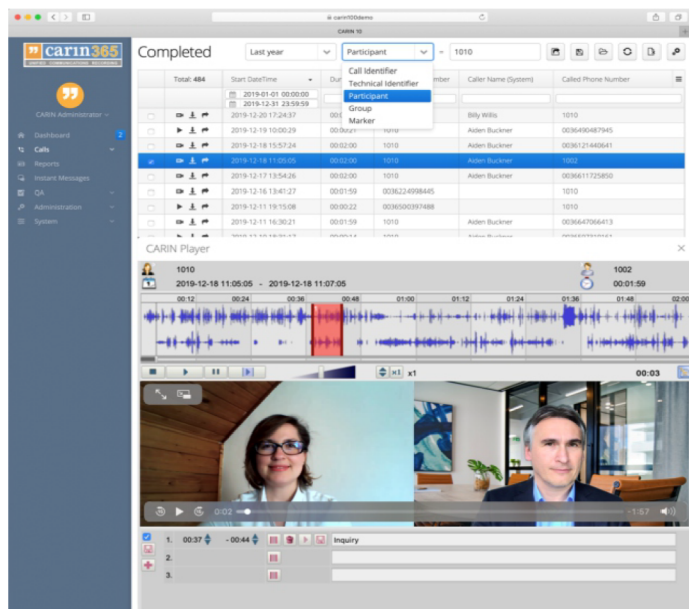
### Hang alapú hívások rögzítése teljes Cisco UCM kompatibilitással

A CARIN kompatibilitását a Cisco Unified Communications Manager (CUCM) verzióival a Cisco rendszeresen teszteli és tanúsítja.

A **“Cisco Compatible”** minősítés így biztosítékot jelent a CARIN felhasználók számára beruházásaik védelmére, továbbá arra, hogy kiaknázhassák a CUCM platform teljes funkcionalitását a hívásrögzítés területén is.

### Első a videótelefon és a TelePresence rögzítésben

A CARIN **a világon elsőként** volt alkalmas Cisco **videótelefon és TelePresence hívások rögzítésére**. Segítségével a videó kommunikáció ugyanolyan módon rögzíthető, tárolható és kereshető, mint a hang hívások esetén. A CARIN Video Player a beszélgető feleken kívül a prezentációs csatornát is megjeleníti a visszajátszáskor. Emellett a videókonferenciákat real time módon képes közvetíteni, így azok bárholonnan és bármilyen eszközzel követhetők.



## Azonnali üzenet és chat szoba rögzítés

A CARIN képes az azonnali üzeneteket és az állandó chat szobák beszélgetéseit is rögzíteni.

Ez az integrált megoldás a megszokott, egységes keresési élményt nyújtja, ahol az üzenetváltások ugyanolyan módon jelennek meg, mint a hang, a videó és az egyéb rögzített csatornák. A szövegalapú megbeszélések teljeskörűen kereshetők automatikus szűrők és kifinomult keresési kritériumok segítségével.

## Képernyő rögzítés

A CARIN képernyő rögzítés funkciója a felhasználó képernyőjét a hívásokkal szinkronizáltan rögzíti szabványos AVI video fájlokban. A felvételek visszajátszásával nemcsak a beszélgetés, hanem a hívás alatti számítógép használat is könnyen elemezhető, és ezáltal az ügyfélszolgálati munka minősége teljes körűen ellenőrizhető. E funkció segítségével meghatározható az ügyintézők képzési, illetve a contact center alkalmazás esetleges fejlesztési igénye.

## BT Trading & Command rögzítés

A brókerek, üzletkötők és a bevetésirányítás szakemberei által használt BT TouchPro berendezések, BT FlexPro szoftverek sok hívás egyidejű, gyors kezelésére alkalmas megoldások. A CARIN, mint a BT által tanúsított kompatibilis rögzítő rendszer a teljes körű hangrögzítés mellett támogatja a beágyazott keresést, visszajátszást és a hívásauditálást is.

## A CARIN jellemzői

### Egy és több telephelyre optimalizálva

A CARIN rugalmasan és optimálisan támogatja az **egy és több telephelyes működést**. Elosztott környezetben az egyes telephelyeken működő Local Recorder (LR) komponensek átmenetileg rögzítik a hívásokat, majd a média fájlokat és a kapcsolódó meta-adatokat feltöltik a Central Controller (CC) komponensre. A központi telephelyen működő CC szerver a médiatár, adatbázis és webszerver szerepkörök mellett az LR komponensek működési felügyeleti funkcióit is ellátja.

### Kifinomult keresési lehetőségek

A hívások bármely leíró (CDR) adat vagy a felhasználó által megadott megjegyzések szerint kereshetők és szűrhetők. A CARIN-ban előre definiált keresési listák is találhatóak, mint a Saját/ Munkatárs/ Telephely hívások stb. Emellett bármely lekérdezés elmenthető későbbi felhasználás céljából.

## Fejlett biztonsági funkciók

- Titkosított (SRTP) hívások rögzítése.
- A médiafájlok kódolt tárolása és integritásuk biztosítása digitális aláírással.
- A médiafájlok és a hívásleíró adatok SFTP alapú biztonságos átvitele.
- Titkosított és autentikált kommunikáció a CARIN valamennyi komponense között.
- Hierarchikus jogosultsági rendszer (a funkciók felhasználó, illetve csoport szintű engedélyezése stb.), amely rugalmas alkalmazkodást tesz lehetővé a legkülönbözőbb biztonsági és üzleti szabályozásokhoz.
- A CARIN webfelülete több más védelmi mechanizmussal is rendelkezik, mint pl. a két személyhez kötött belépés, a token alapú autentikáció vagy a teljes eseménynaplózás.

## Többféle rögzítési mód

- **Teljes:** Minden végpont hívása rögzítésre kerül.
- **Szelektív:** Csak az előre konfigurált mellékek kerülnek rögzítésre. A konfiguráció web alapú felhasználói felületen érhető el.
- **Igény szerint:** Minden hívás átmenetileg rögzítésre kerül, de csak az kerül mentésre, amelyet a felhasználó a beszélgetés alatt vagy azt követően erre megjelöl.
- **Csak a lényeg:** A beszélgetésnek csak a lényeges részei kerülnek rögzítésre. A felhasználó a hívás alatt megjelölheti a lényeges szakaszok kezdetét és végét.
- **Érzékeny rész elfedve:** Minden hívás rögzül, de az érzékeny részek elfedésre kerülnek. A felhasználó a hívás alatt megjelölheti az érzékeny szakaszok kezdetét és végét.

## Központi adminisztráció

A CARIN lehetővé teszi az elosztott komponensek központi adminisztrációját. Minden felügyeleti feladat (a konfiguráció módosítása, a szerver és az operációs rendszer fő paramétereinek monitorozása stb.) elvégezhető a többcélú felhasználói webfelületről biztonságos kommunikációs csatornákon (SSL) keresztül.

## Beépített modulok, speciális funkciók

- A minőségbiztosítási modul hatékonyan segíti az ügyintézők által lebonyolított hívások kiértékelését.
- A leiratózó modul előállítja a hívások szöveges változatát.
- A hívások csatornánkénti (sztereó) rögzítése lehetővé teszi a résztvevő felek szétválasztását visszajátszáskor.
- Privát hívás kezelése a felhasználói felületen és telefonról.
- Időzónák kezelése.
- Integrált jelentéskészítő eszköz.

## CARIN Hosted Edition: egy rögzítő – több üzleti felhasználó

A CARIN Hosted Edition a szolgáltatók számára kifejlesztett megoldás, amellyel egységes hívásrögzítést nyújthatnak üzleti felhasználóiknak versenyképes áron, rugalmas elszámolási lehetőségekkel, alacsony költség (TCO) mellett. A CARIN Hosted a robusztus CARIN hívásrögzítő platformra épül és egyetlen rendszeren több, teljes funkcionalitású virtuális rögzítőt valósít meg, amelyek könnyen menedzselhetők. A virtuális rögzítők egymástól elkülönülten működnek biztonságos adathozzáféréssel.

A CARIN Hosted egyaránt ideális az egységes kommunikációt kínáló szolgáltatóknak, a megosztott contact centereknek és az önálló egységekkel rendelkező nagyvállalatoknak.

## CARIN365 - Szolgáltatott rögzítés

A CARIN365 a világon az egyik első olyan rögzítő megoldás, amely felhő szolgáltatásként is elérhető.

Bármely egységes kommunikációs környezetbe könnyen és biztonságosan integrálható. Az egyedülálló Recording as a Service (RaaS) megközelítés igen költséghatékony, hiszen szükségtelenné teszi a helyi infrastruktúrát és üzemeltetést, az elszámolás pedig az igénybe vett használat után történik.

A rögzítés leegyszerűsödik a bejelentkezésre és a hívások visszajátszására, függetlenül a vállalat méretétől.

## Teljesítmény és megbízhatóság

### Nagy teljesítményű rögzítő motor

A CARIN legújabb motorja egyidejűleg akár 1000 csatornát képes rögzíteni egy nyolcmagos szerveren, amellyel kiemelkedik a versenytársai közül. Ennél nagyobb mennyiségű hívás kezelése több rögzítő szerver alkalmazásával oldható meg.

### Magas rendelkezésre állás

A CARIN hibátűrően kezeli a működési környezetében fellépő átmeneti zavarokat és már a nem-redundáns konfigurációval is kiváló, 99,9%-os rendelkezésre állás érhető el.

