



CYBERTECH MYRACLE

GRABACIÓN DE VOZ

El sistema de grabación CyberTech Myracle es una solución de grabación fiable y preparada para el futuro que resulta ideal para las pequeñas y medianas empresas para capturar, almacenar, recuperar y reproducir comunicaciones de voz, radio y datos. Puede utilizarse en entornos de telefonía tradicionales o IP para ofrecer grabaciones de alta calidad para todas las aplicaciones, incluyendo la verificación y la compatibilidad, la resolución de conflictos, la formación y la supervisión de calidad.

La tecnología líder en su sector que se encuentra integrada en CyberTech Myracle la utilizan las principales instituciones financieras del mundo, organizaciones gubernamentales y de seguridad pública y centros de atención de llamadas. Aprovechando el hardware que se encuentra con facilidad en el mercado y los dispositivos de almacenamiento en red de los clientes, esta galardonada solución ofrece una funcionalidad insuperable a la par que permite reducir el coste total de propiedad de una empresa.

FLEXIBLE

Búsqueda ilimitada basada en navegador y licencias de reproducción: una intuitiva interfaz basada en navegador permite la recuperación segura de las grabaciones y la repetición de su reproducción desde cualquier ubicación en cualquier momento.

Múltiples configuraciones de grabación: puede utilizarse de manera autónoma para la grabación de una sola ubicación, como servidor satélite para la grabación distribuida y en toda una empresa para cumplir los elevados requisitos de disponibilidad y resistencia.

Capacidades de administración remota: las herramientas de configuración y administración basadas en Internet ofrecen una significativa eficacia en el funcionamiento y un gran ahorro tiempo, garantizando una mejora en el servicio y una reducción en los costes de mantenimiento.

| Call ID | User handle | Channel | Start date | Duration | CLI Data | Direction | Phone number | Mark | Status | Remarks |
|---------|-------------|---------|---------------------|----------|-----------------|-----------|--------------|------|-----------|---------|
| 252318 | Mike | 51 | 2008-01-01 16:38:28 | 00:01:18 | +43 662 322127 | | 143 | | Available | |
| 252315 | Tom | 99 | 2008-01-01 16:35:42 | 00:01:23 | +46 40 749990 | | 191 | | Available | |
| 252314 | Keth | 86 | 2008-01-01 16:34:20 | 00:00:40 | +49 40 5644022 | | 178 | | Available | 3 |
| 252313 | Mike | 29 | 2008-01-01 16:32:14 | 00:00:40 | +31 51 1784549 | | 121 | | Available | |
| 252312 | Mike | 51 | 2008-01-01 16:31:00 | 00:01:18 | +32 26 735668 | | 143 | | Available | |
| 252311 | Jackie | 102 | 2008-01-01 16:25:28 | 00:01:18 | +34 96 7843121 | | 194 | | Available | |
| 252310 | Keth | 70 | 2008-01-01 16:23:50 | 00:00:40 | +34 91 8500962 | | 182 | | Available | |
| 252309 | Bill | 45 | 2008-01-01 16:22:43 | 00:02:36 | +49 341 3074291 | | 137 | | Available | 4 |
| 252308 | Keth | 89 | 2008-01-01 16:22:38 | 00:02:02 | +46 40 221421 | | 181 | | Available | |
| 252307 | Jackie | 103 | 2008-01-01 16:22:09 | 00:01:18 | +32 40 783681 | | 196 | | Available | 1 |
| 252306 | Keth | 72 | 2008-01-01 16:22:06 | 00:02:02 | +31 9 5206841 | | 164 | | Available | |
| 252305 | Rob | 15 | 2008-01-01 16:21:11 | 00:00:40 | +46 40 563501 | | 107 | | Available | |
| 252304 | Suse | 32 | 2008-01-01 16:21:07 | 00:01:18 | +49 69 506122 | | 124 | | Available | 1 |
| 252303 | Josser | 54 | 2008-01-01 16:17:21 | 00:02:36 | +34 93 8346812 | | 146 | | Available | |
| 252302 | Mike | 48 | 2008-01-01 16:13:47 | 00:01:50 | +49 89 9636207 | | 140 | | Available | |
| 252301 | Car | 43 | 2008-01-01 16:11:17 | 00:02:36 | +32 28 383591 | | 135 | | Available | |
| 252300 | Dave | 36 | 2008-01-01 16:10:05 | 00:02:36 | +44 131 8403454 | | 126 | | Available | |
| 252299 | Tom | 73 | 2008-01-01 16:09:34 | 00:00:40 | +49 66 5354673 | | 166 | | Available | |

