

AMR

**SYSTEMY
REJESTRACJI
AUDIO
INFORMACJI**

KATALOG PRODUKCJI

ZACHOWAMY WSZYSTKO POWIEDZIANE!

**Decyzje profesjonalne dla
Firmy dowolnej wielkości ze
wszystkich branż**

DLACZEGO POTRZEBNE JEST NAGRANIE:

- **Zachowanie informacji o ważnych rozmowach i ugodach**
- **Ochrona od oszustwa i nieetycznych metod prowadzenia biznesu**
- **Ujawnienie i zapobieżenie oszustwa**
- **Podwyższenie jakości obsługi klientów**
- **Rekonstrukcja incydentów**
- **Zabezpieczenie nauczania i samokształcenia współpracowników**
- **Prowadzenie dziennika aktywności służbowej**

Proponujemy Państwu programowo-aparatowy kompleks „AMR”, przeznaczony dla wysokogatunkowej rejestracji, przechowania i obróbki informacji, która postępuje od analogowych linii telefonicznych, linie cyfrowych E1 i BRI, VoIP(IP-telefonii), radiostacji, pulpitów dyspozytorskich ta in.

Decyzje branżowe

Call centrum

- Monitoring jakości pracy i wydajności kontakt centrum
- Otrzymanie wiarygodnej informacji o tym, że klienci myślą o spółce Państwa, produktach i usługach
- Pomoc w rozwiązaniu sprzeczek i kontrowersji
- Ocena efektywności pracy każdego współpracownika
- Zabezpieczenie wykonania przez współpracowników ustalonych procedur, dotrzymanie reguł i polityki spółki

Bezpieczeństwo społeczne i struktury państwowe

- Automatyczny zapis i przechowanie wezwań nadzwyczajnych, szybkość reakcji i procesu współdziałania pracowników przy rozwiązywaniu problemu
- Momentalne odtworzenie zapisanych danych w celu sprawdzenia i uściślenia informacji
- Monitoring wezwań w reżimie realnego czasu, co pozwala w razie potrzeby natychmiast wtrącić się do procesu współdziałania i wpłynąć na sytuację
- Badanie i zbiór dowodów po wydarzeniu dla późniejszego śledztwa prawnego
- Wyznaczenie konieczności nauczania współpracowników kontakt centrum w celu podwyższenia szybkości i dokładności obróbki zwróceń obywateli

Sektor finansowy

- Monitoring ugód i innej aktywności biznesowej
- Dokładna rekonstrukcja wydarzenia dla audytu
- Szybkie rozwiązanie sprzeczek
- Pomoc w badaniu wypadków oszustwa
- Monitoring efektywności procesów roboczych
- Podwyższenie poziomu nauczania personelu

Rozwiązanie zadań biznesowych

Rekonstrukcja i analiza wydarzeń

- Odnowienie kolejności zdarzeń i działań współpracowników
- Ujawnienie winnych w wydarzeniu
- Wykorzystanie zachowanych danych jako dowodów prawnych

Optymalizacja biznes procesów

- Poprawa jakości obsługi klientów
- Zabezpieczenie nauczania i samokształcenia współpracowników
- Zbiór wiarygodnej informacji statystycznej
- Prowadzenia czasopisma biznes aktywności
- Analiza obciążenia i efektywności pracy współpracowników
- Fiksowanie automatyczne ustnych porozumień
- Skrócenie kosztów na usługi związku

Zwiększenie poziomu bezpieczeństwa

- Ujawnienie i zapobieganie wyciekom informacji
- Kontrola za zachowaniem tajemnicy handlowej
- Ujawnienie i zapobieganie oszustwu
- Obrona od nieetycznego zachowania współpracowników
- Monitoring stanu technicznego linii telefonicznych
- Zabezpieczenie przejrzystości biznes procesów
- Kontrola automatyczna działań współpracowników

PRZEWAGI AMR

Decyzja zawodowa

Produkt, oparty na 15-letnim doświadczeniu pracy i użyciu najbardziej zaawansowanych technologii w branży aparatuowych i programowych opracowań.

Skalowalna architektura modułowa

Zestaw komponentów pozwalający na nadanie rozwiązania, adaptowane pod zadania konkretnego użytkownika z możliwością późniejszego rozszerzenia funkcjonalu i pojemności systemu nagrania.

Intuicyjnie zrozumiały interfejs

Nasze oprogramowanie jest przewidziane na szeregowego użytkownika i pozwala na podejmowanie pracę z systemu bez studiowania instrukcji z eksploatacji.

Prosta integracja z oprogramowaniem i bazami danych klientów

Architektura oprogramowania nadaje możliwość programom zleceniodawcy otrzymywać informację jak z bazy danych, tak i w reżimie realnego czasu w momencie zapisu.

Zapis obrazu z ekranu komputera

Automatyczny zapis danych z ekranu użytkowników może wykorzystywać się jak oddzielny system analityczny dla analizy jakości i szybkości pracy współpracowników, tak i razem z audio danymi. Przy przesłuchiwanie nagrań audio, za pragnieniem operatora, synchronicznie z dźwiękiem odzwierciedla się informacja z ekranu miejsca pracy użytkownika, co pozwala odnowić pełny obraz działań użytkownika w sytuacji interesującej.

System zintegrowany CRM

System dla prowadzenia bazy klientów i kierowania współdziałaniem z nimi od pierwszego kontaktu do zakończenia umowy.

Dopracowanie funkcjonału za wymogami zleceniodawcy

Wysoki profesjonalizm współpracowników pozwala jakościowo i w krótkim czasie opracować dodatkowy funkcjonal, niezbędny klientowi.

WEB i Desktop dostęp do danych

Możliwość profesjonalnej obróbki danych jak na lokalnym personalnym komputerze, tak i przez dostęp do danych, praktycznie z dowolnego urządzenia z WEB przeglądarką, bez ustawienia oprogramowania specjalnego.

Optymalna wartość

Optymalizacja procesu opracowania i produkcji daje nam możliwość ustalić ceny, które przyjemnie zdziwią Państwo.

