

BlueVoice

Solutie profesionala pentru inregistrarea convorbirilor telefonice si radio



Descriere generala

- ◆ Solutie embedded de monitorizare trunchiuri sau extensii telefonice
- ◆ Monitorizeaza linii analogice, digitale, VoIP, radio si combinatii ale acestora
- ◆ Compatibil cu o gama larga de centrale telefonice cu protocol proprietar
- ◆ Posibilitate stocare pe suport extern: share windows, CD/DVD writer
- ◆ Dezvoltat pe platforma Linux custom
- ◆ Interfata disponibila prin browser web fara conditionarea OS sau a configuratiei hardware
- ◆ Player incorporat in interfata
- ◆ Tapping pasiv si izolare galvanica pentru a nu influenta calitatea conexiunii telefonice
- ◆ Afisaj LCD pentru instalare si diagnosticare sistem
- ◆ Integrare cu aplicatii tip CRM

Proiectat pentru

- ◆ Inregistrarea, stocarea si analizarea convorbirilor telefonice si radio;
- ◆ Evaluarea obiectiva si training-ul agentilor din contact center
- ◆ Solutionarea amiabila a litigiilor
- ◆ Trasabilitate in caz de ancheta sau audit
- ◆ Ideal pentru afaceri de tipul:
 - Call center
 - Centru de relatii cu clientii
 - Centru telemarketing
 - Aplicatii tip teleconferinta
- ◆ Implementat in zeci de companii si institutii precum: Dispeceratul de Ambulanta Iasi, Hidroelectrica, E.ON, CEZ, Termocentrale Craiova, Valoris Center, si numeroase institutii financiare.



BlueVoice Business Edition

- ◆ Unitatea centrala BlueVoice Business Edition poate fi compusa din maxim trei module cu interfete, care pot fi:
 - ➔ modul 8 – 24 porturi analogice (pana la un maxim de 72 per sasiu)
 - ➔ modul 8 – 24 extensii digitale (pana la un maxim de 72 per sasiu)
 - ➔ interfete E1 sau PRA ISDN (maxim 9 linii)
 - ➔ 64 canale VoIP angajate in convorbiri simultane

- ◆ Carcasa rack mount 4U
- ◆ Built in status LCD
- ◆ Patch panel dedicat cu 24 porturi

- ◆ Certificari:
 - ➔ EN 55022
 - ➔ EN 55024
 - ➔ EN si IEC 60950



BlueVoice Enterprise

- ▶ Pana la 168 porturi pentru inregistrarea liniilor analogice sau digitale
- ▶ Pana la 21 trunchiuri E1 pe sasiu
- ▶ Pana la 10 discuri HotSwap (pana la 300.000 ore de inregistrare)
- ▶ Alimentare redundanta
- ▶ Suport pentru Tape pe sasiu, suport multi-procesor



Descrierea generala a interfetei

- ◆ Inregistrare globala, selectiva sau manuala
- ◆ Adnotare, salvare, trimitere prin email a inregistrarilor direct din interfata
- ◆ Ascultare si adnotare convorbiri in curs
- ◆ Filtrare avansata si export al listei de inregistrari
- ◆ Arhivare manuala si automata
- ◆ Roluri si nivele diferite de drepturi de acces in interfata, acordate individual sau la nivel de grup de utilizatori
- ◆ Sistem flexibil de reguli de inregistrare
- ◆ Alerte de sistem cu transmitere prin email, afisare pe LCD si transmitere de trap-uri SNMP
- ◆ Log complet al activitatii utilizatorilor identificati prin nume utilizator si IP

Meniul Convorbiri telefonice

Utilizator: admin, ieșire

BlueVoice

Administrare sistem Administrare utilizatori Administrare arhive Convorbiri telefonice

Stare înregistrare ●
 Ora sistemului: 15:55:11

Convorbiri în curs (3)

208	15:54	
219	15:54	
204	15:54	

Caută convorbiri: De la: Până la:

Ref	Număr local	Număr distant	Data/ora	Durata	Operații
<input type="checkbox"/> 79	208	→ 00212420542	02/12/2010 15:25:35	04:10	
<input type="checkbox"/> 78	208	→ 00212420542	02/12/2010 15:23:08	00:18	
<input type="checkbox"/> 77	208	→ 00332814278	02/12/2010 14:58:08	00:08	
<input type="checkbox"/> 76	208	→ 219	02/12/2010 14:56:07	00:26	
<input type="checkbox"/> 75	219	← 208	02/12/2010 14:56:07	00:26	
<input type="checkbox"/> 51	219	← 218	30/11/2010 19:17:48	04:31	
<input type="checkbox"/> 50	204	← 208	30/11/2010 17:09:16	02:18	
<input type="checkbox"/> 49	208	→ 204	30/11/2010 17:09:16	02:18	
<input type="checkbox"/> 48	208	→ 204	30/11/2010 16:55:02	00:22	
<input type="checkbox"/> 47	204	← 208	30/11/2010 16:55:02	00:22	

Selectează toate convorbirile Acțiune pentru convorbirile selectate


Total 44 convorbiri.
 « Previous 1 2 3 4 5 Next »





Live call




BlueVoice sound player
 Ascultare în direct


Arhivare periodica automata

Utilizator: admin, ieșire

 **BlueVoice**

 **Administrare sistem**  **Administrare utilizatori**  **Administrare arhive**  **Convorbiri telefonice**

 Arhivare manuală
 Arhivare automată
 Manager arhive

Stare înregistrare 
Ora sistemului: 12:24:58

Arhivare periodică a convorbirilor

Pentru a programa arhivarea automată a convorbirilor la un interval preselectat de Dv, completați formularul următor.

Dezactivează arhivarea automată

Arhivează la fiecare zile

Arhivează în fiecare


În fiecare din zilele selectate la ora :





După arhivare, șterge convorbirile din lista de convorbiri




Copiază arhiva creată pe share Windows *Nu uitați să definiți și să montați un share Windows în secțiunea [Share Windows](#)*


Arhivare manuala

Utilizator: admin, ieșire

 **BlueVoice**

 **Administrare sistem**  **Administrare utilizatori**  **Administrare arhive**  **Convorbiri telefonice**

 **Arhivare manuală**
 **Arhivare automată**
 **Manager arhive**

Stare înregistrare 
Ora sistemului: 12:24:51


Arhivare manuală convorbiri


Pentru a iniția o operație de arhivare, completați formularul următor și apoi apăsați butonul "Salvează"..

Nume arhivă:

Linii:

- Dan (213)
- Vali (209)
- Marius (204)
- Ciprian (208)
- Iulia (219)
- Moi (218)


De la data: 


Până la data: 

După arhivare, șterge convorbirile din lista de convorbiri


Salvează

Manager arhive


Utilizator: admin, ieșire





Administrare sistem



Administrare utilizatori



Administrare arhive



Convorbiri telefonice

Arhivare manuală
Arhivare automată
Manager arhive


Stare înregistrare ●

Ora sistemului: 12:24:03

Manager arhive

Nume	Opțiuni
auto_20101201_1449	0 14:49:08
auto_20101130_1449	0 14:49:05
test4_1	0 13:30:10
test2_1	0 13:23:34
Ciprian_1	0 13:22:49
testmoi_1	0 17:54:03

The page at http://172.28.0.188 says:

 Arhivă creată: AUTOMAT
 Convorbiri începând cu: 30/11/2010 14:53
 Convorbiri până la: 30/11/2010 19:17
 Pe liniile:


- Dan (213)
- Vali (209)
- Marius (204)
- Ciprian (208)
- Iulia (219)
- Moi (218)

OK


Browse...
Încarcă

Drepturi de acces

Utilizator: admin, ieșire

 **Administrare sistem** **Administrare utilizatori** **Administrare arhive** **Convorbiri telefonice**

Configurare grupuri
Configurare utilizatori
Drepturi grupuri
Drepturi utilizatori

Stare înregistrare 
Ora sistemului: 10:04:41

Drepturi de acces pentru grupuri

Selectați un grup: sau Selectați o linie:


Grupul selectat: "Teste"

Linie	Vede linia	Ascultă convorbiri	Șterge convorbiri
Dan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Iulia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linie ANALOG 2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linie DEMO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marius	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valentin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Salvează drepturile

Managementul spațiului de stocare

Utilizator: admin, ieșire

 **Administrare sistem** **Administrare utilizatori** **Administrare arhive** **Convorbiri telefonice**

- Linii
- Agendă telefonică
- Reguli de înregistrare
- Numere urmărite
- Parametri sistem
- Spațiu stocare**
- Scriere DVD
- Alerte
- Parametri afișare

