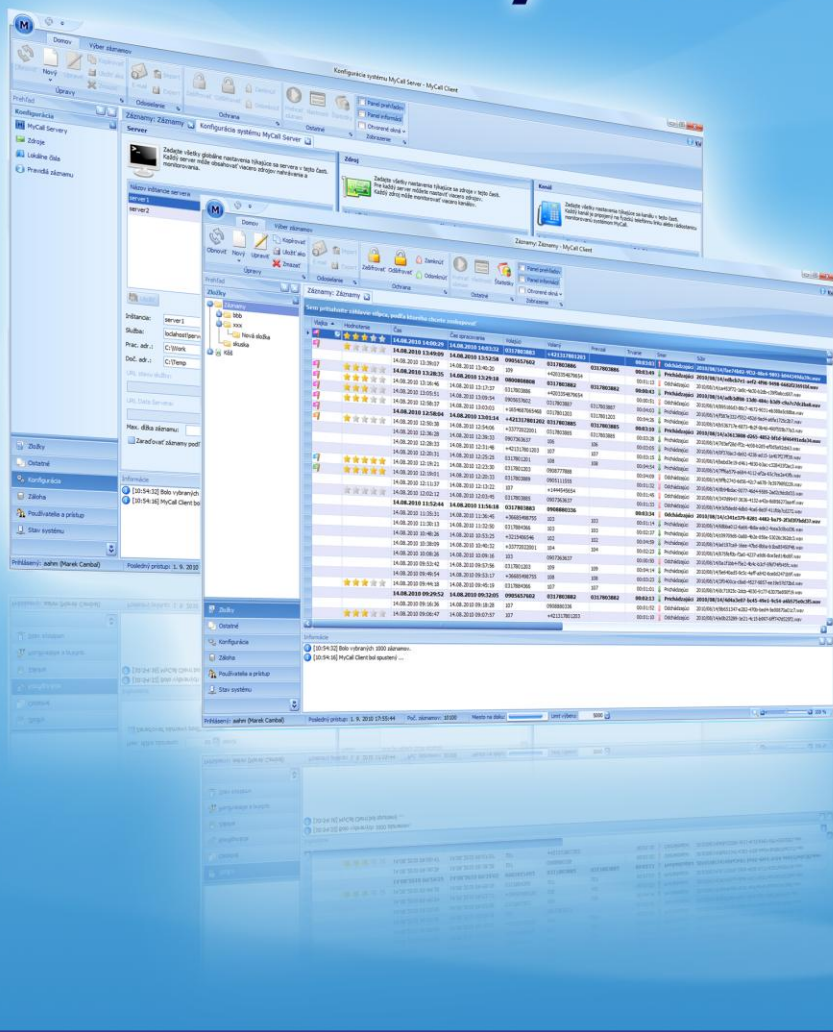


Komplexný systém pre monitorovanie a záznam telefónnej a rádioovej prevádzky

# MyCall Server 5.0



## Široké možnosti záznamu

Analógové a digitálne linky, IP telefónia, rádiostanice, primárne okruhy

## Bezpečnosť a integrita

Zabezpečenie celej infraštruktúry systému, šifrovanie a elektronické podpisovanie záznamov

## Škálovateľné a spoľahlivé riešenie

Mnoho nasadení od malých dispečingov až po veľké call-centrá v súkromnom i verejnom sektore

## Systémová integrácia

Od konfigurácie pre jednoduchú integráciu až po riešenie špeciálnych požiadaviek

## Jednoduché spravovanie a nasadenie

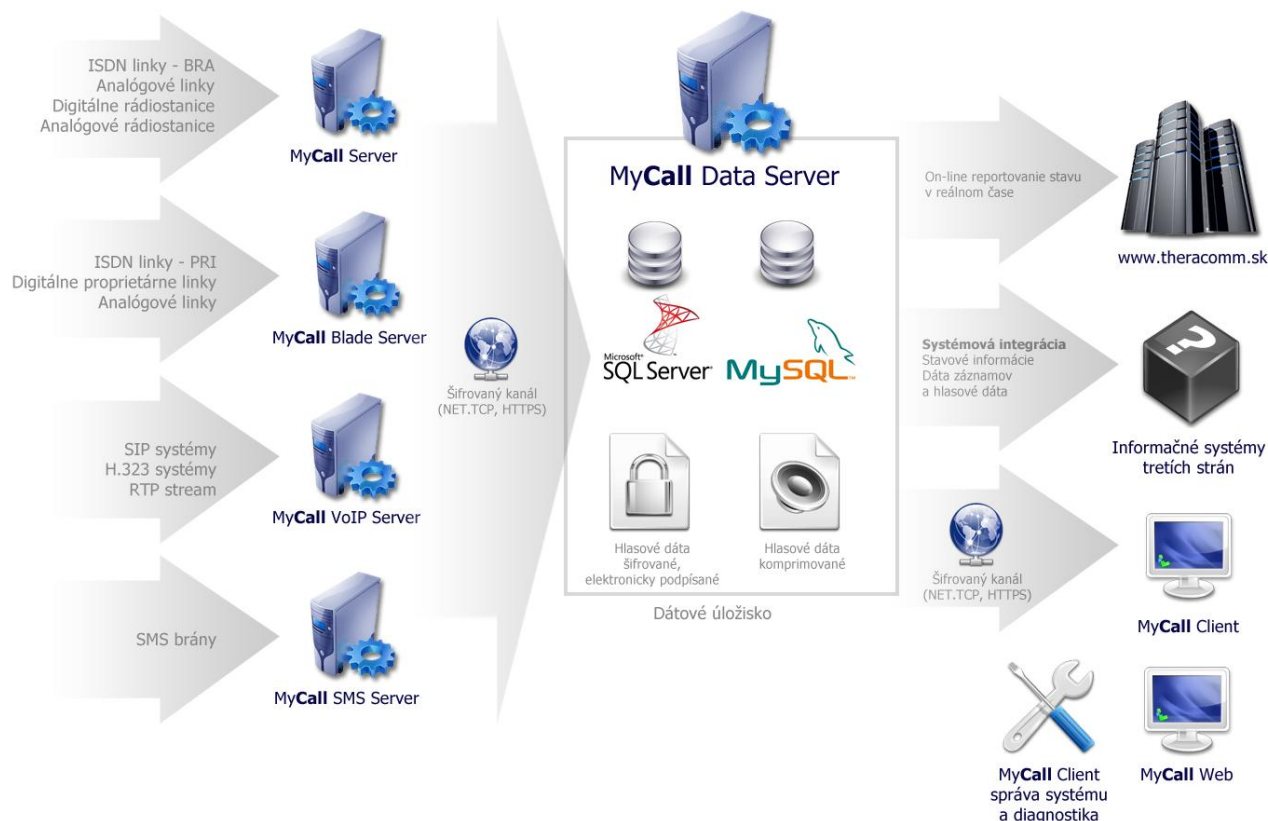
Platforma Windows Server System, standalone server alebo inštalácia do existujúcej IT infraštruktúry zákazníka

## Produktová rada MyCall

MyCall Basic a Advanced sú jednoduché desktopové systémy určené pre jedného používateľa na monitorovanie a záznam jednej až troch telefónnych liniek alebo rádiostaníc. Systém MyCall Server 5.0 popri týchto desktopových systémoch, poskytuje komplexné riešenie pre monitorovanie a záznam telefónnej a rádioovej prevádzky. Vzhľadom na svoju architektúru, škálovateľnosť a možnosti nasadenia je vhodný od malých až po náročné aplikácie so silnou prevádzkou. V rámci produktovej rady MyCall poskytuje najvyššiu mieru flexibility a najvyšší výkon pre monitorovanie a záznam telefónnej a rádioovej prevádzky.

## Architektúra systému MyCall Server 5.0

Systém je koncipovaný tak, aby bol vhodne dimenzovateľný a pre zákazníka ľahko integrovateľný do existujúcich informačných štruktúr a ponúkal široké možnosti pre systémovú integráciu. Informačné systémy tretích strán môžu prijímať informácie zo systému MyCall prakticky v reálnom čase. Nasadenie systému je možné tiež na existujúce dedikované alebo zdieľané servery zákazníka.



### Možnosti nasadenia

MyCall poskytuje tri základné možnosti nasadenia. Pri **jednoduchom nasadení** je MyCall Server fyzicky nasadený na jednom serveri, na ktorom prebieha monitorovanie a záznam všetkých liniek a zároveň tento server slúži ako dátové úložisko, na ktoré sa pripájajú používatelia. **Distribované nasadenie** systému MyCall je obdobou jednoduchého nasadenia, kde zákazník používa viacej nezávislých MyCall serverov a používatelia sa potom pripájajú na tieto servery zvlášť. **Centralizované nasadenie** umožňuje monitorovanie a záznam na jednotlivých uzloch, zatiaľ čo dátové úložisko je centralizované. V tomto prípade je časť systému MyCall nasadená na každom uzle, ktoré sú nakonfigurované tak, aby ukládali dáta do centralizovaného úložiska, ku ktorému potom prístupujú používatelia.

### Bezpečnosť a ochrana dát

Systém MyCall môže byť nakonfigurovaný tak, aby šifroval všetky alebo len vybrané záznamy. Na ochranu sa používa silné šifrovanie štandardom AES. Ďalšia možnosť je elektronické podpisovanie záznamov, kedy MyCall podpíše záznam okamžite po jeho vytvorení. Na podpisovanie môžu byť

používané certifikáty X.509 vystavené certifikačnou autoritou alebo tiež self-signed certifikáty. Elektronicky podpísaný záznam je síce prehrateľný, ale nie je modifikovateľný a je tak možné zaručiť jeho pôvod. K dispozícii je tiež voľne dostupný nástroj MyCall Player, pomocou ktorého si môže zákazník alebo tretia strana jednoducho záznam prehrať a overiť si jeho pôvod.

Všetka komunikácia v systéme MyCall medzi servermi, dátovým úložiskom a aplikáciou MyCall Client je šifrovaná. Tu je tiež možnosť využiť certifikáty X.509, ktorými disponuje zákazník, či už sú to self-signed certifikáty alebo sú vystavené certifikačnou autoritou.

### **Systém používateľských práv**

Riadenie prístupu v systéme MyCall je postavené na členstve používateľov v skupinách podobne ako v systéme Windows. Je možné presne definovať, ktoré činnosti môže alebo nemôže skupina používateľov vykonávať. Rovnako sa tiež riadi aj prístup k záznamom, správca systému môže povoliť prístup len k určitej skupine záznamov. Napr. operátor call-centra vidí len záznamy zo svojej klapky, vedúci má k dispozícii všetky záznamy call-centra a riaditeľ má k dispozícii všetky záznamy z celej spoločnosti vrátane svojich záznamov a celého call-centra.

### **Platforma Windows Server System**

Systém MyCall je postavený na platforme Microsoft Windows Server System. Môže byť inštalovaný ako standalone server, alebo ako súčasť domény. V prípade zaradenia do domény môže MyCall mapovať svoj systém prístupových práv na používateľov domény. Keď zákazník disponuje vlastným serverom, alebo má vlastného dodávateľa hardvéru je možné inštalovať MyCall Server 4.0 na tieto existujúce servery pokiaľ spĺňajú nevyhnutné technické požiadavky.

### **Systémová integrácia**

Súčasťou systému MyCall Server je tiež technológia MyCall Trigger. Poskytuje možnosti ako jednoducho nastaviť vykonávanie špecifických úloh na základe telefónnej prevádzky. Napríklad je možné nastaviť automatické odosielanie e-mailov so záznamami pre dôležité telefónne čísla, alebo nechať odoslať SMS správu v prípade neprijatého hovoru mimo pracovných hodín, alebo jednoducho každý záznam okamžite po spracovaní importovať do informačného systému zákazníka, atď.

## Porovnanie produktov MyCall

| Záznam a monitorovanie   | MyCall Basic | MyCall Advanced | MyCall Server |
|--|--------------|-----------------|---------------|
| ISDN BRA linky (základný prístup)  | ✓            | ✓               | ✓             |
| ISDN PRA linky (primárny okruh)  | ✗            | ✗               | ✓             |
| Analógové linky  | ✓            | ✓               | ✓             |
| Analógové rádiostanice (Motorola, Matra, atď.)                                   | ✗            | ✓               | ✓             |
| Digitálne rádiostanice (Motorola, Matra, atď.)                                   | ✗            | ✓               | ✓             |
| Digitálne proprietárne linky (Panasonic, Siemens, Ericsson, atď.)                | ✗            | ✗               | ✓             |
| VoIP systémy (SIP, H.323, Ericsson, Cisco, Nortel, Alcatel, Aastra, Avaya, atď.) | ✗            | ✗               | ✓             |
| SMS brány (príjem a odosielanie SMS)   | ✗            | ✗               | ✓             |
| Paralelné monitorovanie a záznam viacerých linek                                 | Max. 1       | Max. 3          | ✓             |
| Detailné monitorovanie udalostí na linkách                                       | ✓            | ✓               | ✓             |
| Selektívny záznam podľa telefónnych čísel  | ✓            | ✓               | ✓             |
| Selektívny záznam s variabilnými podmienkami                                     | ✗            | ✗               | ✓             |

