Gravação de Comunicações & Conformidade

O poder de conduzir o seu negócio!

neo – o novo Conjunto de Soluções de Gravação da ASC

O Conjunto de Soluções de Gravação de Comunicações & Conformidade da ASC ajuda empresas, instituições financeiras e organizações de segurança pública a alcançar níveis mais altos de segurança jurídica e custos reduzidos.

We record & analyze communications

ASC

A gravação de comunicações serve como base para a subsequente análise e verificação das transações para o gerenciamento de riscos e reclamações

O Conjunto de Soluções de Gravação *neo* ajuda as empresas a cumprirem os requisitos de conformidade, alcançar um nível mais elevado de segurança e de controle de custos. Com *neo* a ASC oferece uma solução moderna para cenários complexos - em vários locais, bem como para várias tecnologias, mídias e tipos de gravação.

Pronto para agora e para o futuro

O novo Conjunto de Soluções de Gravação da ASC com EVOIP*neo*, EVOLUTION*neo*, EVOLUTION*neo* XXL e EVOLUTION*neo* eco inclui gravadores de comunicações para os requisitos mais exigentes de áreas de negociação financeira, Contact Centers de alto volume, centros de controle de tráfego aéreo de missão-crítica e de organizações de segurança pública que salvam vidas.

Você pode definir normas individuais para a gravação seletiva. Arquitetura modular e escalabilidade integrada fornece proteção ao investimento, permitindo que os usuários comprem apenas o que precisam e quando precisam.

Gravação VoIP com EVOIP*neo*

EVOIP*neo*, a solução de gravação VoIP baseada em software da ASC, foi projetada para atender às necessidades específicas de sua empresa. EVOIP*neo* é inteiramente baseado em software sem qualquer necessidade de hardware proprietário e pode ser instalado em um servidor padrão fornecido pelo cliente. As chamadas são gravadas diretamente da rede IP.

EVOIP*neo* oferece pós-compressão para reduzir os requisitos de armazenamento e para aumentar a capacidade de gravação, proporcionando uma significativa economia de energia e custos de armazenamento.

A solução de gravação VoIP da ASC inclui componentes ativos e passivos. O componente passivo monitora pacotes de áudio da LAN. Ele pode ser usado em praticamente qualquer ambiente do cliente e suporta praticamente todos os fornecedores IP. O componente ativo funciona como um softphone IP. Para gravar uma chamada, uma conferência é iniciada com o gravador ou o fluxo de áudio é encaminhado diretamente para o EVOIP*neo*.

EVOIP*neo* suporta o protocolo SIP padrão da indústria e preserva informações adicionais como número de telefone chamado e chamador, tempo de ligação e etc. Facilitando a busca e reprodução.

EVOIP*neo* também oferece soluções profundamente integradas com todos os principais fornecedores de telefonia IP, incluindo Alcatel-Lucent, Avaya, Cisco, Etrali, Microsoft, Mitel, Unify e muitos outros.

Gravação TDM com a linha de produtos EVOLUTION*neo*

Os sistemas de gravação TDM da ASC são especialmente projetados para garantir a continuidade dos negócios. Eles criam um ambiente de trabalho estável e ideal para aplicações de missão crítica. Os sistemas podem ser equipados com discos rígidos hot-swap e espelhados, bem como uma fonte de alimentação redundante para prover uma operação a prova de falhas e garantir segurança de dados.

EVOLUTION*neo* eco é perfeito para pequenas e médias empresas e pode gravar até 60 canais por unidade. O sistema também oferece capacidade de armazenamento on-line de até 400.000 horas de gravação.

EVOLUTION*neo* é ideal para empresas com requerimentos de gravação de um grau médio para alto e grava até 720 canais simultâneos por unidade. O sistema oferece armazenamento on-line de até 800.000 horas de gravação.

EVOLUTION*neo* XXL foi projetado para gravações de alta capacidade. Um único gravador é suficiente para até 1.560 canais e seu chassi com 6 Us de altura se encaixa facilmente em um rack padrão.

Aplicações adicionais

Gravação de tela com SCREENrec

Gravar chamadas telefônicas e ao mesmo tempo executar a captura das atividades de tela fornece uma ampla visão sobre os processos de negócio. Frequentemente, ao invés de apenas ouvir as conversações, você precisa visualizar como as aplicações são utilizadas.

Pesquisar e Reproduzir

Selecione POWER*play* Instant para recuperação imediata da chamada mais recente. POWER*play* Pro ou POWER*play* Web se distinguem com critérios de pesquisa flexíveis e outras funções avançadas. Os clientes podem escolher entre o aplicativo baseado em browser sem a necessidade de nenhum software adicional ou a tecnologia cliente/servidor baseada em Java para a reprodução através de uma rede local.

