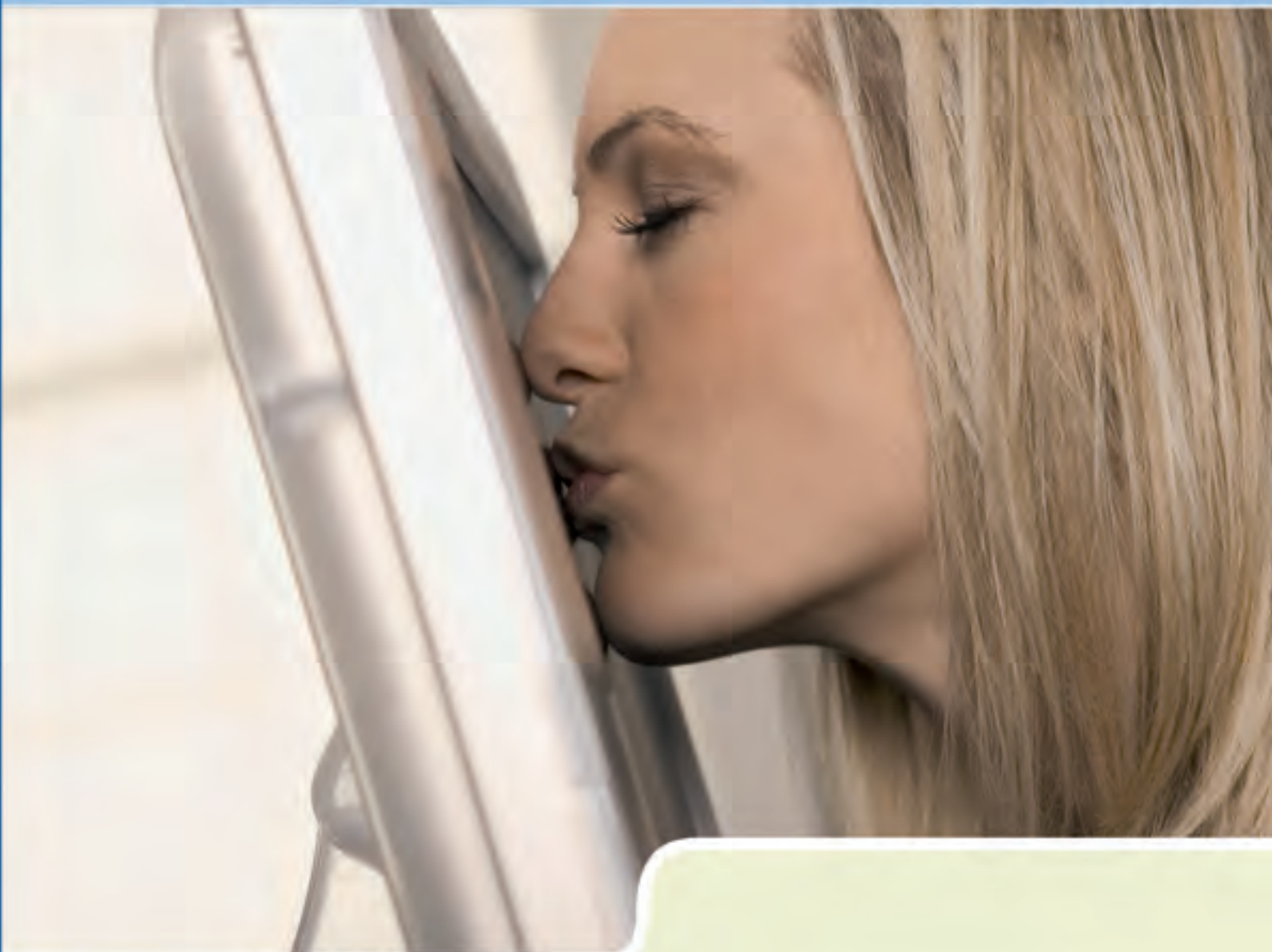


# CallREC<sup>®</sup> BY ZOOM

IP Solutions, pure and simple.