Jednoczesne nagranie danych od różnych typów źródeł (analogowe, BRI, E1, VoIP)

Architektura oprogramowania pozwala zjednoczyć dane z różnych źródeł do jedynej bazy danych z zachowaniem możliwości rozgraniczenia dostępu do informacji z każdego typu linii.

Poszukiwanie w audio danych za wyrazami i frazami

Wykorzystanie zaawansowanych technologii fonetycznych na podstawie audio-analityki, pozwala spełniać poszukiwanie w zapisanej informacji pewnych słów czy fraz przez ich zestaw w tekstowym rodzaju, co pozwala fantastycznie skrócić szybkość obróbki danych dźwiękowych. Precyzja poszukiwania nie zależy od jakości dźwięku, akcentu, dialektu czy gramatyki niestandardowej. W tej chwili jest zrealizowana praca z językiem rosyjskim i angielskim.

Szeroki wybór interfejsów podłączania (PCI, PCIe, Ethernet, USB)

Drukowane płyty PCI i PCI-Express, które są instalowane w Komputerze; Urządzenia zewnętrzne podłączane do Komputera przez USB czy Ethernet-port; Kompaktowe rozwiązanie autonomiczne „wszystko w jednym” na podstawie urządzeń specjalistycznych.

Certyfikaty

Nasze wyposażenie odpowiada wymogom Unii Europejskiej, co potwierdzono deklaracją zgodności z dyrektywami EU 2004/108/EC i 2006/95/EC oraz ze standardami jakości EN 55032, EN 55024.

Program partnerski

Skorzystajcie wszystkimi zaletami partnerstwa:

Nauczanie i konsulting

- Bezpłatne nauczanie fachowców
- Pomoc w przygotowaniu propozycji komercyjnych
- Doradztwo w doborze sprzętu

Poparcie marketingowe

Nadajemy naszym partnerom wszechstronne poparcie marketingowe:

- Gotowe materiały reklamowe w postaci elektronicznej i drukowanej
- Pomoc w przygotowaniu własnej produkcji reklamowej
- Pomoc w przygotowaniu i przeprowadzeniu prezentacji dla klientów
- Analityczną i techniczną informację niedostępną klientom

Bezpłatne poparcie techniczne

- Służba wsparcia technicznego bezpłatnie konsultuje wszystkich partnerów i końcowych zleceniodawców spółki
- Wsparcie techniczne jest dostępne przez specjalną stronę internetową z systemem elektronicznej ewidencji zapotrzebowań, po pocście elektronicznej czy telefonowi
- Fachowcy wsparcia technicznego mogą dać jak doradztwo pisemne czy ustne, tak i podłączyć się do systemu zleceniodawcy i zdalnie rozwiązać Twój problem

AMR-IP

Kompleks wielokanałowy rejestracji i przechowywania informacji «AMR-IP» jest przeznaczony dla rejestracji, przechowywania, replikacji, sortowania i analizy połączeń IP-telefonii i innej informacji telematycznej, przekazywanej zgodnie z protokołem TCP/IP i UDP IP-telefonii.

Nagranie informacji mownej jest wykonywane w stereo rezimie, co pozwala oddzielnie wydzielić każdego abonenta w celu przeprowadzenia identyfikacji osoby oraz wykonywać wyrównywanie automatyczne wyrównania poziomów sygnałów abonentów bliskich i odległych.



Charakterystyki techniczne

Podłączenie do Span-portu	10/100/1000 Mbit/s и 10 Gbit/s
Nieniszczące i niewykrywalne podłączenie do kanałów Ethernet	10/100/1000 Mbit/s
Maksymalna ilość jednocześnie rejestrowanych sesji (kanałów VoIP-telefonii)	500
Ogólna pojemność Systemy zarządzania bazami danych	do 100 mln zapisów
Maksymalna ilość jednocześnie podłączonych użytkowników	100
Maksymalna pojemność archiwum	32 Tbyte
Obsługiwane protokoły	H.323 (H.245, H.225 RAS), SIP, Skinny/SCCP, Unistim, Avaya IPOffice
Obsługiwane kodeki mowne (RTP)	G.711(aLaw/ uLaw), G.723, G.723.1, G.726, G.728, G.729(a/b), GSM-FR, GSM-HR, GSM-EFR, GSM-AMR, GSM-AMRWB
Integracja z wyposażeniem telekomunikacyjnym	CDR/SMDR УПАТС: IP MediaServer, Cisco IP Call-center

AMR-X

«AMR-X» to jest autonomiczny kompleks programowo-aparatowy, przeznaczony dla nagrania wysokogatunkowego, długotrwałego przechowania, odtworzenia i obróbki informacji, postępującej od analogowych i cyfrowych źródeł audiosygnału.



Źródła sygnałów: dowolne audiowyjście analogowe (telefon, mikrofon, radiostacja, pulpit dyspozytorski, magnetofon, telemetria), dowolna cyfrowa Sformalizowana Autonomiczna Stacja Telefoniczna, kanały pierwotnego dostępu PRI-E1, linie ISDN BRI.

Pojemność: w kompleksie może być ustalono od 1 do 2 PCI-płyt AMR różnych typów kanałów dla rejestracji analogowych i (lub) cyfrowych źródeł sygnału.

Właściwości: «AMR-X» jest to rejestrujące urządzenie autonomiczne, które nie wymaga komputera dla wykonywania procesu nagrywania i odtwarzania informacji. W odróżnieniu od kompleksów rejestracji, wykonanych na podstawie standardowych komputerów osobistych, ma rozmiary kompaktowe i niezawodnością podniesioną.

