



CTLog® es un Sistema digital, confiable, seguro que registra todas las comunicaciones personales y corporativas de voz de forma centralizada y facilita su consulta mediante sus Interfaces Web.

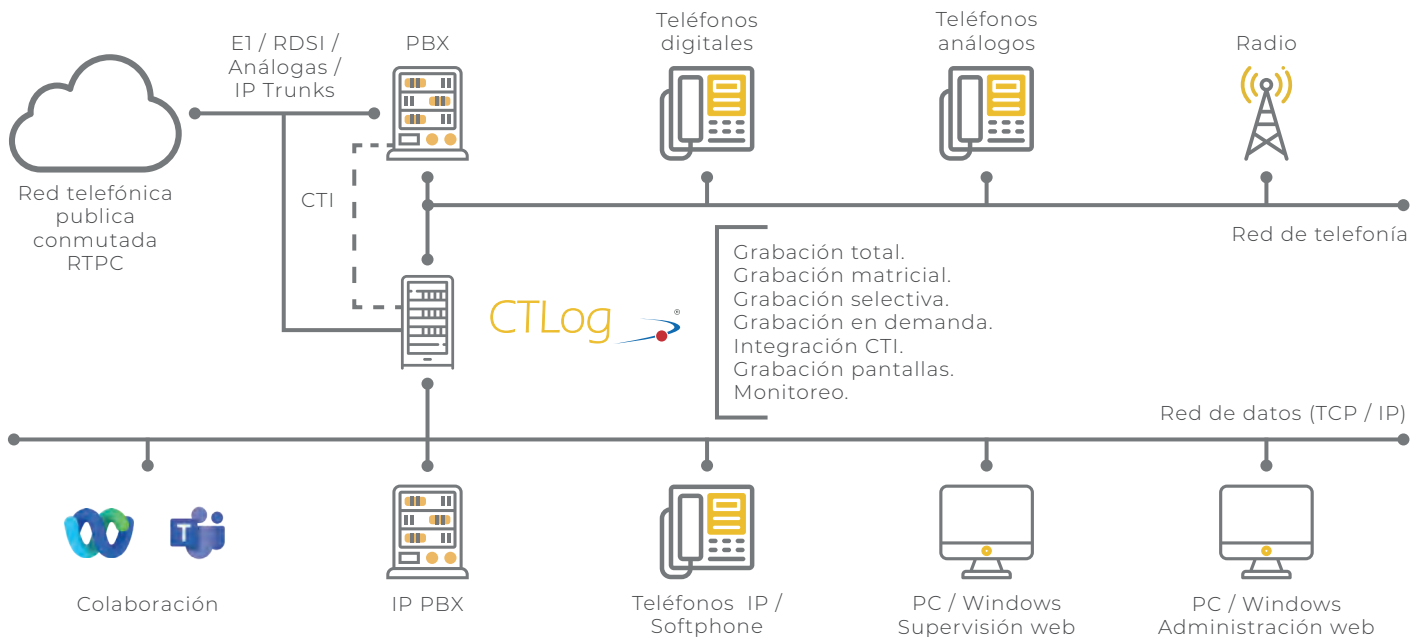
Cuenta con un Sistema compatible con los principales fabricantes y tecnologías del mercado. Herramienta de grabación costo-efectiva con diseño modular y arquitectura flexible. Garantice la grabación y registro de las operaciones con sus clientes con tecnología Windows Server® y AudioCodes®.

