

## DIGITAALINEN PUHEENTALLENNUSJÄRJESTELMÄ

NiceLog on kansainvälisen tuotekehitysyhteistyön tuloksena syntynyt puheentallennusjärjestelmä, joka koostuu digitaalisesta tallentimesta sekä puhe-, tapahtuma- ja arkistokasettietokannoista, joita ohjataan jo olemassaolevia paikallisverkon työasemia käyttäen. NiceLog-järjestelmä pystyy tallentamaan enemmän tulokanavia kuin mikään muu markkinoilla oleva puheentallennin: tallenninta kohti on jopa 480 samanaikaisesti tallentavaa kanavaa, järjestelmän tulokanavien kokonaislukumäärä on rajaton. Audiota voidaan arkistoida rajattomasti AIT- tai DAT-kaseteille, DVD-levyille tai keskusarkistoon. Modulaarisen rakenteen ja teknisesti avoimen sovellusliittymän ansiosta NiceLog-järjestelmä voidaan helposti integroida työympäristöön. Laitteisto on PC-pohjainen, ja ohjelmistot ovat Windows-sovelluksia.

Riippumatta siitä, millainen tallennustarve organisaatiolla on, NiceLog puheentallennusjärjestelmä tarjoaa kokonaisvaltaisen ja luotettavan ratkaisun. NiceLog on käytössä yli 8.500 toimipisteessä maailman ympäri palvellen erittäin vaativissa ympäristöissä. Suomessa on jo yli 300 Nice-järjestelmää käytössä useilla eri sovellusalueilla, kuten asiakasetäpalvelukeskuksissa, joukkoliikenteessä, rahoituslaitoksissa, erilaisissa hälytyskeskuksissa ja Puolustusvoimissa.

## HYÖDYT

- **Kustannustehokkuus** Alan paras kompressio ja laajin kanavakapasiteetti takaavat alhaisimmat käyttökustannukset. Edullinen arkistointimedia. Ei määräaikaishuoltotarvetta!
- **Luotettavuus** Yli 500.000 kanavan asennuskannalla maailmanlaajuisesti ja noin 10.000 kanavalla Suomessa NiceLog on todistetusti luotettava ratkaisu. Scandolla on asiakastuki- ja integrointipalvelut sekä Helsingissä että Oulussa ja huoltosopimuskuppaniemme kautta maanlaajuisesti. Keskimääräinen vikaväli (MTBF) Suomessa on lähes 10 v.
- **Laajennettavuus** Modulaarisen ja avoimen rakenteen ansiosta muuttuviin tarpeisiin vastaaminen, esimerkiksi kapasiteetin laajentaminen tai uusien teknologioiden, kuten VoIP:n käyttöön ottaminen, on helppoa.
- **Tuottavuus** Helpon Windows-käyttöliittymän ansiosta NiceLog on nopea oppia ja vaivaton käyttää. Tallenteet ovat helposti löydettävissä ja käyttöoikeuksilla rajaten kenen tahansa kuunneltavissa mistä tahansa.

## OMINAISUUDET

### TALLENNUSVAIHTOEHDOT

- **Jatkuva tallennus** Kaikkien puheluiden (myös näyttösisällön) jatkuva tallennus esim. varmistus-, turvallisuus- ja riskinhallintasyistä.
- **Automaattinen valikoiva tallennus** Muistitilan maksimoiminen tallentamalla vain tarvittavat puhelut. Käytettävissä pitkälle kehitettyjä sääntöjä määrittelemään tallennustarpeet, esim. agentin tunniste, alaliittymä, valittu puhelinnumero, A-tilaajatunnus ja puhelun suunta.
- **Manuaalinen valikoiva tallennus** Tallennuksen aloittaminen yhdellä napin painalluksella työasemalta puhelun ollessa meneillään.
- **Reaaliaikainen seuranta** Mahdollisuus nähdä agentin tai kanavan tämänhetkinen tila ja kuunnella tai katsoa puhelu- ja näyttösisältöä tai käynnistää tallennus.
- **Laadunhallinta** Satunnaisten, peräkkäisten tai prosenttiosuusperusteisten näytteiden määrääminen laadunvalvontaa varten käyttäen monipuolisia kriteerejä, kuten agentti, valittu puhelinnumero tai soittajan tunniste.

### TALLENTTEIDEN LÖYTÄMINEN JA KUUNTELU HELPPÖÄ

- NiceLogin käyttäjä voi helposti paikallistaa tallenteiden sijainnin käyttämällä useita hakukriteerejä, kuten päiväystä, aikaa, alaliittymää, agentin tunnistetta tai asiakkaan A-tilaajanumeroa.