Charakterystyka urządzenia:

- wykonane na podstawie specjalistycznej platformy dla systemów wbudowanych
- korpus jest wytworzony z metalu
- wymiary (SxGxW - Szerokość x Głębokość x Wysokość): 32cm x 24cm x 7cm
- płyta główna mini-ITX na podstawie procesora, która ma niski poziom zużycie energii (ma wysoką odporność na błędy, kompaktowe rozmiary, produktywność wystarczającą)
- wbudowane stereogłośniki
- zewnętrzny zasilacz
- System operacyjny: Windows
- panel sterowania z wyświetlaczem ciekłokrystalicznym, która pozwala czynić regulacji systemu rejestracji i pracować z bazą danych

AMR-X-PRO

«AMR-X-PRO» to autonomiczny przeciwpylowy i wilgocioszczelny kompleks programowo-aparatowy, wyprodukowany z zastosowaniem komponentów, mających poziom obrony od zewnętrznych działań według standardu IP66-IP67. Przeznaczony dla nagrania wysokogatunkowego, długotrwałego przechowywania, odtworzenia i obróbki informacji, postępującej od analogowych i cyfrowych źródeł audiosygnалу.



Źródła sygnałów: dowolne audiowyjście analogowe (telefon, mikrofon, radiostacja, pulpit dyspozytorski, magnetofon, telemetria), dowolna cyfrowa Sformalizowana Autonomiczna Stacja Telefoniczna, kanały pierwotnego dostępu PRI-E1, linie ISDN BRI.

Pojemność: wewnątrz obudowy może być ustalone każde urządzenie AMR (PCI- lub PCIe- płyta, Ethernet lub urządzenie USB różnych typów kanałów) dla rejestracji analogowych lub cyfrowych źródeł sygnału.

Właściwości konstrukcji:

- hermetyczna obudowa z aluminium, zapewniająca odporność na wandalizm i wykonująca funkcję radiatora
- elementy elektroniczne urządzenia są trwale przymocowane wewnątrz obudowy, nie mają łączników, bezpośrednio skierowanych na zewnątrz
- zewnętrzne łączniki są sztywno przymocowane do obudowy i połączone do wewnętrznych elementów elektronicznych za pomocą elastycznych łączników, co w przypadku uszkodzenia lub awarii łącznika zewnętrznego, pozwala zachować zdolność do pracy podstawowych elementów urządzenia i systemu wcale oraz łatwo wymieniać uszkodzone elementy
- wykonano na podstawie specjalistycznej platformy dla systemów wbudowanych
- wbudowana indykacja zdolności do pracy sprzętu i aktywności kanałów
- zarządzanie archiwizacją danych
- wbudowany moduł Wi-Fi, który może zapewnić bezpieczny dostęp do danych z dowolnego urządzenia, które jest wyposażone modułem Wi-Fi i przeglądarką internetową
- dwa wbudowanych czytniki kart SD umożliwiają wykonywać automatyczną archiwizację danych zapisanych na nośnikach zewnętrznych, z możliwością „gorącej” wymiany nośnika

Charakterystyka urządzenia:

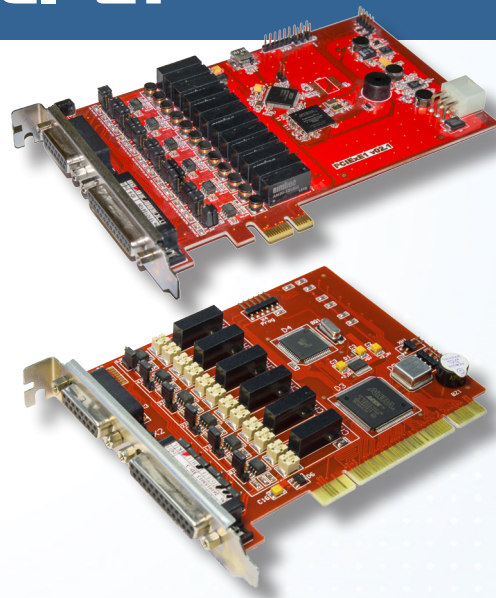
- wymiary: 222 x 146 x 106 (mm)
- zasilanie od 12V (zewnętrzny zasilacz 220/12V dostarczany w zestawie)
- System operacyjny: Linux

AMR-PCIe-E1, AMR-PCI-E1

To jest kompleks programowo-aparatowy, przeznaczony dla rejestracji mownej i numerowanej informacji, krążącej w liniach związku PRI E1.

Płyta wytwarza się w dwóch wariantach – PCI i PCI-Express, dla ustawienia w PCI- albo PCIe- gniazdo komputera odpowiednio.

Nagranie informacji mownej jest wykonywane w stereo reżimie, co pozwala na oddzielne wyznaczenie każdego abonenta w celu przeprowadzenia identyfikacji osoby oraz do wykonywania automatycznego wyrównania poziomów sygnałów abonentów bliskich i odległych.



Charakterystyki techniczne

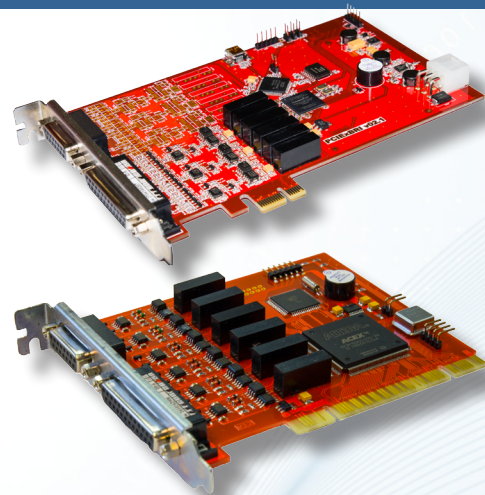
AMR-PCIe-E1 / Interfejs podłączania do komputera	PCIe (PCI-express)
AMR-PCI-E1 / Interfejs podłączania do komputera	PCI
Podłączenie do linii związku	Równoległe z pełnym rozwiązaniem galwanicznym
AMR-PCIe-E1 / Ilość kanałów podłączonych do jednej płyty	Od 30 do 180 (1- 6 potoków E1)
AMR-PCI-E1 / Ilość kanałów podłączonych do jednej płyty	Od 30 do 90 (1- 3 potoków E1)
AMR-PCIe-E1 / Maksymalna ilość płyt w jednym komputerze	11 (1980 kanałów, 66 potoków E1)
AMR-PCI-E1 / Maksymalna ilość płyt w jednym komputerze	11 (990 kanałów, 33 potoków E1)
Rejestrowane typy sygnalizacji	SS-7 (OKS7), DSS-1, R2D, R1.5, R1 [0x0B], V5.2, VSK2 Dec, R1 [0x09], VSK1
Maksymalna długość podłączonego do kabla potoku	3 meters
Długość kabla przy podłączeniu jednego przedłużenia	300 meters
Wejściowy opór po prądzie (DC)	nie mniej niż 100 MOm
po prądzie przemiennym (AC)	nie mniej niż 2,5 kOm

AMR-PCIe-BRI, AMR-PCI-BRI

To jest kompleks programowo-aparatowy, przeznaczony dla rejestracji mownej i numerowanej informacji, krążącej w liniach związku ISDN BRI.

