md
информационные системы

Фантом 4

Программно-аппаратный комплекс










О КОМПАНИИ МДИС

- МДИС – первая компания, предложившая Российскому рынку собственную систему регистрации телефонных переговоров в 1995 году.
- МДИС – специализация только на системах регистрации телефонных переговоров уже в течение 15 лет. В компании работает коллектив высококвалифицированных инженеров и программистов.
- Оборудование изготовлено на высоком технологическом уровне.
- За эти годы реализовано решений более чем на 60 тысяч каналов.
- МДИС – это совместимость оборудования с АТС любого производителя и готовность решать любые нестандартные ситуации.
- МДИС предлагает индивидуальные решения для каждого клиента. Начиная с 1995 года не было ни одной задачи, которую бы мы не смогли решить в рамках внедрения систем регистрации.
- Срок гарантийного обслуживания – 3 года.
- Наш комплекс не конфликтует с телефонным оборудованием.
- На сегодняшний день система записи компании МДИС может записывать со всех видов каналов передачи речи.
- Компания МДИС одна из наиболее клиентоориентированных компаний.
- Phantom от МДИС легко интегрируется в уже имеющиеся у клиентов CRM системы.



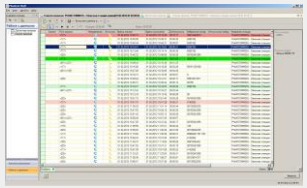
ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ ФАНТОМ

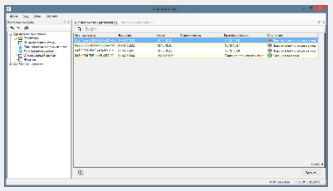
- ✓ Регистрация телефонных переговоров со всех видов каналов передачи речи.
- ✓ Расширение атрибутов разговоров информацией, полученной из других источников.
- ✓ Перемещение записанных данных в централизованное защищенное хранилище.
- ✓ Предоставление пользователю записанных данных.
- ✓ Удаленная настройка, управление и мониторинг станций записи.













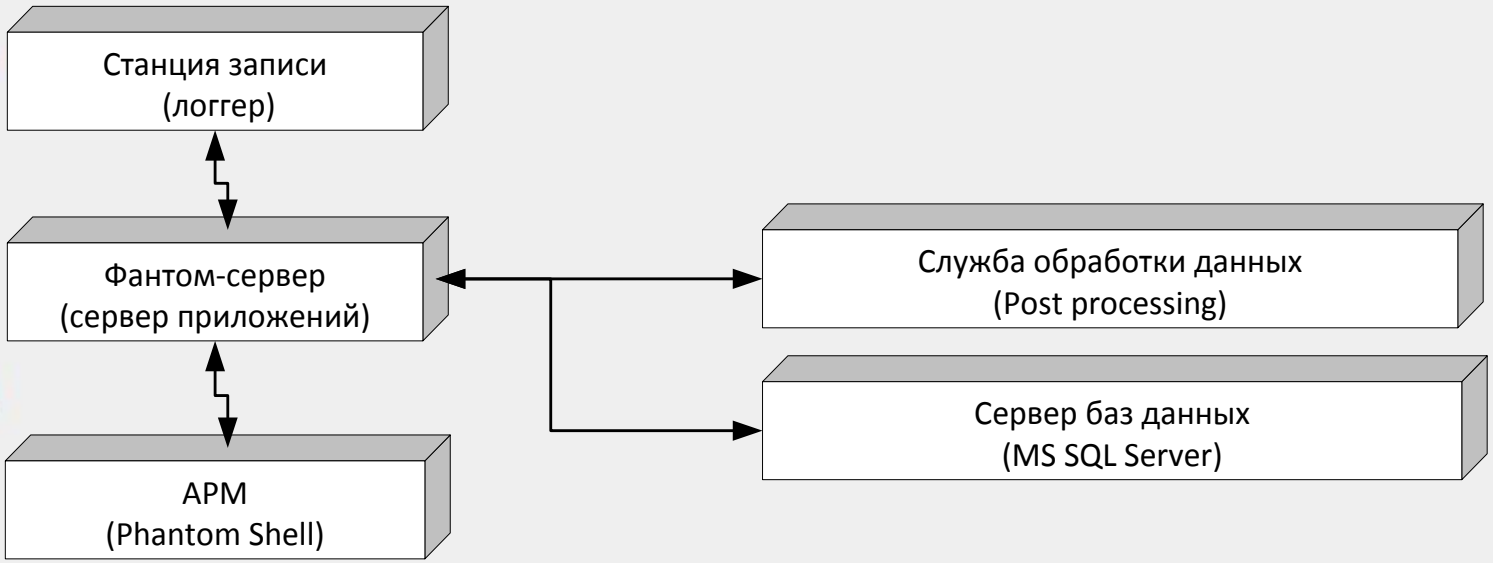
ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМЫ ФАНТОМ