## Nahrávání hovorů pro IP telefonii a kontaktní centra

ZOOM CallREC<sup>®</sup> je robustní řešení pro nahrávání hovorů v prostředí IP telefonie. Je určen pro společnosti všech velikostí, od několika uživatelů přes rozsáhlé distribuované instalace, až po hostovaná řešení u telekomunikačních operátorů.



ZOOM CallREC<sup>®</sup> 3.2 je kompatibilní s Cisco CallManager, verze 4.1(2).  
Disclaimer najdete na [www.zoomint.com](http://www.zoomint.com).



# CallREC<sup>®</sup> BY ZOOM



ZOOM CallREC<sup>®</sup> 3.2 je kompatibilní s Cisco CallManager, verze 4.1(2).  
Disclaimer najdete na [www.zoomint.com](http://www.zoomint.com).

## ZOOM CallREC<sup>®</sup>

CallREC je robustní řešení pro nahrávání hovorů v prostředí Cisco IP telefonie. Je určen pro společnosti všech velikostí, od několika uživatelů až po rozsáhlé distribuované instalace.

Rovněž je toto řešení možno nabízet jako službu prostřednictvím poskytovatelů hostované IP telefonie.

ZOOM CallREC<sup>®</sup> byl navržen exklusivně pro Cisco IP telefonii a je čistě softwarové řešení. Instaluje se na standardní servery platformy Intel/AMD.

## ZOOM CallREC<sup>®</sup> je jiný

- Nápad a připomínky klientů vedoucí k vylepšení produktu jsou průběžně zapracovávány.
- Design bez kompromisů: Software je speciálně navržen pro podporu Cisco IP telefonie, a to jak pro nasazení u zákazníků, tak pro nahrávání u poskytovatelů hostovaných řešení.
- CallREC poroste s vámi — je možno jej dle potřeby neomezeně rozšiřovat a distribuovat.
- Nahrávání 100 % hovorů zabezpečuje přímé propojení aplikace CallREC s Cisco CallManagerem pomocí rozhraní JTAPI.
- K zabezpečení citlivých nahrávek CallREC nabízí možnost šifrování vybraných hovorů.
- CallREC je komplexní řešení a jeho pořízení neobsahuje žádné skryté náklady, jako například platby za objem uložených dat nebo množství nahraných hovorů.
- Vícejazyčná podpora: nové jazykové mutace uživatelského rozhraní na požádání. CallREC plně nabízí češtinu, slovenštinu, angličtinu a mnohé další jazyky.
- CallREC plně podporuje SIP, prosazující se jako standard pro VoIP.
- ZOOM CallREC v 3.2 splnil kritéria IVT (Interoperability Verification Testing) pro kompatibilitu s Cisco CallManager v 4.1 (2)
- ZOOM poskytuje technickou podporu 24/7.