Płyta wytwarza się w dwóch wariantach – PCI i PCI-Express, dla ustawienia w PCI- albo PCIe- gniazdo komputera odpowiednio.

Nagranie informacji mownej jest wykonywane w stereo reziemie, co pozwala na oddzielne wyznaczenie każdego abonenta w celu przeprowadzenia identyfikacji osoby oraz do wykonywania automatycznego wyrównania poziomów sygnałów abonentów bliskich i odległych.



Charakterystyki techniczne

AMR-PCIe-BRI / Interfejs podłączania do komputera	PCIe (PCI-express)
AMR-PCI-BRI / Interfejs podłączania do komputera	PCI
Podłączenie do linii związku	Równolegle z pełnym rozwiązaniem galwanicznym
AMR-PCIe-BRI / Ilość kanałów podłączonych do jednej płyty	2-24 (2B+1D), 2-12 (1B+1D)
AMR-PCI-BRI / Ilość kanałów podłączonych do jednej płyty	2-12 (2B+1D), 2-6 (1B+1D)
AMR-PCIe-BRI / Maksymalna ilość płyt w jednym komputerze	11 (264 linii 2B+1D, 132 linii 2B+1D)
AMR-PCI-BRI / Maksymalna ilość płyt w jednym komputerze	11 (132 linii 2B+1D, 66 linii 2B+1D)
Wejściowy opór po prądzie (DC)	nie mniej niż 10 kOhm
po prądzie przemiennym (AC)	nie mniej niż 1 MOhm
Wbudowana indykacja	Synchronizacja z liniami, aktywność linii

AMR-NET-BRI



To jest kompleks programowo-aparatowy, przeznaczony dla rejestracji mownej i numerowanej informacji, krążącej w liniach związku ISDN BRI. Wyrób jest dokonany w wyglądzie bloku zewnętrznego, podłączanego do komputera za pomocą Ethernet. Pozwala przekazywać dane ze źródeł, znajdujących się na znacznej odległości od miejsca rejestracji. Przy czym same dane nie zachowują się w miejscu ustawienia urządzenia, co w całości uniemożliwia niesankcjonowany dostęp do ich.

Nagranie kanałów dzieje się wstereo rezimie, co pozwala na oddzielne wyznaczenie każdego abonenta w celu przeprowadzenia identyfikacji osoby oraz do wykonywania automatycznego wyrównania poziomów sygnałów abonentów bliskich i odległych.

Charakterystyki techniczne

Interfejs podłączania do komputera	Ethernet
Podłączenie do linii związku	Równolegle z pełnym rozwiązaniem galwanicznym
Ilość kanałów, podłączonych do jednego urządzenia	2-12 (2B+1D), 2-6 (1B+1D)
Maksymalna liczba urządzeń podłączonych do komputera	11 (132 linii 2V+1D or 66 linii 1V+1D)
Wbudowana indykacja	Zasilanie wyrobu, Synchronizacja z liniami, aktywność linii
Zasilanie wyrobu	DC, 5 V 1,5 A

AMR-NET-A



To jest kompleks programowo-aparatowy, przeznaczony dla nagrania wysokogatunkowego, przechowania i odtworzenia informacji, krążącej w kanałach analogowych związku. Wyrób jest dokonany w wyglądzie bloku zewnętrznego, podłączanego do komputera za pomocą Ethernet.

Pozwala przekazywać dane ze źródeł, znajdujących się na znacznej odległości od miejsca rejestracji. Przy czym same dane nie zachowują się w miejscu ustawienia urządzenia, co w całości uniemożliwia niesankcjonowany dostęp do ich.

Charakterystyki techniczne

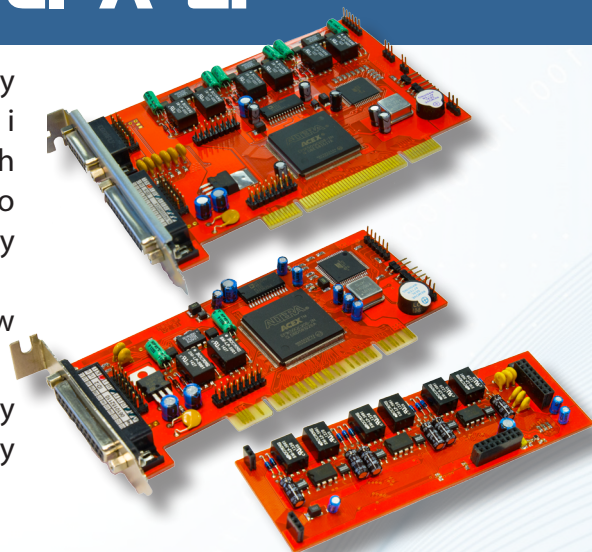
Interfejs podłączania do komputera	Ethernet
Podłączenie do linii związku	Równolegle z pełnym rozwiązaniem galwanicznym
Ilość kanałów, podłączonych do jednego urządzenia	6
Maksymalna liczba urządzeń podłączonych do komputera	11 (66 kanałów)
Wbudowana indykacja	Zasilanie wyrobu, Synchronizacja z liniami, aktywność linii
Zasilanie wyrobu	DC, 5 V 1,5 A

AMR-PCI-A, AMR-PCI-A-LP

To jest kompleks programowo-aparatowy, przeznaczony dla nagrania wysokogatunkowego, przechowania i odtworzenia informacji, krążącej w kanałach analogowych związku. Źródłami informacji mogą być telefoniczne albo inne linie analogowe, mikrofony, radiostacji albo pulpity dyspozytorskie.