- ✓ Ориентация на WEB
- ✓ Централизованное хранилище
- ✓ Масштабируемость
- ✓ Нет ограничения на количество записей
- ✓ Усиленная безопасность системы
  - ✓ Используется защищенный протокол передачи данных
  - ✓ Каналы передачи данных шифруются сертификатами
  - ✓ Трехуровневая защита хранилища данных
- ✓ Отсутствие прямого доступа модулей системы к централизованному хранилищу: все работы проводятся посредством WEB-службы.
- ✓ Гибкое распределение прав доступа
- ✓ Интеграция с внешними системами
- ✓ Возможность удаленной настройки оборудования

md информационные системы

КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ ФАНТОМ





Компонент	Состав
Станция записи	Платы, драйвер, служба Sync Service
Фантом-сервер	Службы Phantom Server и Phantom Monitor
Post Processing	Служба Post Processing с плагинами (SMDR Comparer, удаление записей)
Сервер баз данных	СУБД Microsoft SQL Server
Phantom Shell	Клиентское ПО для работы с данными Фантом

НАЗНАЧЕНИЕ КОМПОНЕНТОВ

Компонент	Назначение
Станция записи	Предназначена для записи переговоров и для передачи записанных данных Фантом-серверу.
Фантом-сервер	Сервер приложений, единая точка контактов компонентов Фантом. Содержит службу Phantom Monitor, предназначенные для удаленной настройки компонентов, управление и мониторинг станций записи. Взаимодействует с электронным ключом защиты (нет ключа – компонент не работает).
Post Processing	Служба предназначена для управления плагинами системы Фантом. • SMDR Comparer – позволяет построить «Путь звонка». • Удаление записей – удаляет записи по заданным критериям.
Сервер баз данных	Хранилище данных Фантом. Может быть расширено другими серверами (файл-сервер).
Phantom Shell	Клиентское ПО для работы с данными Фантом.



ПОЛИТИКА ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ ФАНТОМ 4

Сервер Фантом 4 защищен от несанкционированного копирования посредством USB-ключа.

В системе Фантом 4 используется 3 вида лицензий:

- Лицензия на количество станций записи.
- Лицензия на количество одновременных подключений пользователей.
- Лицензия на расширение Internal Names.

Без установленного ключа Фантом устанавливается, но службы не запускаются.

Лицензия на количество станций записи

Определяет максимальное количество станций записи, которое может зарегистрировать сервер.

Лицензия на количество одновременных подключений пользователей

Является конкурентной.