Evaluation form "Evaluation Form"

01 Level of preparation prior to receiving call (50)
 02 Adherence to agreed call opening? (50)
 03 Ability to summarise details obtained to check accuracy? (50)
 04 Ability to offer solutions and recommendations? (50)
 05 Positivity and Jargon (50)

Total Score: **74 %**

GROUP/USER OVERALL AVERAGE SCORES
 averages for 6 user(s) and 1 group(s). Total 103 evaluation(s).
 All evaluation data - all projects

| Group/User | Average Score |
|----------------------|---------------|
| Christopher Va Dijkx | ~85% |
| James Wallace | ~80% |
| Carol Wallace | ~75% |
| Agents | ~70% |
| Company average | ~65% |

Group 101: Agents
 103 evaluations in 5 projects
 average score over all calls: 71.11%
 ← click to see this groups projects

Report options

Show report data:
 Include empty entries:

Buttons: Reset form, Generate chart, Go back one step, Print report, Refresh chart, Export



ESCALABLE

Opciones de grabación y almacenamiento flexibles que permiten a los usuarios decidir qué contenidos se graban, guardan, archivan y en qué ubicación. Las soluciones de grabación de CyberTech ofrecen grabaciones continuas y selectivas o grabaciones a petición y archivado basado en reglas.

Hasta 64 canales para la grabación multimedia: CyberTech Myracle puede grabar de 4 a 64 canales simultáneamente, capturando comunicaciones de voz, datos y radio.

Radio troncalizada: CyberTech es uno de los pocos fabricantes de soluciones de grabación que ha obtenido la certificación Motorola Dimetra y compatibilidad con otros sistemas TETRA importantes, incluido EADS.

Ruta de actualización sin problemas: es posible capturar cualquier medio de entrada en entornos híbridos mediante plataformas de servidor existentes, lo cual permite reducir los costes y los puntos de apoyo.

RESISTENCIA Y SEGURIDAD

Opciones de continuidad empresarial y almacenamiento flexibles: para obtener la máxima flexibilidad, se suministran las funciones de almacenamiento en línea local y archivado remoto de manera estándar en las soluciones de grabación de CyberTech. CyberTech admite el archivado en cualquier dispositivo de almacenamiento masivo (por ejemplo, el almacenamiento en red y EMC), lo cual proporciona resistencia y flexibilidad de almacenamiento para el acceso en línea prolongado a las llamadas. Mediante la utilización de la duplicación y el reflejo de las bases de datos, es posible almacenar copias idénticas de las llamadas en varias ubicaciones.

Grabaciones seguras a prueba de falsificaciones: CyberTech utiliza el primer cifrado de audio Rijndael AES de 256 bits del mercado que, en combinación con la toma de huellas dactilares MD5, protege a los archivos de audio contra una reproducción, alteración o edición no autorizada. Por este motivo, todas las grabaciones de CyberTech pueden utilizarse como pruebas admisibles en juicios.

Decodificación del canal D: las llamadas grabadas pueden etiquetarse con información adicional sin necesidad de utilizar la integración CTI. Las interfaces de decodificación digital exclusivas de CyberTech etiquetan automáticamente las conversaciones grabadas, designándolas o asignándolas adecuadamente por tipo de llamada, número marcado o número de interlocutor. Además, es posible incluir 20 campos de información definidos por el usuario y utilizarlos para la recuperación rápida de llamadas.

INTEGRACIONES Y APLICACIONES

Base de datos, almacenamiento y archivo centralizado: la solución perfecta para sucursales o ubicaciones satélite que pretenden centralizar la administración y reproducción de grabaciones de voz y de datos.

Integraciones CTI: gracias a la integración CTI flexible, se encuentran disponibles datos de llamadas adicionales o grabaciones VoIP activas para todos los principales tipos de sistemas PBX.

Grabadora API y SDK: estas herramientas flexibles y potentes permiten integrar fácilmente las soluciones CyberTech con aplicaciones de otros fabricantes.

Aplicaciones opcionales: entre éstas se encuentra la evaluación de la gestión de consultas (se incluyen dos licencias de prueba de manera predeterminada), la reproducción de incidentes y la reproducción de la última llamada.