Płyta wytwarza się w dwóch wariantach – PCI i PCI Low Profile, dla ustawienia PCI gniazdo komputera.

Wartością tych płyt jest możliwość zwiększenia liczby zarejestrowanych źródeł sygnału poprzez instalację płyty rozszerzenia na płycie głównej.



Do płyty głównej AMR-PCI-A mogą być podłączone do 6 źródeł sygnału oraz mogą być dodatkowo zainstalowane 2 płyty rozszerzenia do 6 kanałów na każdej. Takie rozwiązanie techniczne pozwala na początkowym etapie wdrożenia systemu rejestracji nabyć płyty z minimalnie wymaganą ilością kanałów, a w przyszłości, dokupując płyty rozszerzenia, zwiększyć pojemność kanału bez konieczności zakupu nowych komputerów.

Charakterystyki techniczne

Interfejs podłączania do komputera	PCI
Podłączenie do linii związku	Równoległe z pełnym rozwiązaniem galwanicznym
AMR-PCI-A / Ilość kanałów podłączonych do jednej płyty	2- 18
AMR-PCI-A-LP / Ilość kanałów podłączonych do jednej płyty	2-8
AMR-PCI-A / Maksymalna ilość płyt w jednym komputerze	11 (198 kanałów)
AMR-PCI-A-LP / Maksymalna ilość płyt w jednym komputerze	11 (88 kanałów)
Częstotliwość ocyfrowania sygnału analogowego	8 kHz, 16 kHz, 32 kHz
Współczynnik wzmocnienia sygnału wejściowego	do 38 dB
Maksymalny poziom sygnału wejściowego	7000 mV

AMR-USB-A

To jest kompleks programowo-aparatowy, przeznaczony dla nagrania wysokogatunkowego, przechowania i odtworzenia informacji, krążącej w kanałach analogowych związku.



Źródłami informacji mogą być telefoniczne albo inne linie analogowe, mikrofony, radiostacji albo pulpity dyspozytorskie.

Podłączenie do linii kontrolowanych - równoległe.

Urządzenie jest wykonane w wyglądzie bloku zewnętrznego, podłączonego do komputera przez USB-łącznik.

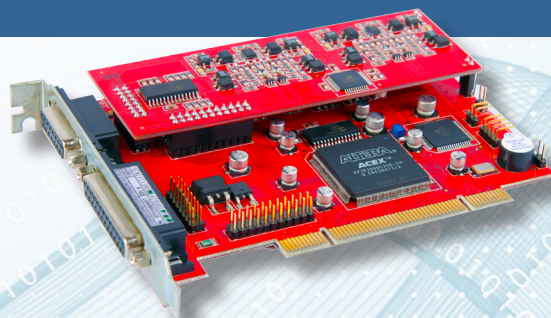
Jeden blok zewnętrzny zabezpiecza rejestrację i kontrolę jednocześnie do 6 źródeł analogowych sygnału.

Do jednego komputera można podłączyć do 11 urządzeń, a tym samym jednocześnie nagrywać informację z 66 kanałów.

Charakterystyki techniczne podobne urządzeniu «AMR-NET-A».

ATRIS-PCI-A

Sprzętowo-programowy kompleks, przeznaczony dla automatycznego operacyjnego zgłoszenia abonentów z potwierdzeniem otrzymania zawiadomienia oraz całodobowego fiksowania powiadomień przychodzących z funkcją autoodpowiedzi z miejskich linii telefonicznych, instytucji lub biur Automatycznej Centrali Telefonicznej.



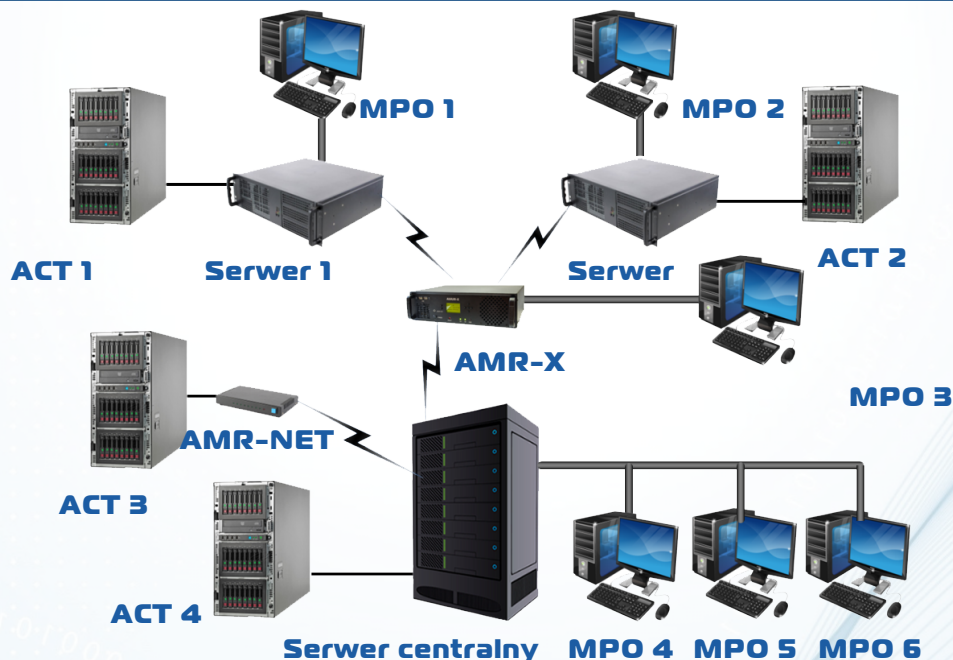
Część sprzętu została wykonana w wyglądzie płyty, zainstalowanej w gniazdo PCI komputera.

