

CCLS/ME/EE

2000-2017

Data Logging & Information Solution

クライアントオプション ●他社のボイスロギングシステムを大きく超える豊富なオプション	録音コントロールオプション ●CTI連携、ユーザーリレーションへの組み込み	録音制御	手動/自動(音圧検知)/CTI連携
	パーソナル録音・再生 パーソナル検索再生 ●CCLSを独立して使用	録音モード	モノラル/ステレオ(11.2KHz~/8KHz~)
		圧縮方式	ADPCM/True Speech/MPEG Layer-3
		ログイン	録音音量自動調整、直切れ判断、自動一時停止、キャンセル アカウント(エージェント)+パスワード(サーバーチェック有)、アカウントのみ、自動ログイン(固定アカウント、クライアントログイン)ユーザーによるパスワード変更
		検索条件設定	画面、エージェント、録音開始・終了時間、録音時間、1~200 ユーザー設定項目(テキスト、プルダウン、チェックボックス)パラメータ設定方式
	その他	モニタリング録音/オートストップ(開始手動・自動停止)、ローカル再生、画面ボタン表示制御、機能アクセス制限などはログイン時の自動判断により制御。	
	クライアント再生モジュール	ユーザーアプリケーション組み込み用。録音ファイルの取得(クライアント、サーバー)、暗号化対応	
	自動リカバリ/モジュール自動配信	サーバー障害復旧時の自動データリカバリ、クライアントモジュール自動更新	
サーバー ●世界トップレベルの可搬性、拡張性、可容性と耐障害性	対応OS	Windows7/8/10	
	録音時間	125,000時間(1TB/HDD) 最大1,250,000時間(10TB/HDD)	
	ピーク性能	100トランザクション以上/秒(360,000コール以上/時間)	
	その他	分散サイトのネットワーク統合、マルチサーバー対応 3席~1,000席以上のスケールビリティ 2重フェーズコミットによるトランザクション保証 障害時の予備サーバー自動切換え 障害に強い非ストリーミング転送方式を採用 サービス登録で自動起動	
ボイスサンプリングサーバー ●VoIP対応の通話録音サーバー	録音回線数/サーバー その他 各社VoIP対応	50回線/サーバー IP-Pathfinder、SV8000、CT-Stage	
	対応OSなど	WindowsServer2008R2,WindowsServer2012 Oracle11g,12c対応	
セキュリティ	暗号化	1024ビット、三重鍵によるトランザクション個別鍵生成方式。暗号化対象はサーバー/データベースアクセスパスワード、トランザクション、バックアップデータなど。	
	アクセス監査証跡 不正アクセス	クライアント検索再生はクライアント側とサーバー側。全体検索再生はクライアント側にアクセスログを保存 エージェントID ロックアウト、パスワードロックアウト、クライアントロックアウト	
	アクセス制限・管理	エージェントの所属グループ、管理グループ、アクセス権限設定の組合せ設定により、自アカウントのみ検索再生・グループ内での共有・職務レベルによるアクセス制限・業務グループごとの制限。	
運用・管理	モニタリング	時系列/エージェント一覧(録音回数、最小・最大録音時間、録音時間、録音時間%)結果のCSV出力可。エージェント一覧では集計時間範囲設定による集計。検索条件のリアルタイム集計とグラフ表示(問合せ回数など)。	
	状態監視	クライアント・サーバー稼働状態、障害検知、バックアップ状態、アラームポップアップ、障害メールの自動送信。	
	マスタ管理	エージェントID、パスワード、所属グループ、管理グループ、アクセスセキュリティ権限設定。 エージェントID有効期限、パスワード有効期限	
	障害対応	予備サーバー自動切換え、トランザクションミラーリング	
	データバックアップ	メディアバックアップ(DVD、外部ディスク、ネットワーク共有ディスク)、日次ミラーバックアップ	
	データ削除	削除基準はディスク閾値判断、保存期間設定(業務グループ・登録内容(クレームは3年など)での指定)。	
	データ修正	セキュリティ権限付与により、管理者は検索データの修正ができます。	