| Práca so záznamami   | MyCall Basic | MyCall Advanced | MyCall Server |
|--|--------------|-----------------|---------------|
| Interaktívne prehrávanie záznamov                                      | ✓            | ✓               | ✓             |
| Sledovanie prevádzky v reálnom čase                                    | ✓            | ✓               | ✓             |
| Ukladanie záznamov do hierarchickej štruktúry                          | ✓            | ✓               | ✓             |
| Používateľom definovaná logická štruktúra záznamov                     | ✓            | ✓               | ✓             |
| Ochrana pred neúmyselným zmazaním záznamov                             | ✓            | ✓               | ✓             |
| Možnosť úprav záznamov (poznámky, kontakty)                            | ✓            | ✓               | ✓             |
| Rozšírené označovanie a hodnotenie záznamov                            | ✗            | ✗               | ✓             |
| Príjem a odosielanie SMS správ (jednotlivo, hromadne)                  | ✗            | ✗               | ✓             |
| Integrované odosielanie záznamov el. poštou                            | ✓            | ✓               | ✓             |
| Komplexný nástroj pre filtrovanie a hľadanie záznamov                  | ✓            | ✓               | ✓             |
| Vizuálna signalizácia prebiehajúcich hovorov, identifikácia účastníkov | ✓            | ✓               | ✓             |

| Bezpečnosť   | MyCall Basic | MyCall Advanced       | MyCall Server |
|--|--------------|-----------------------|---------------|
| Systém prístupových práv                                   | ✗            | mapované z OS Windows | ✓             |
| Mapovanie používateľov z domény Windows (Active Directory) | ✗            | ✗                     | ✓             |
| Manuálne šifrovanie záznamov                               | ✗            | ✓                     | ✓             |
| Automatické šifrovanie záznamov na viacerých úrovniach     | ✗            | ✗                     | ✓             |
| Elektronické podpisovanie záznamov                         | ✗            | ✗                     | ✓             |
| Overovanie pôvodu a integrity záznamov                     | ✗            | ✗                     | ✓             |
| Sledovanie činnosti používateľov                           | ✗            | ✗                     | ✓             |

| <b>Prístup k dátam a systémová integrácia</b>               | <b>MyCall<br/>Basic</b> | <b>MyCall<br/>Advanced</b> | <b>MyCall<br/>Server</b> |
|---|-------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Lokálny prístup k dátam                                     | ✓                       | ✓                          | ✓                        |
| Vzdialený prístup k dátam pomocou plnohodnotného klienta    | ✗                       | ✗                          | ✓                        |
| Vzdialený prístup k dátam pomocou webového rozhrania        | ✗                       | ✗                          | ✓                        |
| Nástroje pre systémovú integráciu (MyCall Trigger)          | ✗                       | ✗                          | ✓                        |
| Exportovanie dát do rôznych formátov (XML, CSV, XLSX, atď.) | ✓                       | ✓                          | ✓                        |

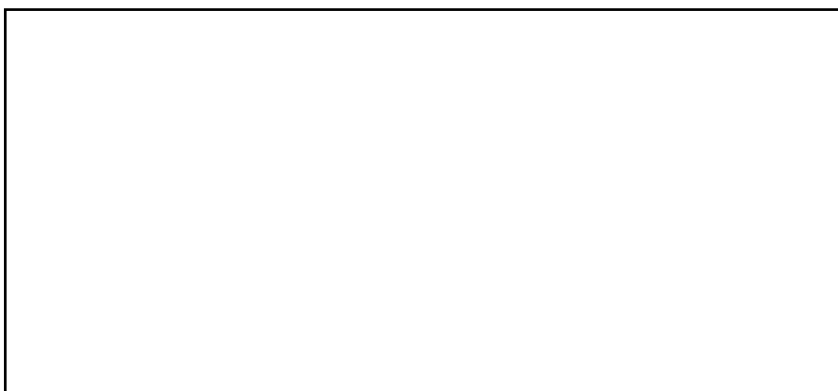
| <b>Ďalšie vlastnosti</b>  | <b>MyCall<br/>Basic</b> | <b>MyCall<br/>Advanced</b> | <b>MyCall<br/>Server</b> |
|---|-------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Informovanie o stave systému (počet záznamov, stav média, atď.) | ✓                       | ✓                          | ✓                        |
| Kompresia zvukových súborov                                     | ✓                       | ✓                          | ✓                        |
| Real-time informácie o priebehu hovorov                         | ✓                       | ✓                          | ✓                        |
| Manuálne zálohovanie a obnovenie dát zo zálohy                  | ✓                       | ✓                          | ✓                        |
| Plánované zálohovanie dát                                       | ✗                       | ✗                          | ✓                        |



TheraComm, s.r.o.  
Cintorínska 1  
924 01 Galanta  
Slovenská republika

Tel: +421-31-780 3881  
Tel: +421-31-780 1201  
Fax: +421-31-780 1203

<http://www.theracomm.sk>  
[theracomm@theracomm.sk](mailto:theracomm@theracomm.sk)



© 2012 TheraComm, s.r.o.

V tomto materiáli boli použité názvy produktov a spoločností, ktoré môžu byť ochrannými známkami alebo registrovanými ochrannými známkami ich príslušných vlastníkov.