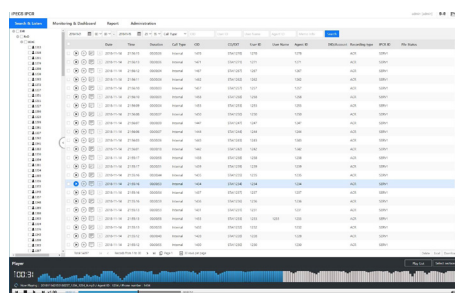
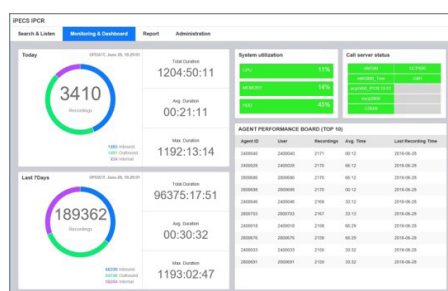


Grabación de llamadas IP optimizada para empresas, iPECS IPCR

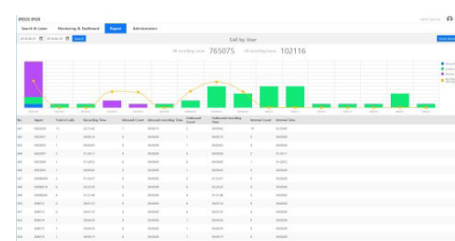
Aplicación de valor añadido optimizada para empresas en servidores de llamadas iPECS, con grabación, supervisión y funciones avanzadas que reducen el mantenimiento y los costes.



[Interfaz de usuario]



[Panel]



[Informe]

Solución de grabación de llamadas iPECS

iPECS IP Call Recording (IPCR) es una aplicación de servidor para grabar y supervisar llamadas en los servidores de llamadas iPECS. El uso de un sistema operativo Linux abierto y la integración con los servidores iPECS simplifican la instalación, facilitan el mantenimiento y reducen costes. iPECS IPCR permite grabar y supervisar cualquier terminal gestionado por los servidores iPECS, incluidos teléfonos IP locales y remotos, terminales TDM y dispositivos SLT. Además, su redundancia geográfica garantiza una alta disponibilidad de las comunicaciones.

Instalación y mantenimiento sencillos

Desde la instalación hasta la administración, puede aprovechar la red IP de la oficina. El registro Plug & Play de iPECS permite registrar iPECS IPCR en los servidores de llamadas iPECS. La aplicación IP nativa graba las llamadas mediante una única conexión IP, sin costes de cableado adicional para líneas troncales PSTN y extensiones. La administración centralizada de la oficina principal y las sedes remotas mediante una interfaz web simplifica aún más la gestión, con gráficos intuitivos para las estadísticas y la administración.

Solución flexible y rentable

La solución de software basada en Linux abierto reduce los costes de hardware y sistema operativo. Conectada a los servidores iPECS, admite hasta 500 llamadas simultáneas. Un servidor IPCR puede gestionar hasta 10 servidores de llamadas iPECS para grabación remota. En un entorno IP puro, la aplicación graba todos los terminales gestionados por iPECS sin tarjetas ni servidores adicionales. Tampoco necesita servidores CTI adicionales para agentes y señalización, lo que reduce costes y mejora la eficiencia.

Funciones de valor añadido

Para grandes empresas y pymes, iPECS IPCR incluye supervisión de agentes en tiempo real, escucha de llamadas con un clic, grabación bajo demanda, controles de reproducción y estadísticas gráficas. La seguridad es esencial tanto en un contact center como en cualquier empresa. iPECS IPCR permite aplicar políticas de seguridad transparentes a despliegues distribuidos, oficinas remotas y trabajadores móviles, y es compatible con los estándares AES y sRTP.

Interfaz de usuario intuitiva

Los archivos de grabación son accesibles desde navegadores como Chrome, Opera, Edge y Firefox. La interfaz web de iPECS IPCR permite reproducir, descargar, comentar y buscar grabaciones con un clic desde cualquier conexión de red. Sus iconos, gráficos y controles facilitan el uso y la administración. También ofrece informes estadísticos en tiempo real, incluidos el número de llamadas y el tiempo medio de conversación, para tomar decisiones con mayor rapidez.