Conjunto de Soluções de Gravação *neo* - incrivelmente sofisticado, mas ainda fácil de usar, instalar, configurar, manter e expandir

Controle de Gravação

CLIENT*command* captura dados e os atribui ao banco de dados das chamadas. Este aplicativo permite "free seating" dos agentes sem CTI. O sistema de gravação pode ser controlado a partir do PC do agente com comandos para iniciar/parar, manter, apagar e silenciar/restaurar.

Vantagens excepcionais

- Baixo custo de propriedade, através de uma rápida e fácil implantação e uma abordagem centralizada
- Proteção do investimento com escalabilidade praticamente ilimitada
- Soluções específicas para o cliente baseadas na força de engenharia da ASC
- Integração bem sucedida em ambientes complexos através de um ambiente de trabalho tudo-em-um (all-in-one)
- Tecnologia Speech Analytics para atender aos requisitos de conformidade de maneira mais eficiente
- Visualização de todo o ciclo da chamada de seu início até seu fim ("do berço à sepultura")
- Cumprimento dos mais altos padrões de segurança e de regulamentações de conformidade através de cenários inteligentes de prevenção à falha e uma arquitetura de alta segurança
- Fácil migração através da importação de gravações existentes

SCREEN*rec* scan, um poderoso aplicativo de software que inicia a gravação automaticamente quando um usuário clica em qualquer botão pré-definido ou quando uma determinada aplicação ou mensagem é exibida na tela do computador.

Análise de conteúdo & linguagem

INSPIRATION*neo*: Este software revela o potencial de melhoria em operações do Contact Center incluindo processos, marketing, atividades de vendas, tempo de reação e análise de problemas.

INSPIRATION*neo* para conformidade: através da análise de linguagem (Speech Analytics), o software da ASC marca automaticamente as interações interessantes e dá alertas para a administração ou para equipes de conformidade em caso de potencial violação de conformidade ou uso indevido e abuso de informação privilegiada.

Destaques

Gravação Híbrida: As soluções da ASC permitem a gravação de comunicação pura IP ou TDM, bem como gravação híbrida na mesma unidade para facilitar a mudança de fones TDM para IP sem novos investimentos.

Conformidade PCI-DSS: Os sistemas de gravação da ASC atendem aos rigorosos requisitos PCI (Payment Card Industry) de segurança de dados. O PCI-DSS, um padrão universal para otimizar a segurança de transações de cartão de crédito, protege contra o roubo de identidade e torna os sistemas de gravação da ASC a solução preferida para segurança de aplicações relevantes.

Arquitetura aberta: Os gravadores de comunicações da ASC são perfeitos para empresas com várias localizações. As soluções podem ser configuradas para gravar, monitorar em tempo real e arquivar as interações com o cliente de qualquer filial para em seguida fornecer as facilidades de pesquisa e reprodução através de rede local, por meio de intranets ou através da Internet. O sistema usa um modo de gravação distribuído para conectar várias plataformas de gravação, departamentos ou locais.

Preservação a longo prazo: Além da sua elevada capacidade de armazenamento on-line, as soluções ASC podem preservar os dados em unidades internas de arquivamento (DVD, RDX), dispositivos USB (discos rígidos ou USB drives) ou sistemas NAS/SAN. As chamadas também podem ser salvas como arquivos *.wav e enviadas por e-mail.

Arquitetura orientada para o futuro

- Arquitetura n-Camadas *(n-Tier)* para escalabilidade ilimitada e alta performance
- A maior disponibilidade e resiliência devido aos cenários inteligentes de prevenção à falhas
- Ambiente de trabalho *all-in-one* para implantação e manutenção rápida e fácil

