



## **Система записи разговоров «Record» на базе АТС ASTERISK**

### **Описание системы**

## **Общие сведения**

Система записи разговоров «Record» на базе АТС ASTERISK это интеллектуальное высокотехнологичное решение, позволяющее записывать и воспроизводить все входящие и исходящие голосовые соединения абонентов сетей связи, а также отображать статистическую информацию о вызове. Web-интерфейс системы записи позволяет осуществлять поиск звонков/записей по различным критериям, проигрывание файла записи телефонного разговора, а также скачивание как CDR-записи (подтверждающей факт совершения звонка), так и самого файла записи телефонного разговора (в формате MP3).

Программное обеспечение «Record» реализовано на базе свободно распространяемого ПО Asterisk и предназначено для оценки качества работы сотрудников, для воспроизведения истории диалогов с клиентами, а также для обучения персонала методам проведения телефонных переговоров.

На портале администратора имеется возможность создавать учетные записи пользователей, осуществлять контроль действий и разграничение прав пользователя.

У пользователей системы «Record» есть возможность отслеживать качество исполнения работ диспетчером за счет записи диалога. Данный продукт будет полезен как операторам связи, так и сотрудникам службы безопасности.

## Основные функциональные характеристики

- Запись разговоров
- Поиск записей разговоров
- Фильтрация записей разговоров по ФИО, номеру телефона, временному интервалу звонка
- Возможность просмотра, чтения (прослушивания), архивирования и удаления записей
- Доступ к записям через многопользовательский графический веб-интерфейс в соответствии с типом пользователя и его принадлежности к определённой организации и подразделению.
- Экспорт записей
- Модуль интеграции с системой записи оператора связи МТС, позволяющий скачивать информацию о звонках в формате .cdr и файлы разговоров. Возможна так же интеграция с другими операторами связи, при наличии API.
- Размещение системы записи в виртуальной инфраструктуре путем запуска виртуальной машины из готового образа в формате OVA

В зависимости от перечисленных ниже критериев, устанавливаются требования к выделенным ресурсам для виртуальной машины:

1. количество абонентов
2. глубина и срок хранения файлов записи

Виртуальная машина с предустановленным программным обеспечением, имеет следующие настройки выделяемых ресурсов по умолчанию:

1. 50 Gb дискового пространства
2. 4 Gb оперативной памяти
3. 2 виртуальных ядра CPU

После завершения инсталляции, рекомендовано три сценария настройки характеристики виртуальной машины:

### От 1 до 100 пользователей

1. 50 Gb дискового пространства (зависит от глубины хранения)

2. 4 Gb оперативной памяти
3. 2-4 виртуальных ядра CPU

### **От 100 до 1000 пользователей**

1. 100 Gb дискового пространства (зависит от глубины хранения)
2. 6 Gb оперативной памяти
3. 2-4 виртуальных ядра CPU

### **От 1000 и более пользователей**

1. 200 Gb дискового пространства (зависит от глубины хранения)
2. 6 Gb оперативной памяти
3. 4 виртуальных ядра CPU