

Všeobecné informácie

Zariadenia:

REC RX umožňuje nepretržité monitorovanie a nahrávanie telefonických a rádiových hovorov. Zariadenie dovoľuje (v závislosti od zvoleného modelu) záznam od 4 do 32 analógových (dispečerské zariadenia, rádiové stanice) alebo digitálnych liniek. V prípade nutnosti monitorovania väčšieho počtu liniek znásobujeme zariadenia. Použitie harddisku ako registračného média umožňuje nahrávanie tisícok hodín hovorov. Ďalšou funkciou je možnosť odposluchu nahratých hovorov bez nutnosti prerušenia procesu nahrávania. Naše zariadenia majú možnosť napojenia sa na počítačovú sieť čo v praxi znamená, že ich užívateľ môže kontrolovať a obsluhovať z každého počítača napojeného na danú sieť.

Prostredníctvom kariet je možné pripojiť k zariadeniu väčšinu moderných telekomunikačných systémov, produkovaných najväčšími svetovými výrobcami.

Karta pre analógové linky umožňuje pripojenie do registrátora bežnej telefónnej linky, rádiotelefónu, mikrofónu a ostatných zdrojov analógového signálu.

Karta pre linky ISDN typ 2B+D(BRA, S0). Každý vstup obsluhuje 2 linky. Sú prístupné 2 verzie Karta pre ISDN 30B+D (PRA, E1, protokol G703, signalizácia DSS1) obsahuje 30 liniek a dva kanály pre posielanie údajov (kontrolné). Karta je používaná na priame pripojenie registrátora na digitálnu linku. Karty pre pripojenie na systémové linky jednotlivých výrobcov PBX umožňujú pripojenie na telefóny systémové : Alcatel, **Panasonic**, Siemens, Ericsson, Avaya, DGT, EADS(MATRA), Lucent Technologies, Slican. Všetky karty sú vybavené 4 vstupmi

Modulárny systém

Výstavba systému je od centrálnej jednotky - Servera

Karty pre pripojenie telefonických liniek sú pridávané v závislosti od špecifických požiadaviek jednotlivých zákazníkov.

Bezpečnosť údajov

Prenos údajov po sieti LAN je šifrovaný pri použití protokolu SSL a vlastných šifrovacích algoritmov. Údaje sú ukladané vo formáte používanom len registrátorom, pripojenie harddisku na PC neumožňuje prístup k údajom.

Systém obsluhujú užívatelia v dvoch základných úrovniach prístupu (Administrátor, Užívateľ). Každý z nich môže vlastniť práva na vykonávanie jednotlivých funkcií registrátora ako monitoring, odposluch, archivácia, zmena konfigurácie, apod.

Užívatelia sa prihlasujú do systému pomocou loginu a hesla.

Nahrávanie hovorov

Nahrávanie hovoru môže byť v závislosti od zvoleného kritéria. Systém umožňuje nastavenie nasledujúcich možností: VOX (aktívacia v závislosti na intenzite signálu), HOOK (zdvihnutie mikrotelefónu alebo vonkajší impulz), DIGITÁLNE SPOJENIE (pre ISDN), SIEŤ (manuálne nahrávanie hovorov cez PC sieť).

Hovory sú ukladané spolu s dátumom a časom. V prípade digitálnych liniek (ISDN, E1, 30B+D a systémové telefóny) je zaznamenávaný smer hovoru (prichádzajúce a odchádzajúce) a čísla (volajúceho a volaného). Systém umožňuje dekódovanie a zobrazovanie čísel telefónov (DTMF a FSK) a pri prenose rádiových hovorov: CCIR, EAA, ZVEI1, ZVEI2, ZVEI3, PZVEI, EIA, EURO, CCITT, NATEL, VDEV, 5/TONE.

Užívateľ má možnosť monitorovania a stavu pripojenia linky.

Softwarové vybavenie

Team skúsených programátorov vytvoril program, ktorý umožňuje intuitívnu obsluhu pri veľkom množstve funkcií a možností, ktoré ponúkajú naše zariadenia. Práca v sieti LAN/WAN umožňuje nezávislé pripojenie operátora na registrátor z ľubovoľného miesta. Počet operátorov je dimenzovaný len počtom PC a technickými parametrami siete. Program pracuje v systéme Microsoft Windows (verzia 98, NT4.0, 2000, XP).

Program Konzola

Hlavným programom zabezpečujúcim obsluhu je program „Konzola“. Umožňuje prístup k všetkým funkciám registrátora (samozrejme v závislosti na právach užívateľa) : odposluch, monitoring, archivácia bez prerušenia práce registrátora, konfigurácia systému. Ponúka funkcie zjednodušujúce prácu so záznamami : vyhľadávanie hovorov podľa dátumu, čísla linky, čísla telefónu, poznámky alebo dĺžky hovoru. Umožňuje editáciu vybraných údajov o hovore ako poznámka, doplnenie čísla, úroveň prístupu alebo kódovanie hovorov. Umožňuje rýchle prehľadávanie cez odposluch len začiatkov hovorov.

Archivácia hovorov.

Archivácia sa uskutočňuje na vzdialenom počítači cez sieť LAN/WAN. Veľkosť archívu sa môže ľubovoľne meniť (maximálne 2GB-čo je ohraničené systémom Windows) a tým aj prispôbiť napríklad zápis na CD do formátu CD-R (alebo DVD-R).

V prípade systémových telefónov sa ukladá aj stav displayov v priebehu nahrávania hovoru. Automaticky vykonávaná je zmena času z letného na zimný. Okrem toho vnútorné hodiny registrátora je možné synchronizovať s externými zdrojmi (DCF77), cez sieť (protokol NTP) a pri využití broadcast signálu čas z lokálnej siete.



Verzie Lite záznam hovoru / analógová linka / Vstupy 1 nahrávania hovorov.

Nahrávanie telefonických hovorov na vlastné PC.

Ukladanie hovorov do WAV súborov

Posielanie nahraného hovoru do e-mailu

Vyhľadávanie nahratých hovorov podľa dátumu a času ako aj telefónneho čísla

Viac ako 160 hodín hovorov na 1GB

USB adaptér sa pripája priamo na telefónne sluchátko

Nevyžaduje žiadne dodatočné prepojovacie káble

Napájanie z USB portu. Nevyžaduje baterky alebo externé napájanie

Jednoduchá inštalácia a pripojenie

Pracuje s PC a operačným systémom WIN98SE, 2000 alebo XP

Vyžaduje jeden USB port na počítači.

D-Log záznam hovoru / analógová linka / Vstupy 2 / 4 nahrávania hovorov.

Nahrávanie hovorov VoIP

Nahrávanie hovorov programu Skype

Program vzdialeného prístupu DialLog Client (architektúra klientserver)

Signalizácia cez sériový port alarmových a poruchových stavov nahrávacieho zariadenia

Označovanie aktuálne prehrávaných hovorov, ako aj hovorov už prehraných v prehliadači WWW

nastavenie prístupu k linkám pre jednotlivých užívateľov

vyhľadávanie a filtrovanie hovorov cez WWW prehliadač

zjednodušenie inštalácie USB modulov

umožnenie výberu podsiete pre WWW server

možnosť nastavenia režimu spánku a hibernácie

možnosť nahrávania hovorov do formátu MP3

automatická archivácia na sieťový disk alebo FTP server

nové verzie HW modulov pre analógovú linku v prevedení USB

spolupráca s pobočkovými ústredňami PBX

rozpoznávanie prichádzajúceho čísla (CLIP) vo formáte DTMF

možnosť vytvárania skupín kontaktov v telefonickej adresári

ľubovoľné nastavenie šírky a počtu stĺpcov v tlačovej zostave

nahrávanie hovorov na základe "bielych" alebo "čiernych" zoznamov
voľba potlačovania prvej 0 v čísle odchádzajúcich hovorov
obsluha už aj v maďarskom jazyku
Pracuje s analógovými linkami
Pracuje s linkami ISDN
nahráva VoIP a Skype hovory
Spolupracuje s pobočkovými ústredňami PBX
Pracuje v PC sieti

Ako to pracuje ?

Zariadenie sa skladá z dvoch častí : USB zariadenia DialLog pripájajúceho sa k tel. linkám a z programu DialLog, ktorý nahráva hovory na PC. Program pracuje bezobslužne. Program rozpoznáva čísla liniek, zašiatok a koniec hovoru, smer hovoru a číslo telefónu. Všetky informácie o hovore sú prehľadne umiestnené v databáze a sa zapisuje v skompresovanom zvukovom súbore.

Možnosti programu

Aplikácia na nahrávanie hovorov , umožňuje pohodlné prehliadanie, vypočítavanie , vyhľadávanie nahratých hovorov ako aj možnosť dopisovanie poznámok a komentárov. Je možné nastaviť automatické vymazávanie najstarších hovorov po uplynutí nastaveného času alebo pri nedostatku miesta na disku. Je možné tiež vytlačiť alebo exportovať do súboru listu hovorov. Vysoká akosť zvuku nahraných hovorov je sprostredkovaná vďaka galvanickému oddeleniu tel. linky od PC ako aj použitím ďalších zvukových filtrov.

Informácia o hovore

Vďaka vlastnosti rozpoznávania čísla volajúceho z tel. zoznamu, je umožnené identifikovať volajúceho ešte pred zdvihnutím telefónu. Prístup k celému programu alebo k vybraným funkciám , je možné zabezpečiť heslom. Rôzne úrovne je možné nastaviť jednotlivým užívateľom v závislosti od ich kompetencií pre prácu s programom. Je možné tiež použiť voľbu ukrytia programu, keď rie je možnosť znovu otvorenia programu.