Każda płyta zabezpiecza powiadomienie lub rejestrację jednocześnie w 12 kanałach analogowych.

W jednym komputerze mogą być ustalone do 11 płyt i, w ten sposób, jednocześnie wykonywać nagrywanie lub powiadomienie po 132 kanałom.

Charakterystyki techniczne podobne urządzeniu «AMR-PCI-A».

Przykład schematu organizacji rozprowadzanego systemu rejestracji audioinformacji



Za pomocą kompleksów sprzętowo-programowych «AMR» jest możliwa organizacja rozwiązań wielopoziomowych co dotyczy rejestracji audio informacji z terytorialnie zdalnych źródeł. W tym przypadku, elastyczna architektura kompleksu umożliwia przypisanie praw dostępu do danych na każdym poziomie i dla każdego użytkownika.

Miejsce pracy operatora nr 1 (MPO 1) ma dostęp do informacji, zarejestrowanej przez Serwer 1.

MPO 2 ma dostęp do informacji, zarejestrowanej przez Serwer 2.

AMR-X z zainstalowanym na nim oprogramowaniem «AMR-Collector» działa jako serwer pośredni, zadaniem którego jest zjednoczenie informacji z serwerów 1 i 2 i dalsze przekazywanie do centralnego serwera.

Z MPO 3 operator może otrzymać dostęp do informacji z Serwerów 1 i 2.

Na serwerze centralnym są przechowywane informacje pochodzące ze wszystkich serwerów i źródeł wskazanych na schemacie, i operatorzy na MPO 4, 5 i 6 mają możliwość dostępu do wszystkich danych. Następnie, administrator serwera centralnego przeznacza prawa dostępu dla użytkowników systemu oraz, w zależności od zadania, określa, do danych z jakich źródeł oni mogą mieć dostęp.

Oprogramowanie

Oprogramowanie kompleksów «AMR» może pracować pod kontrolą systemu operacyjnego Windows, tak i w systemie operacyjnym Linux.

Elementy systemu zawierają moduły samodiagnostyki i rozwiązywanie problemów, co umożliwia wykonywać nagranie informacji przez całą dobę, bez wtrącania się operatora.

Architektura «klient-serwer» zabezpiecza natychmiastowy dostęp do informacji z dowolnego miejsca.

Intuicyjnie zrozumiały interfejs regulowany programów pozwala pracować z kompleksem nawet bez studiowania instrukcji użytkownika.

Podstawowe funkcje oprogramowania

- nagranie audio informacji w czasie rzeczywistym
- automatyczne dokumentowanie wszystkich przychodzących informacji dźwiękowych i służbowych (data, czas sygnału przychodzącego, początek rozmowy, trwanie rozmowy, numery abonentów, numery kanałów i inne)
- prowadzenie bazy danych nagrań z możliwością poszukiwania zapisów, sortowanie i filtrowanie według różnych kryteriów (czas rozpoczęcia rozmowy, czas trwania nagrania, numer kanału, telefonu, itd)
- wielojęzyczny konfigurowalny interfejs użytkownika
- system przydzielania praw dostępu do sterowania kompleksem
- słuchania dowolnego kanału podczas nagrywania
- odtwarzanie nagranej informacji bez przerywania reżimu nagrania
- automatyczne usuwanie bardzo starych nagrań podczas napełniania dysku szorstkiego ponad ustaloną granicą
- korekcja amplitudy i częstotliwości sygnału odtwarzalnego w czasie rzeczywistym
- możliwość nagrania tylko według wcześniej sporządzonej listy numerów telefonicznych
- zdefiniowanie przychodzących i wychodzących numerów telefonów (aktywna i pasywna automatyczna identyfikacja numeru - AIN)
- prowadzenie w dzienniku szczegółowego rejestrowania zdarzeń i działań operatora
- automatyczna archiwizacja zapisanej informacji na zewnętrznych nośnikach cyfrowych
- wyświetlanie statystyki obciążenia kanałów w wyglądzie graficznym
- sporządzenie, redagowanie i drukowanie raportów
- wbudowany edytor audio i tekstu
- pełny funkcjonalny dostęp do kompleksowych zasobów przez sieć komputerową
- istnienie możliwości pracy w sieci jednocześnie z wieloma użytkownikami i odwrotnie, jednego użytkownika z wieloma systemami

Ciągle pracujemy nad udoskonaleniem naszego oprogramowania.

PRIME-CRM



System «Prime-CRM» przeznaczony jest do automatyzacji i standaryzacji zarządzania relacjami z klientami od pierwszego kontaktu do zakończenia umowy.

Zapewnia użytkownikom wygodne narzędzie do automatyzacji procesów biznesowych, optymalizację komunikacji wewnątrz firmy, automatyzację obiegu dokumentów, zarządzanie informacjami o klientach i o portfelu produktów.

Może być stosowany jako samodzielny produkt oprogramowania, również w połączeniu z kompleksami rejestracji «AMR».



Skład i mianowanie podsystemów:

- Organizacji: zawiera listę organizacji z wszystkimi niezbędnymi informacjami
- Kontakty: szczegółowe informacje o kontaktach (osoby), które są jako niezależne klienty spółki lub kontakty, związane z organizacjami, dotyczy sekcji «Organizacji»
- Transakcji: przechowywanie i wizualizacja informacji szczegółowej, wprowadzonej przez użytkownika, dotyczącej wszystkich umów, transakcji spółki (potencjalnych, prospektywnych, aktualnych, zakończonych i innych)
- Towary: baza towarów, sprzedawanych przez firmę. Informacje zapisane w tej sekcji jest używane podczas tworzenia specyfikacji w sekcji «Umowy»
- Wydarzenia: w tej sekcji użytkownik wprowadza informacje o wszystkich ważnych wydarzeniach (popelnionych przez użytkownika działań), powiązanych umów, transakcji lub inne interakcje z klientami lub partnerami firmy
- Zadania: wizualizacja wprowadzonej przez użytkownika informacji o nadchodzących do wykonywania zadań związanych z każdą interakcją z potencjalnymi i rzeczywistymi klientami firmy
- Kalendarz: w sekcji przedstawione są zadania zapisane w systemie, w wygodnej formie kalendarza. Klikając na komórce kalendarza ze szczególnym zadaniem zostaje wykonywane automatyczne przełączenie do zakładki tego zadania ze szczegółowymi informacjami
- Nagrania audio: odpowiada za integrację audio danych, zapisanych w systemie rejestracji «AMR»; pozwala na uzyskanie informacji na temat połączeń telefonicznych w odniesieniu do konkretnego klienta lub organizację kolejnej okazji do słuchania i przetwarzania