### KEHITTYNYT AUDIOKOMPRESSOINTI JA SUURTEN TAPAHTUMAMÄÄRIEN HALLINTA

- NiceLog käyttää ainutlaatuista kompressioteknologiaa arkistointikapasiteetin maksimoimiseksi.
- NiceLog-palvelinta kohti yli 80.000 tallennettavaa kanavaintuntia.

### HUIPPULUOKAN JÄRJESTELMÄNHALLINTA

- NiceLogin monipuolisten turvallisuusominaisuuksien avulla voidaan määritellä haluttuja turvallisuustasoja ja valvoa järjestelmän käyttöä tapahtumalokin avulla.



## TEKNISET TIEDOT

PCI-väylään perustuva rakenne.

NiceLog-järjestelmään optiona saatava NiceCLS-tapahtumatietokanta sopii yhteen mm. seuraavien tietoliikennejärjestelmien kanssa dataportin tai CTI:n kautta:

- Puhelinvaihteet ja niiden puhelunohjausjärjestelmät: Alcatel, Aspect, Avaya, Ericsson, NEC, Nortel, Philips, Rockwell, Siemens, Intercom, Mitel
- Trading-vaihteet: BT Syntegra, ETRALI, IPC Information Systems, Siemens
- CTI-järjestelmät: Avaya CentreVu CT, Avaya Interaction Center (aiemmin Quintus eContact), Cisco ICM, Genesys IBM Callpath, Genesys T-Server, Intel (Dialogic) CT Connect, Aspect Contact Server
- Ulosottojärjestelmät: Avaya Predictive Dialing System (aiemmin Mosaix), Concerto Software (aiemmin Davox), Divine (aiemmin eShare)

### TALLENNUSRATKAISUT

- Jatkuva tallennus
- Automaattinen valikoiva tallennus
- Manuaalinen valikoiva tallennus
- Reaaliaikainen seuranta
- Laadunhallinta

### AUDIOLIITÄNNÄT

- Rajoittamaton määrä tulokanavia järjestelmää kohti
- 16 - 480 tallennuskanavaa palvelinta kohti
- Valikointi jopa 128 keskusjohdon aikaväleistä
- Tallentaa suoraan seuraavista puhelinliitännöistä: analoginen, E1, T1, PCM32, digitaaliset alaliittymät: Alcatel, Aspect, Avaya, Ericsson, NEC, Nortel, Siemens ja Philips. Myös VoIP-puhelinliikenne.
- Kompressointi standardien G.729A ja G.723.1 mukaan tai NICE ACA jopa 5.6 kbps asti
- Lähtöliittymät: vahvistinkaiutin, multimedia-PC, sähköposti, analoginen puhelinlinja, E1

### TALLENNUS- JA ARKISTOINTIKYKY

- 8.400 - 80.000 online kanavatuntia palvelinta kohti
- Arkistointi seuraaville asemille: AIT (AIT-I, AIT-II), DAT (DDS4), DVD
- Optiona arkistokasettietokanta ja tarrakirjoittimet arkistokasettien hallintaan
- Optiona NICE Storage Center keskitettyyn arkistointiin suurkaneympäristöissä

### TAPAHTUMIEN HALLINTA

- NiceCLS-tietokannassa valinnaisesti 30 - 90 miljoonaa puhelua vuoden/vuosien kierrolla

### PUHELIN- JA TIETOKONEJÄRJESTELMIEN INTEGROINTI

- Jopa 10 erillistä datalähdettä NiceCLS-palvelinta kohti\*
- Käsittelykyky jopa 10 puhelua/sekunti, 25 puhelun purskeissa palvelinta kohti\*
- Tapahtumiin liittyvää "business dataa" CTI- ja API-liittymien avulla yli 40 kenttää
- Free-seating-tuki

### HUOLTO JA KAHDENNUSVARMISTUS

- SNMP- vikavalvontatuki
- Kahdennettu virtalähde (optiona kuumavaihdettavuus)
- Optiona RAID-1- tai RAID-5-kiintolevyjärjestelmät (kuumavaihdettavuus)
- Optiona N+1 jatkuva varallaolo
- Etäkunnossapito lähiverkon tai modeemin kautta

### JÄRJESTELMÄNHALLINTA

- Kaikki objektit ja järjestelmän käyttäjät yhdessä näkyvässä
- Rajoittamaton määrä turvallisuustasoja määriteltävien käyttäjäprofiilien avulla

\*Tietyin rajoituksin

