



FLAT

SOFTWARE



FLAT Запись

Автоматическая запись телефонных переговоров

«FLAT Запись» – система автоматической записи телефонных переговоров с опцией распознавания человеческой речи и преобразования аудиофайлов записанных разговоров в текстовый формат для их последующей обработки, работающая с любым оборудованием, поддерживающим протокол SIP.

Гибкая политика разграничения прав доступа к аудиозаписям позволяет, наряду с удобством структурирования полномочий, исключить возможность прослушивания аудиозаписей сторонними лицами, тем самым обеспечить конфиденциальность.

Специально разработанный интерфейс «Flat personal interface» для просмотра и прослушивания записей с телефонного аппарата, обеспечивает максимально быстрый доступ к персональным аудиозаписям без использования компьютера.

В базовом исполнении опция распознавание речи поставляется с набором словарей, которые могут пополняться исходя из статистики запросов. Обработка полученных текстовых файлов проста и удобна, позволяет создавать каталоги, формировать отчеты и выгружать их в форматы docx и xlsx.





FLAT Запись

Возможности

- Постоянная, селективная запись телефонных переговоров и запись по требованию, постоянная скрытая аудиозапись, запись переговоров с мобильных устройств.
- 3 вида интерфейса: на компьютере, на телефоне и в любом web-браузере.
- Экспорт телефонных записей.
- Формирование отчетов о телефонных звонках.
- Разграничение доступа на просмотр и прослушивание аудиозаписей.
- Автоматическое резервное копирование.
- Автоматическое и «ручное» архивирование записей (текстов).
- Объединение нескольких систем аудиозаписи в единый комплекс.
- Формирование отчетов и каталогизация.
- Фильтрация и структуризация текстов по заданным параметрам.
- Автопоиск, по ключевым словам, фразам, политикам, категориям с использованием логических операторов.
- Автоматическая категоризация записей по заданным словам.
- Настраиваемые автоматические уведомления (e-mail, SMS) при определении заданных триггерных фраз.
- Синхронизация распознанного текста с временным отрезком соответствующей аудиозаписи.
- Экспорт в различные текстовые форматы.

Преимущества

- Простота установки и обслуживания.
- Web-интерфейс и интерфейс для прослушивания записей на IP-телефоне (XML-приложение).
- Единая система из нескольких территориально-распределенных комплексов записи.
- Интеграция со сторонними системами телефонии.
- Возможность совмещения системы записи телефонных переговоров и IVR на одном сервере.
- Удаленное управление через TCP, Web.
- Разграничение прав доступа к аудиозаписям в зависимости от роли пользователя.

Технические характеристики

- Поддержка SIP REC.
- Поддержка кодеков: G711 A/U, G722, G723, G729 a/b, Opus.
- Поддержка форматов wav, mp3.
- Одноканальная и двухканальная запись (стерео-режим).
- Стык с АТС: CSTA, TAPI, TSAPI, SIP.
- Возможность интеграции с внешними CRM системами и другими системами записи.
- Протоколирование действий пользователей.
- Мониторинг доступности сетевых компонентов решения.
- Мониторинг загрузки ресурсов системы.

Технические требования

ОС	Microsoft Windows Server 2012
vCPU	1 vCPU (min 2,1 GHz) на каждые 50 одновременных каналов записи
Оперативная память	8 GB
Дисковое пространство	40 GB min + 480 KB на одну минуту разговора