## CallREC instalovaný u zákazníka

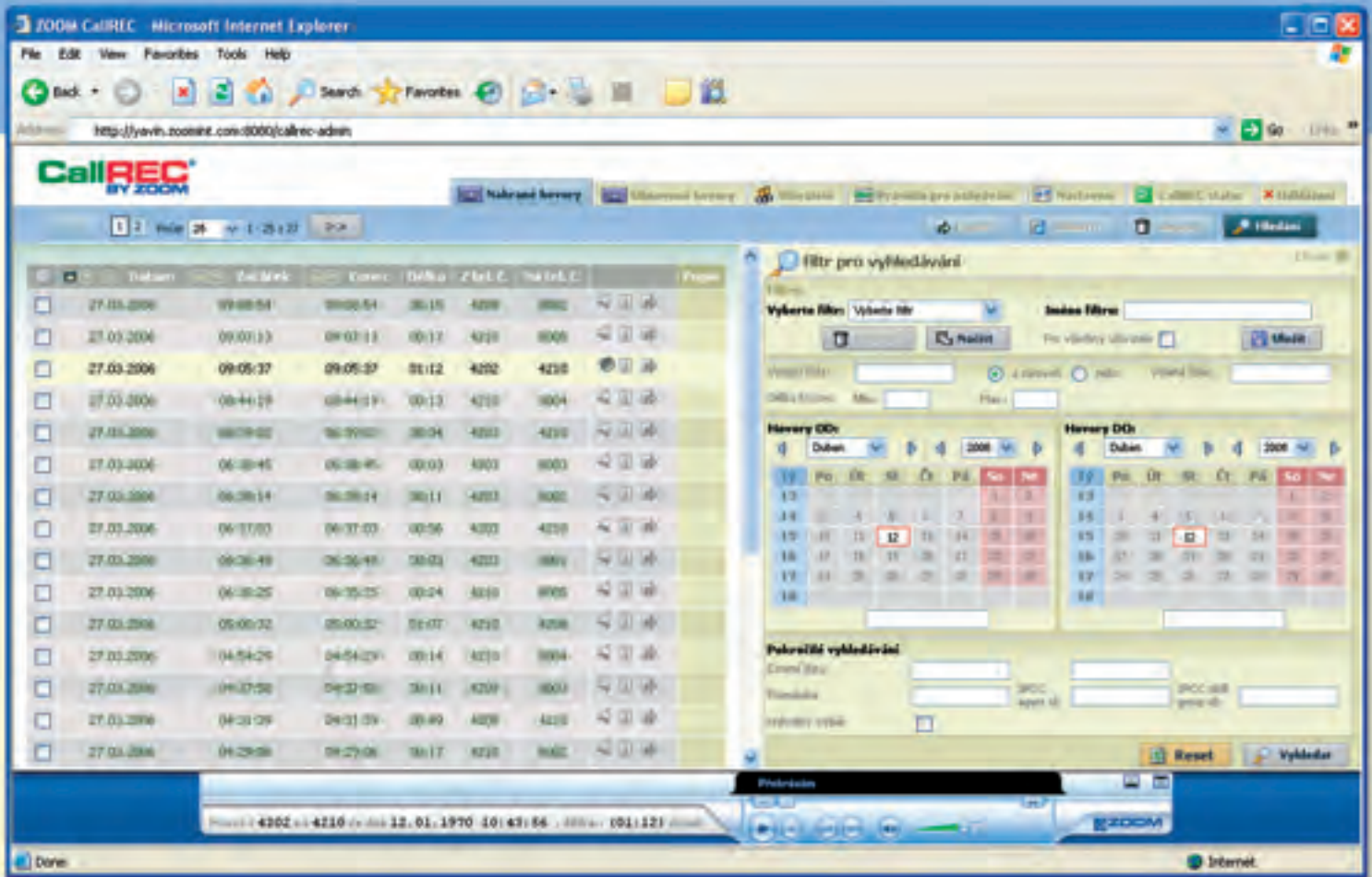
ZOOM CallREC byl navržen jako řešení pro společnosti všech velikostí, od malých až po komplexní sítě kontaktních center. CallREC poskytuje jednoduchou správu celého systému pomocí uživatelského rozhraní. Může být snadno integrován s aplikacemi třetích stran pomocí zdokumentovaného aplikačního rozhraní.

Přednahrávání je unikátní funkce CallRECu, jež umožňuje nahrávat hovory na požádání uživatele v průběhu nebo i po ukončení hovoru. Hovory jsou ukládány od okamžiku jejich zahájení. Zneužití této funkce je zabezpečeno nastavitelným PIN uživatele.