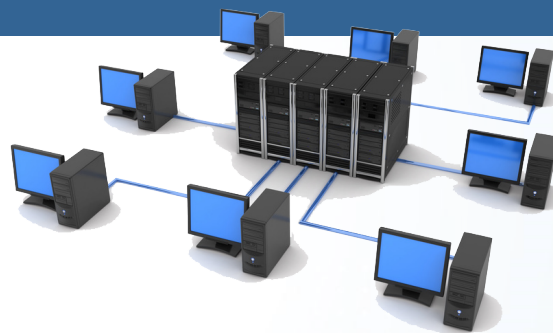
Zalety systemu:

- Integracja z systemami rejestracji audio informacji «AMR»
- architektura «klient-serwer»
- zastosowanie technologii opartych na sieci Web
- praca z ogólną dla spółki standardową bazą kontaktów (klientów, dostawców)
- skuteczna kontrola jakości pracy działu sprzedaży w dowolnym momencie, przypisywanie zadań dla pracowników i utrwalenie procesu ich wdrażania
- uzyskanie statystyki do analizowania wydajności pracy pracowników
- utrwalenie, zachowanie i standaryzacja wszystkich informacji o transakcjach spółki

AMR-Collector

AMR-Collector jest to moduł programowy do automatycznego łączenia baz danych różnych kompleksów rejestratorów «AMR» w jednej bazie danych.

Moduł ten pozwala na tworzenie złożonych kompleksowych systemów rejestracji informacji z umieszczeniem nagrywających urządzeń w celu rejestracji w znacznej odległości z jedną bazą audio danych.



W dużych organizacjach z dużą liczbą wydziałów i oddziałów, które znajdują się w znacznej odległości od jeden drugiego, może wynikać zadanie pozyskania przez zarząd firmy dostępu do całej audio informacji, nagranej przez rejestratory, znajdujące się w odległych poddziałach.

Kompleksy rejestracji «AMR» proponują 3 opcje do rozwiązania tego problemu:

- Dostęp do danych za pomocą klienta dostępu zdalnego.

Bardzo prosty wariant, który przypuszcza podłączenia do zdalnych baz danych za pomocą standardowych narzędzi jest podłączenie poprzez interfejs sieciowy lub za pośrednictwem komputera stacjonarnego.

Wadą tej metody jest to, że jednocześnie można pracować tylko z jednym serwerem oraz szybkość transmisji danych, i, odpowiednio, praca z nimi silnie zależy od szybkości kanału, który jest stosowany dla zdalnego dostępu.

- Archiwizacja danych przez różne serwery na wspólnym nośniku.

W tym przypadku na zdalnych serwerach włącza się funkcja archiwizacji danych. Ona jest skonfigurowana w taki sposób, żeby dane zostały skopiowane do jednego udostępnionego komputera.

Zaletą tej metody jest to, że prędkość pracy z danymi nie zależy od prędkości kanałów komunikacyjnych, ponieważ kopiowanie danych odbywa się wcześniej, z wyprzedzeniem.

Sposób ten ma taką samą wadę jak poprzedni: jednocześnie można obrabiać dane tylko z jednego serwera, ponieważ, chociaż same dane i zachowują się w jednym miejscu, bazy danych u nich są różne, i pracować z nimi, można tylko po kolei.

- Zastosowanie modułu programowego «AMR-Collector».

To rozwiązanie jest pozbawione wad dwóch wymienionych powyżej wariantów i ma wszystkie zalety. Na komputerze, który ma być używany jako magazyn danych, należy zainstalować oprogramowanie «AMR-Collector», które automatycznie kopiuje dane ze zdalnych serwerów i łączy ich do jednej bazy danych, a następnie można pracować ze wszystkimi informacjami jako z jednym podmiotem.

Program posiada szeroką gamę opcji, które pozwalają dostosować pracę modułu zgodnie z wymaganiami użytkownika (kopiowanie lub przenoszenie danych, praca stała lub według harmonogramu itd)

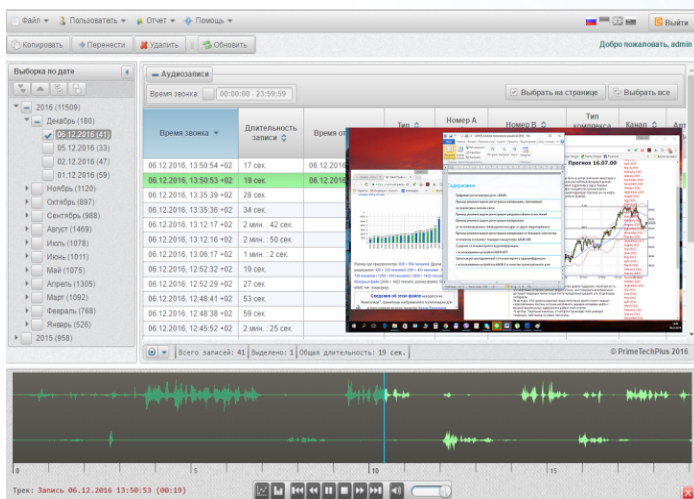
AMR-Screen

System nagrywania fotografowania ekranu «AMR-Screen» jest przeznaczony do nagrywania obrazu wyświetlanego na monitorze komputera w miejscu pracy operatora w celu następnego przeanalizowania działań personelu.