A komponensek többszörözésével biztosítható, hogy egy szerver kiesése ne vezessen a rögzítés leállításához.

A CARIN redundáns konfigurációjával a megbízhatóság 99,999%-os szintre növelhető.

### Fejlett rendszerfelügyelet

A CARIN rendszer – fejlett felügyeleti szolgáltatása segítségével – folyamatosan figyeli saját működését. Amennyiben hibát érzékel, megpróbálja azt automatikusan elhárítani, és ezzel egyidejűleg konfigurálható hibaüzenetet küld email-ben vagy szabványos SNMP protokollon keresztül.

# Műszaki adatok

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Támogatott jelzés protokollok   | Cisco SCCP, SIP<br>További protokollok támogatása opcionális   |
| Támogatott kodekek              | Audió: G.711, G.729, G.722, Cisco Wideband, AAC-LD, Opus<br>Videó: H.261, H.263, H.264, H.265  |
| Rögzítési módok                 | Passzív (port monitoring), Aktív (konferencia alapú), Desktop (IP telefonhoz csatlakozó PC-n)<br>Cisco BIB / DMS (Dual media streaming), SIPREC, Proxy   |
| Kapacitás rögzítő szerverenként | Akár 1000 egyidejű hívás (a rendszer konfigurációtól függően)  |
| Platform                        | 64-bit Intel processzor alapú szerver<br>Microsoft Windows Server 2012 R2 / 2016 / 2019 (64 bit)<br>SCSI/SAS merevlemez javasolt<br>Archiváló eszköz, szoftver és média<br>Vmware virtualizáció támogatott   |
| Támogatott adatbázis            | Microsoft SQL Server 2014 / 2016 / 2017  |
| Tárolás                         | Választható transzkódoló algoritmus<br>Tárolás és archiválás bármely szabványos eszközön, illetve médián   |
| Támogatott böngészők            | Firefox 54+ / ESR 52+, Internet Explorer 11, Edge 80+, Safari 12+, Chrome 80+  |
| Keresés                         | Hívás kezdete, időtartam<br>Hívó fél telefonszáma, rendszer neve, CARIN neve, IP címe<br>Hívott fél telefonszáma, rendszer neve, CARIN neve, IP címe<br>Hívás iránya, Rögzítő szerver (több szerver esetén)<br>Egyedi hívásazonosító<br>Megjegyzés mezők<br>Egy kattintással elérhető listák: Saját/Fontos/Privát/Folyamatban lévő/Felhasználói hívások,<br>Mentett lekérdezések |
| Támogatott nyelvek              | Magyar, angol, német, francia, svéd, román, arab<br>További nyelvek támogatása opcionális  |



|          | Központ  | Észak- és Dél-Amerika   | Nagy-Britannia, Írország                     | Ausztrália  |
|----------|--|---|--|---|
| Cím:     | Wesselényi u. 35.<br>Budapest<br>H-1155, Hungary | 677 N Washington Blvd Suite #57<br>Sarasota<br>FL 34 236, USA | 280 Bath Road<br>West Drayton<br>UB7 0DQ, UK | 5 Eungella Terrace<br>Forest Lake<br>Queensland, 4078 |
| Telefon: | +36 1 414 2090                                   | +1 832 616 8203   | +44 020 8754 1508                            | +61 738 792075  |
| Telefax: | +36 1 414 2091                                   |   | +44 020 8754 0862                            |   |
| E-mail:  | info@tcandc.com                                  | info-usa@tcandc.com   | info-uk@tcandc.com                           | info-aus@tcandc.com                                   |

[www.tcandc.com](http://www.tcandc.com)

E dokumentum egészének vagy egy részének közzétevése, másolása vagy módosítása kizárólag a TC&C írásbeli engedélyének birtokában lehetséges. A TC&C semmilyen felelősséget nem vállal a dokumentum tartalmának pontosságáért és teljességéért, és fenntartja a jogot az értesítés nélküli változtatásra. A folyamatos fejlesztés következtében a dokumentumban felsorolt terméklejellezők és műszaki adatok értesítés nélkül változhatnak. Az aktuális terméklejellezőkről és műszaki adatokról a TC&C fenti képviseletének tájékoztatást. A TC&C, a CARIN, a TC&C logó és a CARIN logó a TC&C Kft. védjegyei. A Cisco, a Cisco Systems és a Cisco Systems Inc. és / vagy társvállalatainak bejegyzett védjegyei az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. Az Intel és az Intel logó az Intel Corporation bejegyzett védjegyei az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. Minden egyéb védjegy a birtokosának tulajdonában áll. Copyright © 2000-2022 TC&C Kft. Minden jog fenntartva.