[Supervisión]

Un servidor para grabar todos los terminales

- Grabación de todas las llamadas y grabación bajo demanda
- Sin hardware ni cableado adicionales
- Grabación de extensiones IP, digitales y SLT

Grabación de llamadas remotas

- Grabación de sedes remotas, teletrabajo y trabajadores móviles
- Conversaciones guardadas en servidores centrales o remotos
- Transcodificación y retransmisión remota de paquetes mediante VOIM
- Selección de códec según las condiciones de la red
- Hasta 10 sistemas registrados y grabados en un único servidor iPECS IPCR

Grabación distribuida

- Equilibrado de tráfico mediante servidores IPCR locales
- Tráfico local guardado en servidores locales: agentes regionales y conversaciones locales
- Supervivencia local
- Hasta 10 servidores iPECS IPCR registrados para grabar llamadas desde un único servidor de llamadas

Grabación cifrada

- Cifrado SRTP de tipo AES(128bit)
- Intercambio seguro de la clave de cifrado entre el servidor de llamadas e iPECS IPCR
- Almacenamiento cifrado y reproducción descifrada
- Cifrado de base de datos y grabaciones
- Preparado para operar conforme al RGPD

Visualización intuitiva de estadísticas

- Gráficos de uso: tabla, barras y líneas
- Llamadas externas, internas y tiempo medio de conversación
- Datos por hora, día, mes, año y agente
- Visualización web y descarga en formato Excel

Grabación de conferencias

- Grabación de conferencias de 3 a 32 participantes
- Mezcla de las rutas de conversación de varios participantes en una única ruta mediante MCIM
- Cualquier participante registrado en iPECS IPCR puede guardar la conferencia

Supervisión y grabación en tiempo real

- Supervisión gráfica del estado del agente: libre u ocupado
- Supervisión del rendimiento e informes
- Escucha en directo de llamadas de agentes con un clic
- Reproducción de avisos al inicio o durante la grabación para aumentar la productividad de los agentes
- Botón de grabación bajo demanda en cualquier momento de la llamada

Búsqueda y reproducción de grabaciones

- Búsqueda y reproducción mediante web
- Búsqueda por período, hora, agente, DIC y llamadas entrantes o salientes
- Búsqueda en directorio por grupo o agente
- Reproductor multimedia integrado: reproducir, detener, pausar, marcar y controlar la velocidad
- Visualización de archivos eliminados, icono de trazabilidad y búsqueda por favoritos

Panel organizado de supervisión

- Rendimiento IPCR: tiempo total, medio y máximo; estadísticas 7day
- Estado de recursos: CPU, HDD y memoria
- Estado del sistema: hasta 10 enlaces PBX
- Rendimiento del agente: estadísticas por ID de agente

SIMULACIÓN DE ALMACENAMIENTO DEL SERVIDOR					· Unidad: GB
Condiciones	Agentes	1 día	1 semana	1 mes	1 año
- 100KB/minutes	10	0.2	1.2	4.6	55.2
- 4 horas al día					
- 5 días a la semana	25	0.6	3	12	144
- 20 días al mes					
- Archivo de audio MP3	50	1.2	6	24	228

ESPECIFICACIONES PRINCIPALES		
Servidor IPCR Requisito	CPU	Intel Quad Core 2.4GHz o superior
	Memoria	4G (mínimo) / 8G (recomendado)
	Disco duro	HDD de 500GB o superior (recomendado) HDD de copia (opcional)
	Interfaz de red NIC	de 100/1000 Mb o superior
	Recomendado (máx.) Canales simultáneos	500 llamadas con consumo de ancho de banda de 100Mbps
Sistema Requisito	iPECS eMG100/800	V4.0 +
	iPECS UCP	V4.0 +
	iPECS UCM	P3.0 +

El contenido de este documento puede modificarse sin previo aviso debido a la evolución continua de los métodos, el diseño y la fabricación. Ericsson-LG Enterprise no asume responsabilidad alguna por errores o daños derivados del uso de este documento.

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2021 · Versión 1.0

Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seúl, Corea del Sur
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand

