

RedBox

Registrazione, archivio e riascolto voce

Il sistema di registrazione digitale RedBox, grazie alla vasta gamma di prodotti disponibili, permette di soddisfare le esigenze mission-critical di registrazione vocale, archiviazione, recupero e analisi delle informazioni di tutte le tipologie di organizzazione ed in particolar modo per i servizi di emergenza, gli istituti di credito e i Contact Center.

Software Link, vantando oltre 15 anni di esperienza nel settore della registrazione, della telefonia e dello sviluppo software, supporta i propri Clienti nell'analisi pre-vendita cercando di proporre la migliore soluzione al prezzo più competitivo, preoccupandosi anche dell'installazione, dell'eventuale sviluppo di software dedicato e della manutenzione del sistema.

Voice Recording

Il registratore vocale RedBox è progettato specificamente per le registrazioni vocali offrendo, in un'unica soluzione software, la registrazione audio e di tutti i dati CTI associati, annotazioni o dati di terzi nel proprio database, gestendo un numero illimitato di chiamate e volume di dati.

L'applicazione è in grado di registrare le chiamate provenienti da diverse tipologie di ingresso (TDM, IP, dati, etc) in modo sicuro.

Il registratore si interfaccia con tutte le centrali telefoniche esistenti, come ad esempio Cisco, Nortel, IPC, BT e Avaya, e con tutti i dati registrati in ciascuna chiamata. Tutti i dati vengono incorporati all'interno della registrazione e degli archivi per cui non vi è alcuna necessità di ulteriori processi di back-up per il database o per il server.

Radio Recorder

Red Box prevede l'integrazione nativa con la maggior parte dei sistemi radio, dai tradizionali sistemi analogici alle più avanzate soluzioni completamente digitali. Ecco perché RedBox supporta tutti i tipi di interfaccia (Tetra, Nokia, ecc...).

L'interfaccia audio può essere raggiunta tramite una tradizionale connessione E1, PCM, analogica oppure attraverso un'interfaccia IP. RedBox offre informazioni PTT come gruppo di conversazione, Radio ID, Alias (ISSI) e le informazioni di sistema come i dettagli delle chiamate di emergenza.

Recording Integration

Con Red Box è possibile integrare completamente molte opzioni di telefonia, sistemi radio, sistemi di comando e controllo (ICCS), banche dati del cliente, sistemi di storage e molto altro.

VoIP attivo

Il sistema di registrazione VoIP attivo è una soluzione innovativa che si basa sui seguenti punti chiave:

- 1) **ALL in ONE.** Il sistema si basa sull'utilizzo di un solo PC/Server che copre le funzionalità di risposta attiva e di registrazione. L'hardware del PC/Server si basa su Hardware standard e dove richiesto il cliente può utilizzare propri PC/SERVER.
- 2) **SOFTWARE ONLY.** Il sistema si basa su di una soluzione di solo software. Le uniche componenti richieste sono almeno due schede di rete e almeno due porte USB (Per le gestione delle chiavette di licenza). L'utilizzo di sole componenti software riduce sensibilmente la probabilità di incorrere in guasti dato che non sono previste schede di interfacciamento telefonico di nessun tipo.
- 3) **MIGRAZIONE SOFT.** Il sistema si può facilmente inserire in una architettura TDM già presente grazie all'utilizzo di speciali gateway esterni. Il vantaggio rispetto a soluzioni basate su flusso Primario o Accesso Base è che in questo caso gli eventuali gateway saranno parte integrante per tutta la vita del sistema. Nella nostra soluzione VoiP, il gateway ha solo necessità di esistere nel momento in cui si utilizzino canali telefonici tradizionali ma a tendere con l'avvento del VoIP questo gateway non ha più nessuna utilità. Questa metodologia permette inoltre una migrazione soft fra le vecchie linee utilizzate e le nuove linee VoIP.
- 4) **PERSONALIZZAZIONE.** I nostri sistemi di registrazione attiva prevedono una fase di risposta attiva che può essere configurato secondo le necessità e prevedere un greeting iniziale ("Es Sistema di registrazione"), un fase di validazione ("Es Richiesta di conto e Password o nel caso di riconoscimento del numero chiamante della sola password") , una messaggistica di controllo ("Es: Registrazione avviata") ed una serie di servizi online durante la registrazione come la ripetizione di messaggi associati ai tasti del telefono. ("Es: # = Play del messaggio di registrazione in corso").
- 5) **RIPRODUZIONE.** La riproduzione dei messaggi avviene tramite applicazione WEB e con la possibilità di creare account mirati alla singola utenza in modo da poter permettere la ricerca e la riproduzione delle proprie registrazioni.
- 6) **BACKUP.** Il sistema prevede l'utilizzo di media tradizionali per il backup (DVD,REV,etc) anche se stante il costo e la capacità consigliamo l'utilizzo di sistemi NAS che possono essere già presenti dal cliente. Un vantaggio ulteriore è quello di non essere più dipendenti da media presenti al momento ma non garantibili nel futuro anche per eventuali riproduzioni nel futuro.
- 7) **IMPORT FILE.** Dove possibile (previa analisi di fattibilità) il sistema è in grado di importare le registrazioni e i relativi dati da un vecchio sistema di registrazione in modo da permettere agli utenti di trarre i benefici dal nuovo sistema potendo ricercare vecchie registrazioni.
- 8) **STATISTICHE.** Il sistema è in grado di fornire statistiche sull'utilizzo del sistema e sugli utenti che maggiormente utilizzano l'apparato inviandole in modo automatico via Email o SMS
- 9) **MESSAGGISTICA.** Il sistema è in grado di inviare Email agli utenti per avvisare dell'avvenuta registrazione e informandoli del ticket number relativo.
- 10) **AMMINISTRAZIONE WEB.** I parametri principali configurabili sono accessibili via WEB insieme ad utility varie necessarie in fase amministrativa.



SOFTWARE LINK
ADVANCED SOFTWARE SOLUTIONS

Via Borgazzi, 87/A – 20900 Monza MB

Tel. 039 2003334 – Fax 039 2140169

www.swlink.it