## Características y beneficios

### CARACTERÍSTICAS

<p>Confiabilidad de la grabación:</p>	<p>Grabe en formato digital las comunicaciones de acuerdo a la configuración que usted determine.</p> <p>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.</p> <p>Grabe la pantalla de los agentes de forma sincronizada con CTLog® Screen Recorder para que el supervisor escuche la grabación mientras visualiza el movimiento de ventanas, punteros y digitación que realizan los agentes en sus PCs.</p> <p>Integre sus aplicaciones al sistema de grabación CTLog® mediante API's basadas en DLL, OCX o Web service para consultar y escuchar grabaciones, definir campos personalizados, etiquetas de grabaciones, entre otras, así como iniciar y terminar grabaciones por demanda.</p>
<p>Supervisión y configuración:</p>	<p>Monitoree en tiempo real las conversaciones y visualice la actividad de cada canal de grabación.</p> <p>Busque y escuche grabaciones históricas de manera sencilla y a través de diferentes criterios de búsqueda.</p>
<p>Backups y aseguramiento de la información:</p>	<p>Garantice confidencialidad, autenticidad e integridad de sus grabaciones con firma digital de algoritmo RSA-DSSA.</p> <p>Respalde en DAT, DVD, Blu Ray de forma manual o automática las grabaciones y su información, de acuerdo a la configuración que usted determine.</p> <p>Establezca criterios de respaldo de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>Con CTLog® utilice tecnologías de almacenamiento masivo externo a través de la red como; NAS y SAM.</p> <p>Cuenta con un sistema de grabación que captura y almacena el número telefónico correspondiente (ANI), para cada una de las llamadas entrantes.</p> <p>Exporte masivamente las grabaciones.</p> <p>Descargue en formato WAV y MP3 las grabaciones.</p> <p>Autentique usuarios y perfiles mediante LDAP.</p> <p>Consulte las grabaciones históricas incluso si han pasado a medios externos.</p>
<p>Alarmas:</p>	<p>Reciba alarmas visibles y audibles acerca del funcionamiento del sistema.</p> <p>Visualice el estado del canal de grabación, el medio de almacenamiento y su porcentaje de uso.</p>
<p>Características adicionales:</p>	<p>El sistema permite eliminar los tonos DTMF marcados durante la llamada.</p> <p>CTLog® cuenta con la certificación Avaya Devconnect Compliance Testing.</p> <p>Nuestras soluciones cuentan con manuales en español.</p>

## Arquitectura



## Módulo de Grabación de pantallas CTLog® Screen Recording

El sistema de grabación CTLog® permite la grabación de pantallas de los agentes o extensiones de forma sincronizada con CTLog® Screen Recorder para que el supervisor escuche la grabación mientras visualiza el movimiento de ventanas, punteros y digitación que realizan los agentes en sus PCs.

A continuación se describe el funcionamiento de la grabación de pantallas:

1. Previamente, en cada PC de agente se instala el software de grabación de pantallas CTLog® SR Agent.
2. Cada extensión del agente es asociada a la dirección IP del PC del agente en CTLog® Configurator.
3. Al iniciar la grabación de voz, se inicia la grabación de pantallas en el servidor principal o previsto para esta acción.
4. El formato de grabación de pantallas garantiza es mkv o mp4 a una tasa de 100Mb por cada hora de grabación en HD continuo.
5. Cada grabación de pantallas, puede ser consultada por CTLog® Telemangement escuchando simultáneamente la voz mientras se reproduce el video de la pantalla, esta funcionalidad está disponible para grabaciones en tiempo real o histórico.
6. En el módulo de CTLog® Telemangement es posible monitorear la pantalla del agente junto a la voz, sin que el agente se entere y sin afectar el funcionamiento normal del PC.

A continuación se muestra el módulo CTLog® Telemagment en donde se selecciona la pantalla del asesor que se desea monitorear.

Síguenos en:     @calltechsa.com



## Requisitos del Sistema

### CARACTERÍSTICAS

Hardware:	Configuración Lite:	Configuración básica torre:	Configuración rack torre:	Configuración rack redundante:	Configuración de alta disponibilidad:
Procesador	Intel® Atom™ Dual-Core 1.6 Ghz	Intel Xeon™ 3.1 Ghz	Intel Xeon™ 2.4 Ghz	Intel Xeon™ 2.4 Ghz	Intel Xeon™ 2.4 Ghz
Disco duro	160Gb	500 Gb	600 Gb	2 disco 300 Gb RAID 2 discos 1 Tb RAID (Grabaciones)	2 disco 300 Gb RAID SAN de (Grabaciones)
Memoria RAM	2 Gb	2 Gb	6 Gb	6 Gb	8 Gb
Unidad de DVD	Si	Si	Si	Si	Si

