

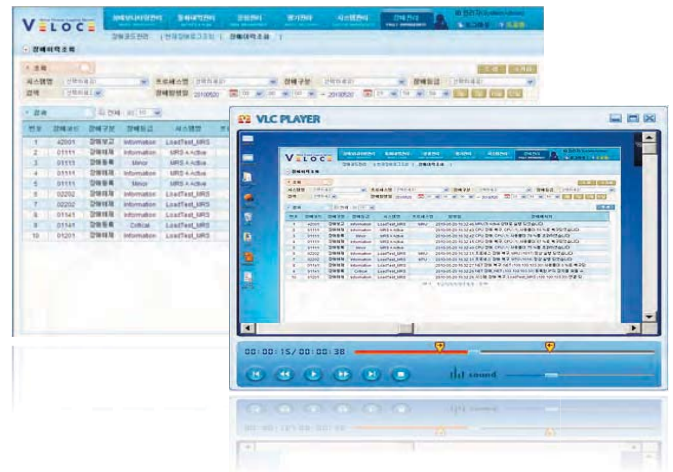
Veloce

Never miss anything in your contact center

Overview

VELOCE 는 상담원이 고객을 응대하면서 발생하는 통화 내용 또는 상담원 화면 정보를 미디어 파일로 저장해 주는 역할을 수행합니다. VELOCE 는 IP기반의 Logging 시스템으로 음성 뿐만 아니라 상담화면을 동시 저장할 수 있으며, 실시간 모니터링 및 저장된 미디어 파일에 대한 검색 및 재생 그리고 상담원 평가 기능을 제공합니다. 또한 강력하고 다양한 서비스들을 통해 사용자는 Data의 안정성과 신뢰성 및 편의성을 제공 받을 수 있습니다.

미디어 파일들은 자체 원본 입증기술로 데이터의 무결성을 보장하며, 우수한 시스템 구성과 아키텍처는 최고 수준의 데이터 무손실을 지원합니다. 그 외 부가기능으로는 상담원 평가 및 원격 시스템 제어 기능을 제공하며, 이메일, 채팅, 팩스와 같은 다양한 미디어를 수용할 수 있어 컨택센터내에서 발생하는 모든 파일에 대해 안정적으로 관리할 수 있는 시스템입니다.



Benefit

Flexible system architecture

- 아날로그/디지털/IP녹취 동시 지원
- CTI 서버와 유연한 연동
- 사용자에게 따른 자유로운 시스템 구성(S/W, H/W)

Easy and efficient media management (search, play, backup)

- 상담원 상태 모니터링 및 실시간 감청
- 통화내역에 대한 검색 및 재생
- 백업된 미디어 파일에 대한 검색 및 재생
- 녹취 파일에 대한 마킹기술로 청취시간 단축

Low total cost of ownership

- 음성, 영상(상담원 화면)을 단일 시스템으로 관리 가능

Easy & powerful management

- 쉽고 간결한 화면(UI) 제공
- 원격 시스템 설정 및 관리
- 시스템 관련 정보의 등록 및 변경 용이
- 상담원 평가 / 교육용 샘플 녹취 파일 관리로 상담능력 향상 유도

Searching with intuitive options

- 통화 정보(통화 시간, 상담원 정보) 와 기본 고객정보 (고객명, 전화번호, 통화구분, 고객번호 등)를 이용한 검색
- 기본 정보 이외의 부가 정보를 이용한 검색 가능

Bridgetec media logging solution

Patent for proof of original voice files

Features

- Patent for proof of original voice files : 워터 마킹 기법을 이용한 원본성 입증
- Compression and Encryption for media file : 미디어 파일에 대한 압축, 음성 믹싱, 암호화 적용, 음성 파일에 대한 wav 변환 기능
- Logging : 아날로그 음성 통화 저장, IP 음성 통화 저장, 상담원 화면 저장
- 음성 압축율 : 64Kbps, 8Kbps, 6.4Kbps
- Play : 음성 파일과 스크린 파일에 대한 동기화 재생, 일괄 재생
- Service : 멀티 테넌트 지원 / ASP 서비스
- Backup : 선택 백업, 스케줄 백업, 백업 미디어(DVD/HDD, Network 백업 지원)
- Evaluation : 편리한 평가표 등록/ 간소한 평가절차 기능

Specification

- 제품 설치 환경
 - 상담원 PC 환경 : Windows XP, Windows 7
 - 서버OS : Windows 2003, 2008 Server
 - DBMS : MS SQL Server 2005, 2008
- 기술지원
 - 외부 상담원 프로그램에서 고객 정보 연동을 위한 API 문서 및 예제 제공
- 시스템 최소 요구 사항
 - Logging Server: Intel Quad Core 1 CPU 2.4GHz 이상, 메모리 4GB 이상, HDD 100GB 이상
 - Media Management Server: Intel Quad Core 2 CPU 2.4GHz 이상, 메모리 4GB 이상, HDD 100GB 이상
 - Desktop PC: Pentium 4 CPU 2GHz 이상, 메모리 1GB 이상
 - 수용 채널수에 따라 디스크 용량 및 시스템 수량 다름

References