録音席数



CCLS/ME/EE

2000-2017

Data Logging & Information Solution

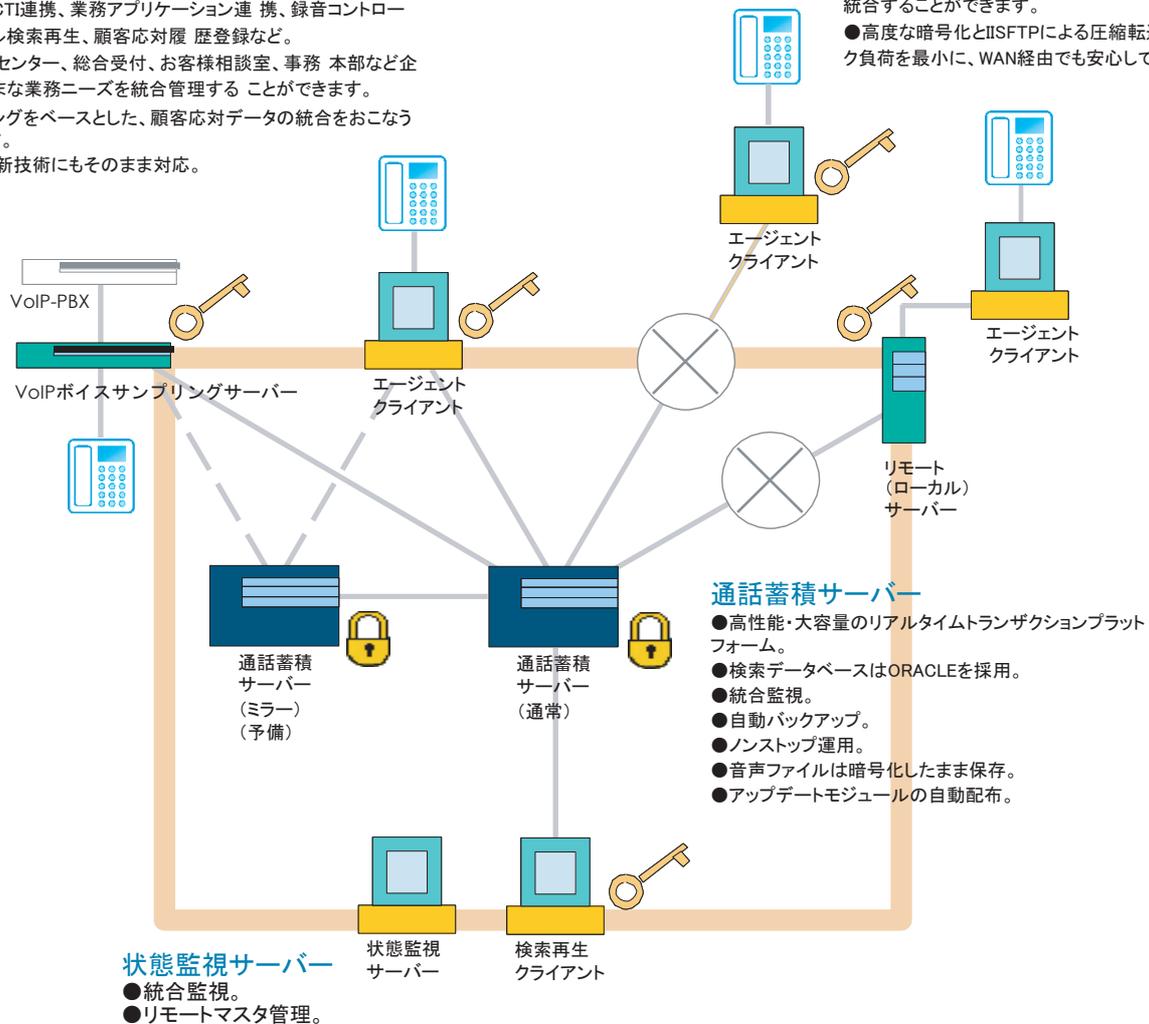
- 顧客対応ボイスロギング、履歴データの統合。
- 分散サイト、分散エージェントの統合管理。
- 企業内のさまざまな業務での録音ニーズを統合管理。
- さまざまな業務ニーズに対応できる、録音・検索再生・評価・集計オプション。
- 個人情報保護法案対応のセキュリティ。暗号化、アカウント、監査証跡管理。
- 企業内のベンダーの異なるPBXの通話録音の統合。

クライアント

- 豊富なクライアント機能でさまざまな業務ニーズに対応することができます。CTI連携、業務アプリケーション連携、録音コントロール、パーソナル検索再生、顧客対応履歴登録など。
- 受注コールセンター、総合受付、お客様相談室、事務本部など企業内のさまざまな業務ニーズを統合管理することができます。
- ボイスロギングをベースとした、顧客対応データの統合をおこなうことができます。
- VoIPなど最新技術にもそのまま対応。

リモートクライアント

- リモートクライアントの録音をセンターのサーバーで統合することができます。
- 高度な暗号化とISFTPIによる圧縮転送でネットワーク負荷を最小に、WAN経由でも安心して導入できます。



通話蓄積サーバー

- 高性能・大容量のリアルタイムトランザクションプラットフォーム。
- 検索データベースはORACLEを採用。
- 統合監視。
- 自動バックアップ。
- ノンストップ運用。
- 音声ファイルは暗号化したまま保存。
- アップデートモジュールの自動配布。

状態監視サーバー

- 統合監視。
- リモートマスタ管理。