



Conozca las necesidades de sus clientes y mejore la calidad de su servicio al cliente grabando y monitoreando sus conversaciones.

Sistema de grabación digital y monitoreo en línea CTLog®

Permite grabar extensiones analógicas, digitales propietarias, IP, troncales (Análogas, E1, RDSI y SS7), aplicaciones de colaboración y otras fuentes de audio como equipos intercomunicadores, micrófonos, transmisiones de radio y fax, audífonos, líneas tróncales, parlantes y pantallas. Cuenta con búsqueda histórica, monitoreo en tiempo real, etiquetado de grabaciones, exportación masiva de grabaciones, firma digital, cifrado y almacenamiento en la nube.

Beneficios

Confiable

Disfrute una herramienta robusta, confiable y rentable con tecnología web.

Fácil de usar

Cuente con sus grabaciones de manera fácil, segura, al instante y desde cualquier lugar.

Seguro

Garantice la seguridad de la información, respaldada por Microsoft Azure, PCI Compliance, cifrado y GPRD.

Comunicación eficaz

Resuelva dificultades relacionadas a la comunicación con sus clientes y sus transacciones.

Evolución constante

Cuente con una plataforma distribuida de diseño modular y arquitectura abierta que evolucione de acuerdo a sus necesidades.

Control del fraude

Detecte llamadas sospechosas o maliciosas para su análisis.

Módulos CTLog®



Módulo de Grabación - CTLog® Server

Grabe en formato digital las comunicaciones de acuerdo a la configuración que usted determine.

Visualice en tiempo real la actividad de cada canal de grabación.

Guarde un historial de la actividad del módulo y de cada canal de grabación.

Elimine los Tonos DTMF en las grabaciones (PCI Compliance).

Etiquete las grabaciones automáticamente o en demanda de acuerdo a cada campaña o subcampaña utilizando: palabras literales, campos estándares como (fecha, hora, ANI, DNIS, tipo de llamada) agente, extensión, duración, grupos de agentes o campos personalizados de las grabaciones.

Garantice confidencialidad, autenticidad e integridad de sus grabaciones con firma digital de algoritmo RSA-DSA.



Módulo de Administración - CTLog® Configurator

Permita a sus administradores configurar su plataforma de grabación de manera simple, rápida y efectiva vía web.

Administre uno o varios servidores de grabación desde un único acceso a través de la web o una infraestructura multitenant.

Asigne niveles de autorización y acceso a cada uno de los usuarios del sistema.

Gestione campañas o grupo de sub-campañas de grabación para facilitar su búsqueda.



Módulo de Supervisión – CTLog[®] Telemangement

Monitoree en tiempo real las conversaciones y pantallas.

Busque y escuche grabaciones históricas de manera sencilla y a través de diferentes criterios de búsqueda.

Reciba alarmas visibles y audibles acerca del funcionamiento del sistema.

Visualice el estado del canal de grabación, el medio de almacenamiento y su porcentaje de uso.



Módulo de integración CTI - CTLog[®] CTI Management

Integre el módulo CTI (Computer Telephony Integration) a las principales PBX para obtener más información sobre cada registro de grabación y ampliar los criterios de búsqueda de las grabaciones.



Módulo CTLog[®] Screen Recording

Permita grabar la pantalla de los agentes de forma sincronizada con la grabación de la llamada para que el supervisor escuche la grabación mientras visualiza el movimiento de ventanas, punteros y digitación que realizan los agentes en sus PCs.



Módulo de Anuncios - CTLog[®] Announcement

Permita que todas las partes internas y externas involucradas en la llamada, sepan que para efectos de calidad, la llamada puede ser grabada o monitoreada. CTLog permite esto mediante la reproducción automática de un anuncio de grabación al inicio de la llamada.



Módulo de Integración de terceros CTLog[®] SDK REST API

Integre sus aplicaciones al sistema de grabación CTLog[®] mediante API's basadas en DLL, OCX para consultar y escuchar grabaciones, definir campos personalizados, etiquetas de grabaciones entre otras, así como iniciar y terminar grabaciones por demanda.



Módulo de Alarmas - CTLog[®] Alarm

Identifique todas las alarmas necesarias para determinar el correcto funcionamiento de la plataforma.

Reciba alarmas audibles del funcionamiento del sistema o visibles vía web, e-mail o SNMP.



Módulo de Respaldo - CTLog[®] Backup

Respalde en DAT, DVD, Blu Ray, NAS, SAN y nube de forma manual o automática las grabaciones y su información, de acuerdo a la configuración que usted determine.

Establezca criterios de respaldo de acuerdo a sus necesidades.