## CallREC jako hostované řešení

ZOOM CallREC je vhodný k využití jakožto hostované řešení pro poskytovatele outsourcované IP telefonie a služeb, jež jsou spojeny s poskytováním služeb telefonní ústředny. Poskyvatelé spravují řešení centrálně a poskytují nahrávání jako virtuální službu svým zákazníkům. Každý uživatel využívá webové rozhraní aplikace a organizuje si své nahrávané linky bez potřeby pořizovat si hardware nebo software.

Řešení zvládne tisíce současně nahrávaných hovorů, a bude tedy růst společně s vašimi potřebami.



## Organizace nahrávek:

Uživatelské rozhraní poskytuje veškeré informace o nahraných hovorech. Nahrávky je možno přehrát, exportovat, mazat nebo komentovat přiložením poznámky, a to vše z jediného místa.

- Přístup k webovému uživatelskému rozhraní bez nutnosti instalace lokálního softwaru — pouze za použití webového prohlížeče.
- Přehrání nahrávky jediným kliknutím.
- Vyhledávání nahrávek dle data, počátečního a konečného času nahrávky, číslo volaného a volajícího, dle délky, vložené poznámky a dalších parametrů.
- Vložení poznámky a podrobnější informace o nahrávce přístupné jediným kliknutím.
- Seznam nahraných hovorů a zadávání parametrů pro jejich vyhledávání a třídění na jediné obrazovce.

## Vyhledávání a filtrace:

Vyhledávání nahrávek je jednoduché a rychlé.

- Vyhledávat lze dle jednotlivých parametrů včetně jejich kombinace.
- Možnost vytváření filtrů, jejich uložení a následné sdílení s jinými uživateli.
- Pokud je CallREC propojen s externími aplikacemi jako CRM či nadstavbami pro kontaktní centra, je možno rovněž vyhledávat dle identifikací z těchto externích aplikací. (jméno a číslo agenta, číslo kontraktu, jméno zákazníka a další).

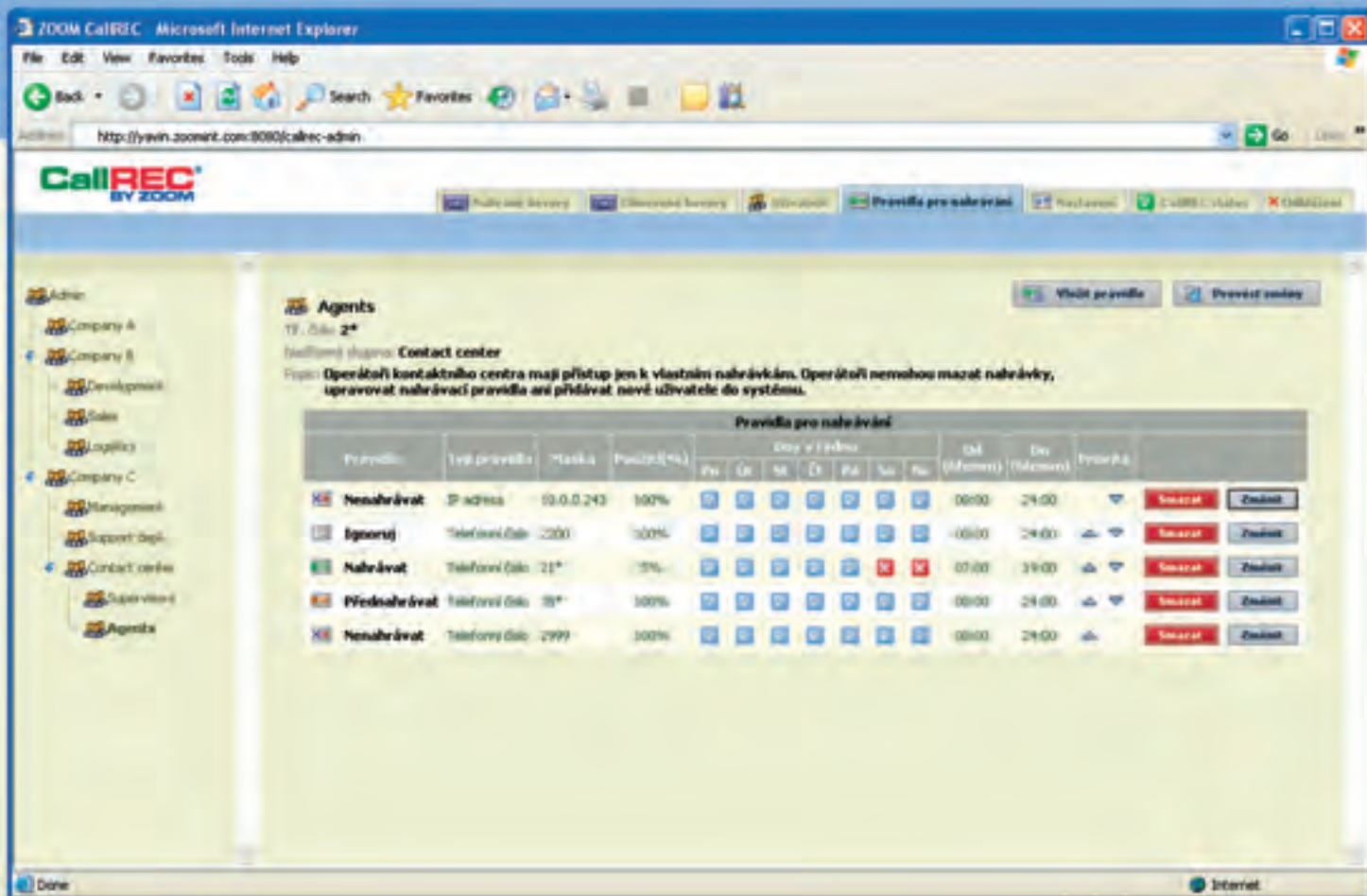
# Téměř všichni využívají možnosti nahrávat telefonní