Stare înregistrare ●
Ora sistemului: 09:24:08

Spațiu stocare

Share-ul Windows a fost montat cu succes

Volume stocare

Denumire		Spațiu total	Spațiu disponibil	
audio	● ↑ ↓	167105 MB	166880 MB (99%)	<input type="text"/>
backup	● ↑ ↓	55699 MB	55517 MB (99%)	<input type="text"/>

[Adaugă volum stocare](#)

Configurează share Windows

● Share-ul Windows este montat

Adresă host:

Cale:

Nume utilizator:

Parolă:

[Demontează](#)


DVD


DVD writer-ul NU este conectat la sistemul BlueVoice!

Vedeți secțiunea [Scriere DVD](#)


Sistem alerte

Utilizator: admin, leșire







Administrare sistem



Administrare utilizatori



Administrare arhive



Convorbiri telefonice

Linii

Agendă telefonică

Reguli de înregistrare

Numere urmărite

Parametri sistem

Spațiu stocare

Sciere DVD

Alerte

Parametri afișare

Stare înregistrare ●

Ora sistemului: 12:32:46






Alerte

Alertă	Trimitte pe email	Afișează pe LCD
Convorbire cu durată excesivă <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="1"/> minute	<input checked="" type="checkbox"/>	
Convorbire cu număr urmărit	<input checked="" type="checkbox"/>	
Intrare utilizator	<input checked="" type="checkbox"/>	
Început arhivare	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ștergere convorbiri	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ștergere arhivă	<input checked="" type="checkbox"/>	
Convorbiri șterse automat	<input checked="" type="checkbox"/>	
Arhivare eșuată	<input checked="" type="checkbox"/>	
Port rețea management deconectat		<input checked="" type="checkbox"/>
Disc defect	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Temperatură excesivă	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Spațiu scăzut pentru convorbiri	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Spațiu scăzut pentru arhive	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Salvează modificările
Vizualizează log alerte

Log audit

Utilizator: admin, ieșire

  **Administrare sistem**  **Administrare utilizatori**  **Administrare arhive**  **Convorbiri telefonice**


- Linii
- Agendă telefonică
- Reguli de înregistrare
- Numere urmărite
- Parametri sistem
- Spațiu stocare
- Sciere DVD
- Alerte**
- Parametri afișare

Istoric alerte

Caută alerte: De la: Până la:

Denumire	Data și ora	Detalii
Convorbire cu durată excesivă	02/12/2010 12:17:46	Între 208 și 00232220018
Ștergere convorbiri	02/12/2010 12:16:57	admin a șters convorbirile cu nr ref 71, 70, 69, 68, 67, 66, 65, 64, 63, 62
Intrare utilizator	02/12/2010 11:52:39	Nume: admin; de la IP 127.0.0.1
Intrare utilizator	02/12/2010 11:37:19	Nume: admin; de la IP 172.28.0.38

[Șterge toate alertele](#) [Export CSV Alerte](#) Total 4 alerte.

Stare înregistrare 

Ora sistemului: 12:32:51

Ce inregistram?

- ◆ Telefonie analogica
- ◆ Radio bidirectional
- ◆ 99% din centralele digitale cu protocol proprietar
- ◆ VoIP
 - ➔ Protocoale de semnalizare SIP, Cisco SCCP ("Skinny") si H.323.
 - ➔ Codecuri suportate: G.711, G.722, G.726 si G.729 la rata de 8 kbps.
 - ➔ Cele mai importante tehnologii VoIP compatibile: Cisco, Avaya, Mitel, Siemens.

Servicii suport

- ◆ Asistența telefonică
- ◆ Implementare opțiuni custom, la cerere
- ◆ Abonamente anuale pentru acces gratuit la noile versiuni software
- ◆ Extensie de garanție cu până la 3 ani
- ◆ Intervenție Next Business Day
- ◆ Intervenție în 4 ore cu HotSpare
- ◆ Sisteme de backup și rezerve calde
- ◆ Servicii “Free hardware” în post-garanție



Producator



BlueNote Communications SA a fost fondata in 2003 in Iasi cu misiunea de a dezvolta solutii informatice complexe pentru acoperirea nevoilor dinamice de comunicare.

www.bluenote.ro