Módulo de Agente - CTLog[®] Agent

Permita que el agente de manera controlada grabe cualquier parte de una conversación telefónica. Adicione información personalizada sobre cada una de las grabaciones para ser utilizadas dentro de los criterios de búsqueda y etiquetas de los archivos. Permita que el agente sea un criterio de búsqueda de grabaciones mediante Free Seating.



Módulo de calidad - CTLog[®] QA

Realice una evaluación de calidad a cualquiera de sus campañas y archivos de grabación CTLog[®], gracias a la licencia de calidad CTLog[®] QA.

Las funcionalidades de CTLog Quality Manager incluyen:

Creación de métricas por campaña: Creación de los objetivos, indicadores, y metas por cada una de las campañas del Call-center.

Creación de campañas de calidad: permanentes o temporales durante un rango de tiempo con supervisores definidos.

Creación de formularios de evaluación: con opción de selección única, múltiple y texto de comentario.

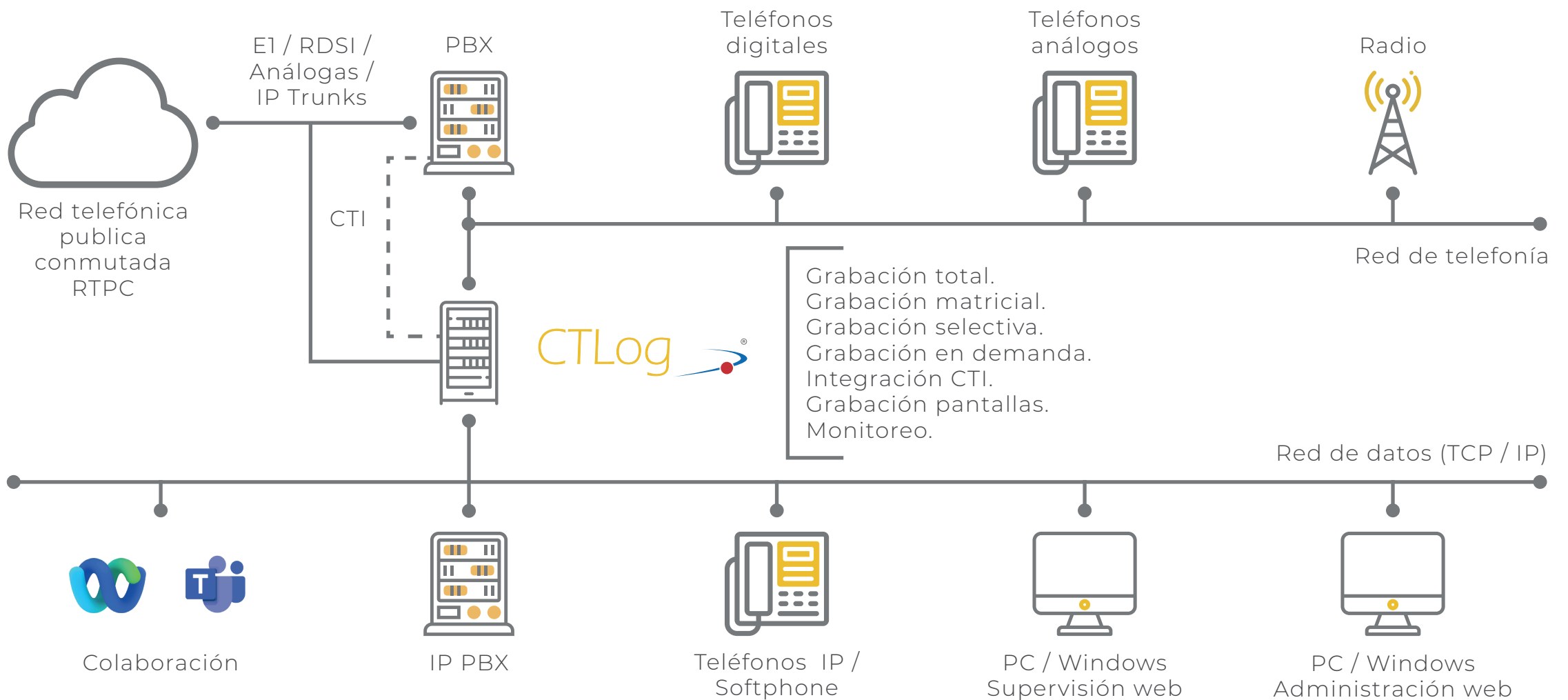
Ejecución del plan de calidad a través de CTLog Telemangement. El supervisor recibe el trabajo vía email.

Generación de reportes que incluyen: Sábana de resultados para manipulación en Excel o BI, cumplimiento de indicadores, progreso en la campaña de calidad y supervisor, evaluación detallada por cada agente y filtros por fecha y hora.