## KONTAKTNÍ CENTRA

- Kontrola práce operátorů.
- Využití příkladů nahraných hovorů při školení a tréninku.
- Možnost rychle ohodnotit nestandardní situaci, aby byl celý tým připraven na podobný telefonát v budoucnosti.
- Možnost uložení informací z hovorů jako záznam o transakcích a o poskytovaných službách.
- Posouzení spokojenosti zákazníka na základě jeho vlastních slov.
- Ověření kvality navržených IVR stromů.

## TECHNICKÁ PODPORA

- Zpracování detailů běžných klientských problémů.
- Možnost přehrání komplikovaných telefonátů.
- Rozhodování v případech pochybností, jaké informace byly poskytnuty.
- Možnost předání nahrávky složitého případu kompetentnímu operátorovi bez potřeby, aby klient musel celou problematiku opakovaně popisovat.
- Kontrola práce zaměstnanců.



## Nahrávací pravidla:

Nahrávací pravidla umožňují stanovit kdy a které hovory budou nahrávány.

- Nastavení jednotných nahrávacích pravidel nebo přiřazení individuálních pravidel odpovídajícím skupinám uživatelů.
- Nahrávání pro kontrolu kvality: nahrávací pravidlo je vymezeno procentuálním parametrem, poskytuje potřebné údaje a zároveň šetří úložný prostor určený pro nahrávky.
- Nastavení nahrávacích pravidel pro specifické časové úseky, dny a jiné opakující se periody.
- Přiřazení široké škály nahrávacích pravidel jakémukoli typu hovoru:
  - o Nahrávej vše
  - o Nahrávej příchozí hovory
  - o Nahrávej odchozí hovory
  - o Nikdy nenahrávej
  - o Přednahrávej
  - o Jejich libovolná kombinace



## Hovory:

### PRODEJ

- Přehrávání hovorů za účelem vylepšení komunikačních technik. 72% obchodní komunikace se odehrává pomocí telefonu.
- Poslech příkladů z praxe.