Usabilidade amigável ao cliente

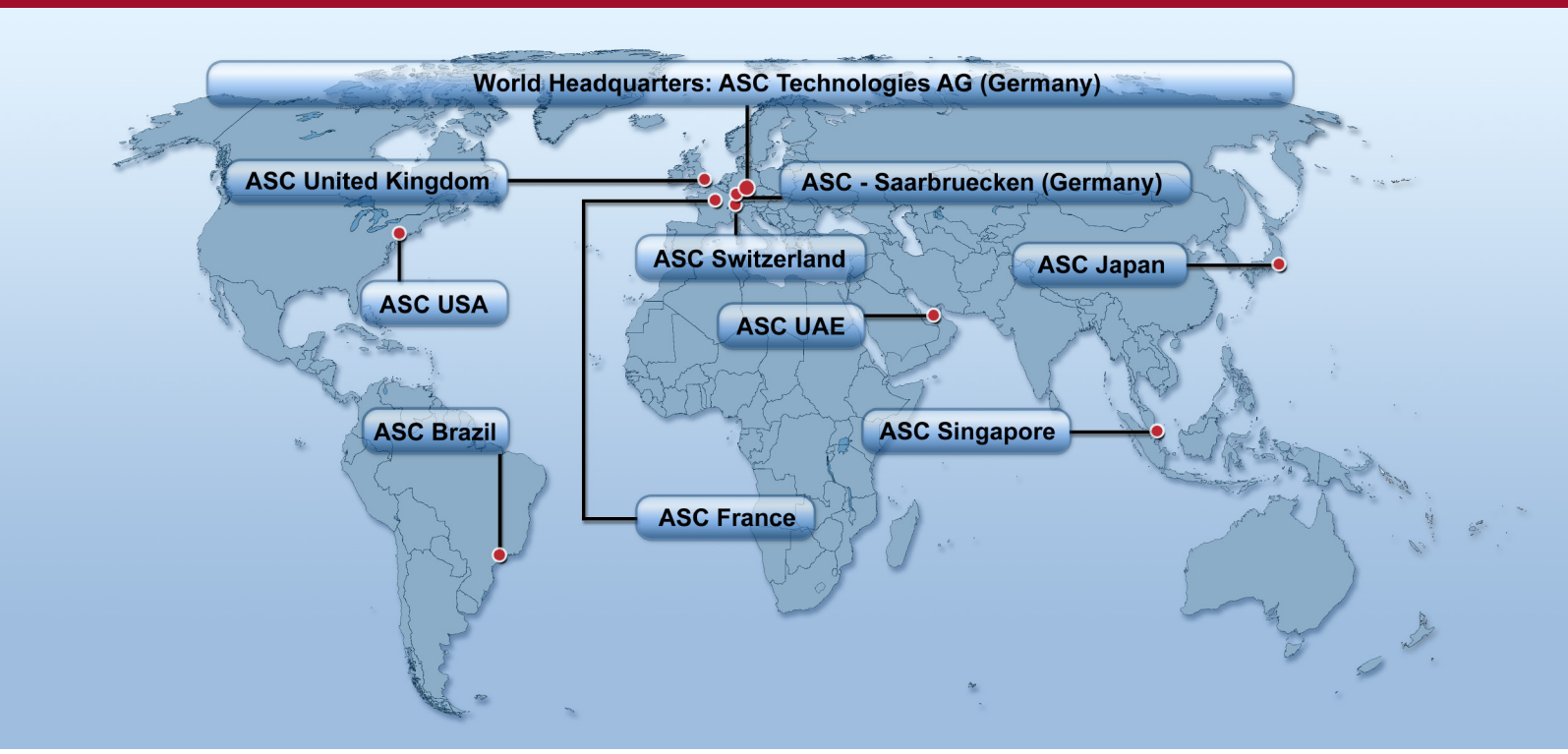
- Configuração centralizada para uma rápida e eficaz adaptação ao ambiente do cliente
- Interfaces de usuário personalizáveis e intuitivas

Solução em Nuvem Visionária

- Ambiente Multiusuários *(multi tenant)* real para soluções superiores em nuvem
- Soluções para hospedagem segura

Perfeita Gravação para Conformidade

- Arquitetura de gravação multicanal para incluir facilmente diferentes mídias
- Visualização de todo o ciclo da interação com reprodução de chamadas transferidas, em espera, etc. De acordo com a experiência do cliente em seu atendimento
- Perfeita integração das mais recentes tecnologias de análise para alertas automatizados



ASC - um Poderoso Fornecedor Global

ASC é uma empresa de software líder mundial em soluções inovadoras para gravar, analisar e avaliar comunicações. Todas as interações multimídia em Contact Centers, serviços financeiros e de organizações de segurança pública são documentadas e analisadas. O conteúdo da comunicação torna-se transparente, informações críticas são geradas e as tendências de mercado reveladas, fornecendo inteligência de negócios em tempo real para ação gerencial imediata.

As soluções ASC tornam a experiência do consumidor mensurável. Medidas específicas podem ser iniciadas para aumentar significantemente a retenção de clientes, aumentar a receita nos negócios e criar clientes leais e sustentáveis. Assim, clientes da ASC estão sempre um passo à frente da concorrência.

A ASC também fornece todo seu conjunto de soluções como uma solução na nuvem. Assim, clientes terão a opção do uso do software como um serviço (SaaS) conforme necessário, sempre com tecnologia atualizada e de ponta, sem risco, sem investimento inicial e com flexibilidade máxima.

Com subsidiárias no Reino Unido, França, Suíça, EUA, Japão, Singapura, Dubai e Brasil, bem como distribuidores e parceiros certificados e com vasta experiência, os projetos ambiciosos da ASC alcançam mais de 60 países. Sediada na Alemanha, a ASC é um poderoso fornecedor global com uma quota de exportação de mais de 70 por cento e uma rede de serviços em todo o mundo.

Todos os nomes de produtos e marcas são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da ASC.

www.asc.de

02/16

World Headquarters
ASC Technologies AG
Seibelstrasse 2 - 4 | Phone +49 6021 5001-0
63768 Hoesbach | Fax +49 6021 5001-310
Germany | hq@asc.de

Please scan this code for more contact information

Subsidiaries: United Kingdom, France, Switzerland, United States, Brazil, Japan, Singapore, Dubai

asc.de/subs