### CAPACIDADES

Hardware:	Configuración Lite:	Configuración básica torre:	Configuración rack torre:	Configuración rack redundante:	Configuración de alta disponibilidad:
Puertos análogos y digitales	10	72	24	48	48
Puertos IP	120	240	240	360	360

Software:	Windows 7 Profesional + SQL Server Express Edition:	Windows Server Standard 2003/2008 + SQL Server Express Edition:	Windows Server 2003/2008 + SQL Server Standard Edition:
Número de puertos soportados:	50	De 50 120	Más de 120

Interconexión Telefónica:	Conexión Física:	Tipo de Cable:	Observaciones:
Análogo	Extensión o amphenol	RJ11 o Cable Amphenol	
Digital	Amphenol	Cable de 25 pares	
IP Grabación Pasiva *Requiere tarjeta de red dedicada.	Tarjeta de red 10/100/1000	RJ-45	Se requiere Port Mirror.
IP Grabación Activa *Requiere tarjeta de red dedicada.	Tarjeta de red 10/100/1000	RJ-45	Se requiere conexión con el servidor CTI (Avaya)

Síguenos en:     @calltechsa.com



Interconexión Telefónica:	Conexión Física:	Tipo de Cable:	Observaciones:
Análogo	Extensión o amphenol	RJ11 o Cable Amphenol	
Digital	Amphenol	Cable de 25 pares	
IP Grabación Pasiva *Requiere tarjeta de red dedicada.	Tarjeta de red 10/100/1000	RJ-45	Se requiere Port Mirror.
IP Grabación Activa *Requiere tarjeta de red dedicada.	Tarjeta de red 10/100/1000	RJ-45	Se requiere conexión con el servidor CTI (Avaya)

El sistema de grabación CTLog<sup>®</sup> garantiza un 99.99% de disponibilidad soportado en dos escenarios de operación de alta disponibilidad (HA: High Availability).

**Activo – Pasivo:** En este escenario el cliente cuenta con dos sistemas de grabación CTLog<sup>®</sup> instalados en equipos de hardware y máquinas virtuales con configuración similar de recursos computacionales (memoria, procesador, disco duro) y licenciamiento de sistema operativo y base de datos. Además, los dos sistemas cuentan con las aplicaciones, servicios y configuraciones similares.

Frente a una caída del sistema de grabación principal, el administrador del sistema puede cargar la licencia CTLog<sup>®</sup> (entregada en archivos .lic) y restablecer los servicios de grabación en el equipo secundario o en standby.

Una vez se restablezca el servidor principal de manera manual o automática se realiza la sincronización de datos de configuración, nuevas grabaciones y backups entre los equipos. El rol de equipo principal se toma al cargar nuevamente la licencia de Calltech S.A.

**Activo – Activo:** El sistema de grabación CTLog<sup>®</sup> en una configuración Activo – Activo cuenta con dos servidores de grabación instalados con los elementos de hardware, sistema operativo y base de datos redundantes en configuración 1 + 0. Frente a una caída de alguno de los dos servidores (principal y standby) se garantiza, por medio del módulo CTLog<sup>®</sup> Service Monitor que el servidor disponible tome el control de la grabación y aplicaciones web de consulta.

Una vez se restablezca el servidor o la pieza del servidor defectuosa se realiza la sincronización de datos de configuración, nuevas grabaciones y backups entre los equipos.

Para esta configuración se recomienda que los equipos de hardware se encuentren en flujos de energía y redes diferentes garantizando la interconectividad entre ellos.

Cuadro comparativo:

Funcionalidad:	Configuración Standalone:	Configuración Activo - Pasivo:	Configuración Activo - Activo:
Hardware redundante.	No	Si	Si
Licencias Calltech S.A., CTLog para segundo servidor.	N/A	No	Si
Nivel de disponibilidad estándar.	97.00%	99.9%	99.99%
Tiempo máximo de restablecimiento.	8 horas	2 horas	5 segundos

Síguenos en:     @calltechsa.com