Štatistika

Program umožňuje vytváranie štatistických zostáv nahratých hovorov. Samozrejmosťou je vytváranie archívov na CD alebo DVD.

Bezpečnosť

Prístup do celého programu alebo vybraných funkcií je možné zabezpečiť prístupovým menom a heslom. Rôzne možnosti prístupu je možné priradiť jednotlivým užívateľom. Je tiež možné celkové ukrytie Programu FonTel umožnia ktoré neumožní prístup k nahratým hovorom. Rovnako je možné zabezpečenie archívu hovorov na úrovni operačného systému. Inou možnosťou je nainštalovanie programu DialLog na hardisku alebo partícii ako aj ukrytie programu v operačnom systéme (npr. za pomoci programu Windows Configuratör). V prípade potreby ohraničenia nahrávania podľa hodiny a dňa v týždni je možné zadefinovať harmonogram nahrávania. Harmonogram nahrávania dovoľuje zadefinovanie časov kedy majú byť nahrávané jednotlivé linky. Harmonogram

Harmonogram

Pre každú linku je možné zadefinovať individuálny harmonogram. Definícia rozsahu harmonogramu môže byť závislé od typu hovoru (všetky hovory, len prichodzie, len odchodzie, na základe úrovne zvuku).

Biele/čierny zoznamy čísiel

Vďaka možnosti definovania "bielych" a "čiernych" zoznamov čísiel je možné nastaviť, z ktorých čísiel sa majú hovory nahrávať a z ktorých čísiel nie. Na základe tejto voľby možno napr. nenahrávať súkromné hovory pracovníkov umiestnené na "čiernom" zozname.

PBX

Program umožňuje tiež spoluprácu s pobočkovými ústredňami (PBX) , ktoré poskytujú tarifikačné dáta. Podstata spolupráce s ústredňou je získavanie informácií o uskutočňovanom hovore a čísle pobočkovej v prípade pripojenia na vnútornú linku.

Automatická sekretárka

Funkcia automatickej sekretárky je možná pre jednu analógovú telefonickú linku a vyžaduje inštaláciu modemu "voice". Po nastavenom počte zvonení je hovor presmerovaný na prehranie nastaveného hlasového súboru s uvítaním. Ukončenie nahrávania je možné nastaviť na presný počet minút.

Odkazovač / x linka

Funkcia automatickej hlásky informuje volajúcich napr. o fakte nahrávania hovoru, je možná pre jednu analógovú linku a vyžaduje inštaláciu modemu "voice".

API

Dostupný interface pre programátorov (API) umožňuje integráciu s ľubovoľným systémom, zvyšujúc jeho možnosti alebo na vytvorenie úplne nového produktu. Funkcie API rozhrania umožňujú medzi iným sledovanie aktuálne nahrávaných hovorov, vyhľadávanie nahratých hovorov na základe ľubovoľných kritérií, preberanie a modifikácia informácií o nahranom hovore a čísla hovoru, a tiež začatie a ukončenie nahrávania hovoru. Vďaka tomu možno pripojiť zariadenie DLog do systému typu CRM, Call Center alebo Contact Center

Práca v sieti

Architektúra klient-server

Vďaka klientskému programu je možné vzdialene pracovať s programom cez lokálnu sieť alebo internet. V tomto prípade, je možné nastaviť zariadenie tak, že sa centrálné nahrávajú hovory a jednotliví užívatelia sa pripájajú k zariadeniu.

Server WWW

Zabudovaný WWW server umožňuje vzdialený prístup v lokálnej sieti alebo cez Internet k nahraným hovorom cez internetový prehliadač. Táto voľba nevyžaduje žiadnych prídavných programov. Pre pripojenie k sieti je možné využiť len IP adresu počítača nahrávajúceho hovory. V závislosti od nastavenia je možný prístup len ku zoznamu hovorov alebo tiež aj prehrávať hovory. Vzdialený prístup cez prehliadač je chránený prístupovým menom a heslom pre jednotlivých užívateľov.

Databáza hovorov a zvukové súbory môžu byť umiestnené na lokálnom disku alebo v sieti. Táto voľba dovoľuje centrálnu nahrávanie hovorov z niekoľkých miest súčasne cez počítač pripojené do siete.

Program umožňuje tiež vytváranie kópie archívu na vzdialený počítač cez lokálnu sieť alebo cez Internet. V zadaný čas program kopíruje zápisy lokálnej databázy hovorov do vnútornej databázy užívateľa cez rozhranie ODBC a posiela súbory s hovorami na zadaný FTP server, alebo ich kopíruje do sieťového adresára na vzdialený počítač. Archivácia sa uskutočňuje automaticky, takýmto spôsobom je možné archivovať informácie o hovoroch pre niekoľko počítačov z jedného miesta napr. na serveri cez sieť. Tento mechanizmus je možné použiť aj s inými vnútornými systémami.

Zapojenie