«AMR-Screen» może funkcjonować jako oddzielne rozwiązanie, a wraz z systemem nagrania informacji audio, co zapewnia szerokie możliwości dla przeglądu i dalszej analizy kompleksowej wszystkich działań, które operator przeprowadza w procesie interakcji z klientem, jak podczas komunikowania się przez telefon, tak również podczas pracy z danymi na komputerze..

Możliwości systemu:

- automatyczne nagrania obrazu na wyświetlaczu komputera, w określonych odstępach
- przeglądanie danych przez określony okres czasu
- odtwarzanie nagranych obrazów synchronicznie z wykorzystaniem danych audio za pomocą rejestratorów audio informacji «AMR»
- formowanie raportu o okresach bezczynności użytkownika komputera osobistego
- możliwość dla użytkownika tymczasowo wyłączyć nagrywanie obrazu, wyświetlanego na ekranie monitora, z utrwalenia tego faktu w dzienniku zdarzeń
- eksport zdjęć ekranu w plik wideo
- wygodny dostęp do danych za pośrednictwem interfejsu WEB
- nagrywanie ekranu od chwili włączenia do chwili wyłączenia komputera lub zgodnie z harmonogramem w określonych odstępach czasowych
- automatyczna kontrola wypełnienia przestrzeni płyty i usunięcie nieaktualnych danych



AMR-Audio Search

AMUR-Audio Search jest skutecznym sposobem w poszukiwaniu wypowiedzanych słów i zwrotów w nagranych danych głosowych.

Zastosowanie zaawansowanych algorytmów fonetycznych opartych na technologii audio analitycznej pozwala przeprowadzać wyszukiwanie wpisanych w formie tekstowej słów i zwrotów w nagranej audio informacji, co umożliwia znacznie zwiększyć szybkość przetwarzania danych dźwiękowych i wyszukiwania niezbędnej informacji.

Dokładność wyszukiwania nie zależy od jakości nagrania, akcentu, dialektu lub użycia niestandardowej gramatyki.

W chwili obecnej jest realizowana praca z językami rosyjskim i angielskim.



Zasada działania:

Istnieją dwa reżimy wyszukiwania audio danych: automatyczny i ręczny.

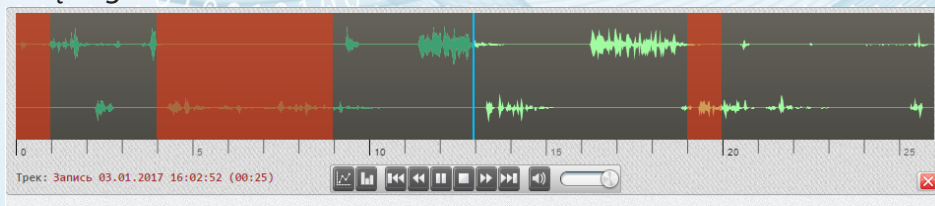
W automatycznym reżimie wyszukiwania użytkownik tworzy listę tekstową słów lub zwrotów, które należy szukać we wszystkich nowych nagraniach audio. System automatycznie, w czasie rzeczywistym, analizuje wszystkie przychodzące nagrania audio, pod kątem obecności z góry określonych słów lub zwrotów.

W reżimie ręcznym wyszukiwania użytkownik w formie tekstowej wprowadza słowa lub zwroty, które on chce znaleźć w danych audio, a program szuka właściwą informację tylko w tych nagraniach, które obecnie załadowane do bazy danych w oparciu o zainstalowane filtry.

Wynik wyszukiwania zostaje przechowywany w oddzielnej bazie danych, a użytkownik w każdej chwili może wrócić do pracy z nagraniem, znajdującym się w wyniku poprzednich wyszukiwań.

W przypadku ponownego wyszukiwania poprzednio używanych słów lub zwrotów, informacja o ich obecności w nagraniach dźwiękowych pobiera się z istniejącej bazy danych, co znacznie skraca czas otrzymania wyniku.

Użytkownik może również korzystać z wyników wyszukiwania jako parametry filtrowania podczas pracy z główną bazą nagrań audio.



Dodatkowe moduły programowe

AMR-Heartbeat monitor



System «AMR Heartbeat Monitor» jest przeznaczony do ciągłego zdalnego sterowania wydajności systemu rejestracji danych audio i monitorowania wypełniania baz danych systemu w audio dane w określonych odstępach czasu.

Dostarczane BEZPŁATNIE.

AMR-FAX-PRO



Moduł programowy, przeznaczony do automatycznego dekodowania powiadomień faksymilowych w formacie graficznym.

Rejestratory «AMR» będą dostarczone z bezpłatnym dekoderem powiadomień FAX, który jest w stanie rozpoznać i przekształcić w postaci graficznej powiadomienia faksymilowe formatów prostych, przekazywanych przy niskich prędkościach. Jednak do pracy z nowoczesnymi protokołami FAX funkcjonalność modułu standardowego nie jest wystarczająca.

Moduł «AMR-FAX-PRO», który może zostać zainstalowany zamiast standardowego dekodera FAX, stosuje zaawansowane algorytmy przetwarzania sygnałów, jest w stanie dekodować praktycznie wszystkie znane protokoły FAX, oraz zapewnić użytkownikowi systemu pełny dostęp do danych faksymilowych.

AMR-CDR



Moduł programowy, przeznaczony do integracji kompleksów «AMR» z portem CDR (taryfikacji) Automatyczna Centrala Telefoniczna.

Jeśli rejestrator «AMR» jest podłączony do linii zewnętrznych (miejskich) Automatycznej Centrali Telefonicznej, wtedy w bazie danych nie będzie informacji na temat do jakiego dokładnie abonenta wewnętrznego było wykonane połączenie, ponieważ linia zawiera informacje tylko o numerach zewnętrznych.

Podłączenie do portu CDR pozwala na rozwiązanie tego problemu i, za pomocą danych odebranych, wprowadzić w bazę rozmów informacje na temat numerów abonentów wewnętrznych.