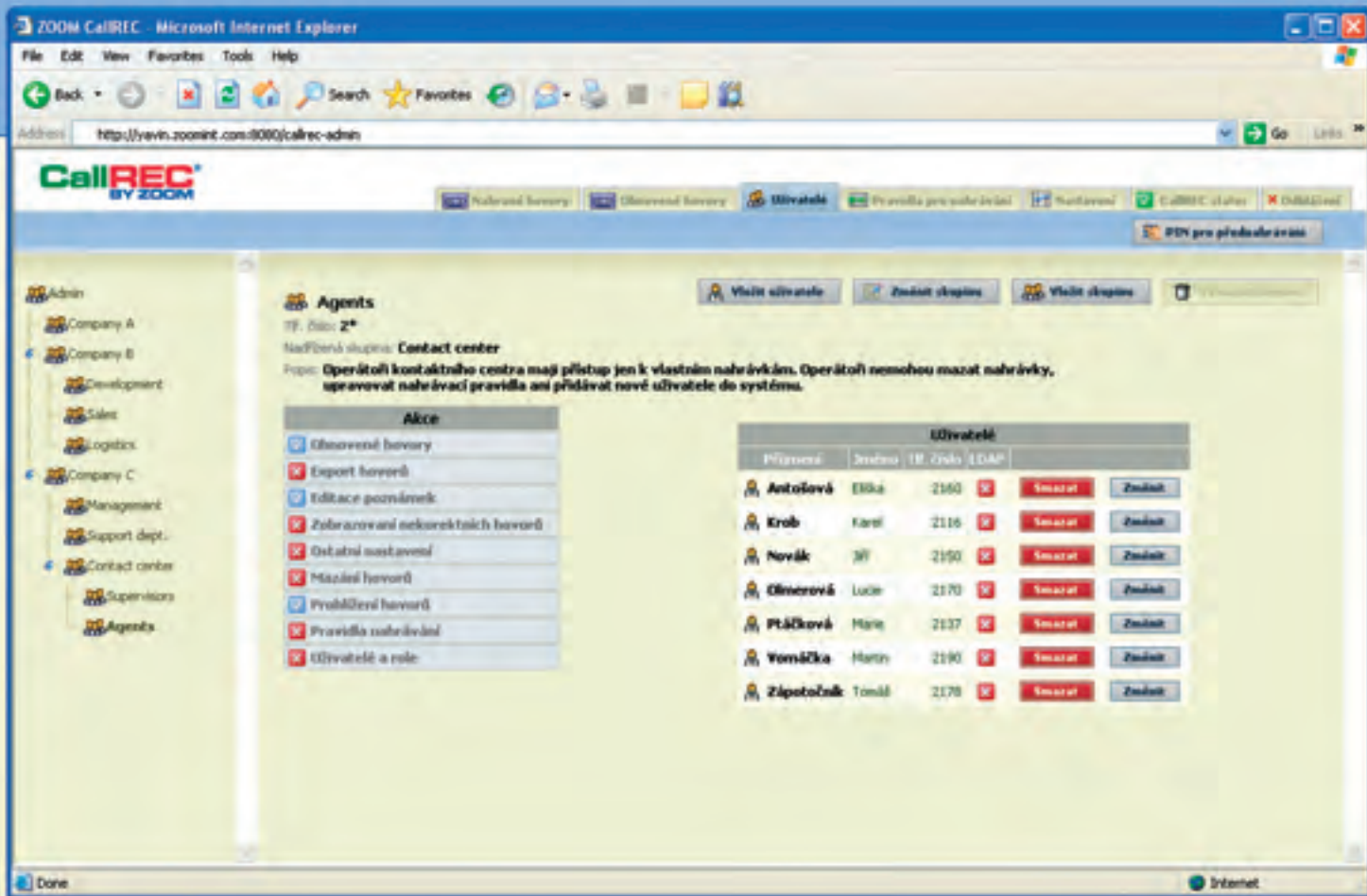
### MANAGEMENT

- Možnost plné koncentrace na hovor bez nutnosti dělat si poznámky.
- Možnost přehrávání nejasných částí jednání, dlouhých konferenčních hovorů.