Síguenos en:     @calltechsa.com



Arquitectura



Especificaciones técnicas

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Sistemas operativos (64 bits):	Microsoft Windows 10, Server 2012 R2, 2016, 2019 y 2022.
Bases de datos:	Microsoft SQL Server 2012 R2, 2016, 2017, 2019 express o superiores.
Arquitectura:	Centralizada o distribuida.
Plataforma:	Abierta.
Puertos por servidor:	Análogas: hasta 256 puertos. Extensiones digitales propietarias: hasta 256 puertos. Enlaces digitales: hasta 240 puertos. VoIP: 480 puertos.
Dispositivos de grabación y almacenamiento:	DVD-RAM: Medio magneto-óptico o cartuchos. NAS, SAN DDS-2 DAT. Casetes de 4 u 8 milímetros. Disco duro (SATA o SCSI). Discos DVDs (medio óptico). Blu ray. Almacenamiento en nube Google Drive, Dropbox, OneDrive y CTLog Archiving.
Licenciamiento:	Software Security Keys- CTLicense®.

INTERCONEXIONES

Interfaces telefónicas:	Troncales análogas. Troncales digitales: T1, E1 (MFC/R2), ISDN PRI o BRI y SS7. Extensiones digitales propietarias: (ver PBX con interfaces digitales). Extensiones análogas: Todas. Extensiones IP: (Ver PBX con interfaces IP).
-------------------------	---

Síguenos en: @calltechsa.com



INTERCONEXIONES

PBX con interfaces digitales:	Aastra, Alcatel, Avaya, Bosh, EADS, eOn, Ericsson, ESI, Fujitsu, Harris, Inter-tel, LG, Mitel, Nakayo, NEC, Nortel, Panasonic, Phillips, Rockwell, Samsung, Siemens, Tadiran, Toshiba, Vodavi.
PBX con interfaces IP*:	Aastra, Alcatel, Asterisk, Avaya, Cisco, Denwa, Ericsson, Inter-tel, Nec, Nortel, Siemens, Unify, Mitel y PBX que soporten protocolo SIP.
Aplicaciones de colaboración	Microsoft Teams, Webex, Google Workspace y webphone CTiContRol®.
Otras interfaces soportadas:	Equipos intercomunicadores, micrófonos, transmisiones de radio, audífonos, líneas troncales y parlantes.
Redes Soportadas:	Microsoft Windows Protocolo TCP/IP.
Integración CTI:	Opcional. Estándares soportados: CSTA, TAPI, TSAPI. Otros: Avaya PDS, Avaya APC, Genesys.
Integración aplicaciones:	Opcional. CTLog® SDK.

GRABACIÓN

Grabación en demanda:	Soportado. Tecla función Teléfono Digital o IP. Opcional. CTLog® Agent.
Grabación Selectiva:	Opcional.
Grabación de pantallas:	Opcional. CTLog® Screen Recording. Grabación local o remota.
Compresión de grabación:	5,85 MB/hora, 100 Mb / hora (pantallas). SD 100MB WMV-HD 300MB MP4 (5FP)
Firma digital de grabaciones:	Algoritmo RSA-DSA.
Etiquetado de grabaciones:	Campos estándares o definidos por el usuario.
PCI Compliance:	Soportado.
Criterios de búsqueda de grabaciones:	Fecha, hora, ANI, DNIS, Comentarios, Importancia, Tipo de llamada (entrante-saliente), agente, extensión, duración, grupos de agentes, grupos de fuentes, datos personalizados.
Cifrado de grabaciones:	Encriptación de las grabaciones - AES-256-CBC.
Seguridad de la información:	Soportado. Módulo de auditoria para monitoreo de actividades de Administrador y Supervisores.
Multitenant:	Administración de grabación de múltiples clientes.
Anuncios de grabación de llamadas:	Opcional. Módulo de anuncios soportado sobre algunas plataformas de telefonía.
Alta disponibilidad:	Opcional. Activo-Activo y Activo-Pasivo.

SISTEMA DE GESTIÓN - OA&M

Administración Web:	CTLog® Configurator. Incluye una licencia.
Supervisión Web:	CTLog® Telemangement. Incluye una licencia.
Respaldo de grabaciones:	CTLog® Backup. Soporta grabación de múltiples clientes en plataforma unificada.
Administración:	SNMP.
Generación de alarmas:	CTLog® Alarmas. Desktop, E-mail, SNMP y WEB.
Monitoreo de aplicaciones, servicios, discos:	CTLog Service Monitor.
Módulo de reportes:	CTLog® Telemangement.
Manuales:	Español.

Síguenos en:     @calltechsa.com

