

Система регистрации речи WideCoup Voice для Avaya Definity Communication Manager

Назначение комплекса

Система WideCoup Voice – это программно-аппаратный комплекс, предназначенный для внутрикорпоративного биллинга, анализа телекоммуникационного трафика и выборочной регистрации звонков абонентов АТС типа Avaya Definity Communication Manager.

Учет телефонных звонков ведется на основании CDR данных, поступающих по протоколу TCP/IP, а регистрация речевой информации ведётся по одному или нескольким потокам E1 с использованием функции Service Observing, предоставляемой АТС – данная функция позволяет заданным пользователям (например, супервизорам), прослушивать звонки других пользователей, путём подключения в конференцию.

Основные функциональные возможности решения

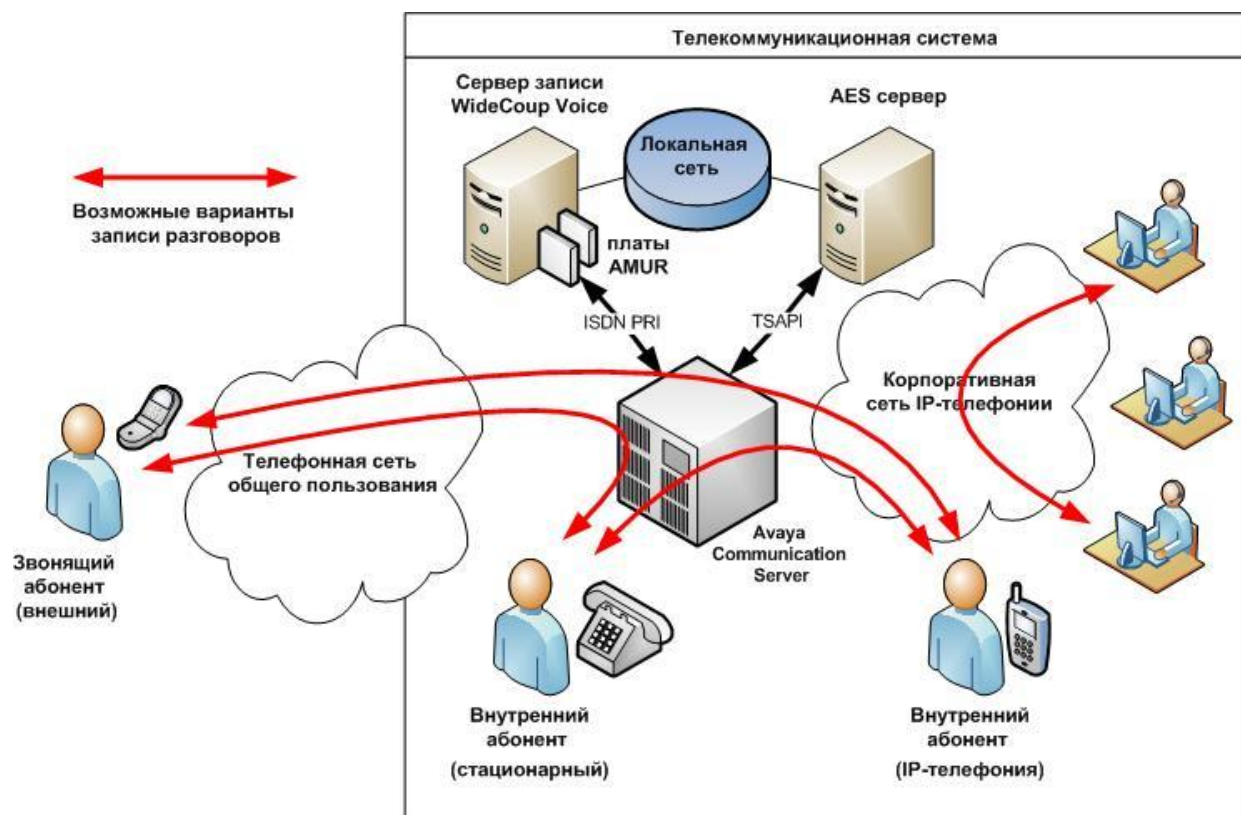
- регистрация речевой информации звонков абонентов всех видов направлений – внешние и внутренние (стационарные и VoIP) в режиме реального времени по заданному списку внутренних номеров АТС
- фиксация входящих и исходящих телефонных номеров с использованием данных АОН
- запись речевой информации звонков абонентов на жесткий диск компьютера и другие цифровые носители информации высокой емкости
- создание архива записей на любых накопителях (DDS DAT, ORB или DVD-RW)
- прослушивание и обработка (анализ) накопленной информации
- регистрация и учет сотрудников/абонентов разветвленной инфраструктуры предприятия, которое имеет соглашения с большим количеством операторов о предоставлении услуг проводной связи;
- учета объема потребляемых услуг связи, а также расчета их стоимости с отображением через Веб;
- опциональный контроль возмещения сотрудниками затрат за предоставленные в личных целях услуги проводной связи;
- справочно-информационное обслуживание специалистов пользователей системы по вопросам объема и детализации потребленных услуг проводной связи посредством Веб-технологий;

Решаемые задачи

- Выявление и предотвращение утечки конфиденциальной информации;
- Проведение расследований в случае чрезвычайной ситуации;
- Сокращение затрат на использование служебных линий связи в личных целях;
- Оценка профессиональных качеств персонала;
- Оценка лояльности персонала к руководству и проводимой организацией политике;
- Выяснение деловых и личных связей сотрудников;
- Повышение дисциплины общения.

Архитектура комплекса

Программное обеспечение комплекса устанавливается на отдельном сервере, который через платы AMUR (ЗАО Альтрон, Харьков) с цифровой АТС AVAYA по каналам E1, а также через локальную сеть с СТИ-сервером AES.



Интегрированная система записи речи WideCoup Voice для оборудования Avaya на основе СТИ

Комплекс получает список телефонов, зарегистрированных на оборудовании AVAYA, и на основе этого списка администратор комплекса формирует список контролируемых номеров телефонов. Максимальное количество контролируемых номеров определяется лицензией, а количество одновременно регистрируемых номеров определяется количеством используемых для регистрации потоков E1 (не более 30 номеров на один поток).

Для контролируемых номеров комплекс получает события о начале и конце разговора. На основе этих событий, используя функцию Service Observing, сервер записи подключает канал записи на потоках E1 к нужному разговору. В случае обрыва потока E1 или отсутствия свободных каналов записи информация о звонках пишется в базу с пометкой "незаписан" - при этом речевая информация не регистрируется.

Системные требования:

Аппаратная часть комплекса:

- Персональный компьютер с процессором не ниже Pentium 4;
- ОЗУ, объемом не менее 512 Мбайт;
- НЖМД, объемом не менее 80 Гбайт;
- Сетевой адаптер.

Программное обеспечение комплекса:

- ОС Windows 2000 Server или выше;

Оборудование АТС AVAYA

- Возможность установки Avaya Computer Telephony Server (CTI сервер);
- Открытая лицензия на опцию Service Observing;
- Одна или несколько плат потока E1.

Количество одновременно записываемых разговоров должно соответствовать общему кол-ву каналов на платах потока E1.