## O ZOOM International

ZOOM International je významný dodavatel aplikací, řešení a služeb pro IP telefonii, kontaktní centra a telekomunikační operátory.

Neustálé investice podstatné části zisku do výzkumu a vývoje vynášejí řešení společnosti ZOOM na jednu z předních pozic z hlediska inovace, spolehlivosti a kvality. Jasná vize a precizně definované zaměření podtrhují závazek společnosti poskytovat inovativní a spolehlivá řešení k plné spokojenosti svých zákazníků. ZOOM International je členem prestižního programu Cisco Technology Developer Partner.



## Uživatelé a skupiny:

Centralizovaná správa uživatelů a skupin, plně respektující standard ACL (Access Control List), přiřazuje jednotlivým uživatelům oprávnění, a to včetně odpovídajících nahrávacích pravidel. Toto umožňuje vytváření nezávislých skupin uživatelů pro různá oddělení společnosti nebo pro společnosti virtuální v případě řešení hostovaného.

- Přiřazení uživatelů do skupin, na jejichž úrovni jsou určena pravidla pro manipulaci s nahrávkami.
- Definice skupiny dle uživatelského jména, telefonního čísla nebo rozsahu telefonních čísel.
- Možnost nastavení různých nahrávacích pravidel pro různé skupiny.
- Možnost nastavení vlastní hierarchie přístupových práv pro jednotlivé skupiny.

## Přednahrávání

Funkce přednahrávání nabízí uživateli možnost uložit záznam telefonního hovoru kdykoli během konverzace a to dokonce i po jeho ukončení. Hovor je ukládán od okamžiku jeho zahájení. Funkce přednahrávání je jednoduše přístupná z XML služeb na Cisco IP telefonu. Přednahrané hovory mohou být uloženy nebo odeslány jako příloha na přednastavený e-mail. Přednahrávání je využitelné především k záznamu nečekaných a důležitých telefonních hovorů.



## Funkční specifikace

### Podporované protokoly:

- Cisco JTAPI Service adapter
- Cisco Skinny Client Control Protocol
- SIP

### Podporované kodeky:

- G.711 A-law /  $\mu$ -law
- G.729 (Annex A, B, AB)

### Podporované audioformáty:

- WAV
- MP3
- Speex

### Rozhraní pro integraci:

- Zdokumentované API pro integraci s aplikacemi třetích stran
- SQL databáze

### Správa a dohled:

- Vestavěné archivační a zálohovací nástroje — správa životního cyklu nahrávek od jejich zahájení přes nahrávání, zálohování, archivaci až po mazání.
- Reportovací a statistické nástroje.
- Dohledovací nástroje — plná podpora SNMP (Simple Network Management Protocol).

**CallREC**  
BY ZOOM



**Americas Headquarters**

5215 North O'Connor Blvd.  
Suite 200, Irving TX, 75039  
USA

Telefon: +1 972-868-9078  
Fax: +1 972-868-9001

**EMEA Headquarters**

Havlíčkovo nám. 2  
130 00 Praha 3  
Česká republika

Telefon: +420 222 554 111  
Fax: +420 222 554 114

[www.zoomint.com](http://www.zoomint.com)  
[info@zoomint.com](mailto:info@zoomint.com)



ZOOM CallREC® je registrovaná obchodní značka společnosti ZOOM International.  
Vytvořeno/vytištěno v dubnu 2006. Elektronická verze tohoto dokumentu je dostupná na stránkách  
[www.zoomint.com](http://www.zoomint.com).

Copyright © 2006 ZOOM International. Všechna práva vyhrazena.