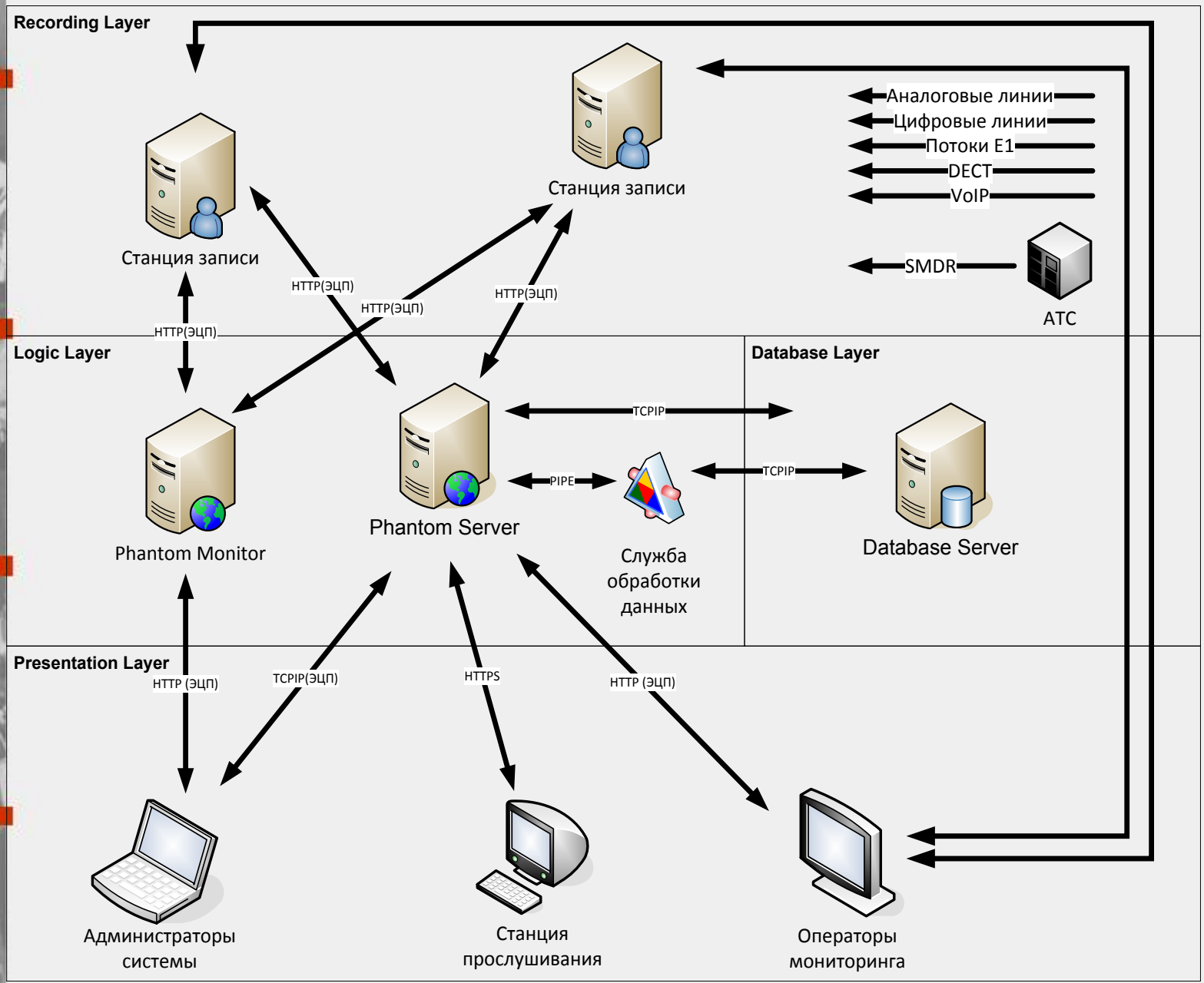
Определяет количество одновременных подключений пользователей к разделам системы Фантом 4.

Лицензия на расширение Internal Names

Лицензия предоставляет возможность работать с расширенной информацией: имена сотрудников, которая сопоставляется с идентификатором сотрудника, полученного от АТС.

md информационные системы

АРХИТЕКТУРА СИСТЕМЫ ФАНТОМ





СОСТАВ СИСТЕМЫ ФАНТОМ

Система Фантом состоит из четырех логических слоев:

- слой регистрации (записи) переговоров (Recording Layer);
- слой обработки запросов (Logic Layer);
- слой хранения записанных данных (Database Layer);
- слой работы с данными (Presentation Layer).

Слой записи данных может содержать одну или несколько станций записи, подключенным к телефонным линиям и АТС (опционально).

Слой обработки запросов – это набор служб, посредством которых организовано взаимодействие различных компонент системы.

Слой хранения данных содержит станцию хранения данных. Система «Фантом» использует централизованное хранилище.

Слой работы с данными – это все рабочие станции, на которых проводится работа с данными системы Фантом (администрирование системы, оперативное и архивное прослушивание разговоров, работа со статистическими данными).

md информационные системы



СЛОЙ ЗАПИСИ ДАННЫХ

Предназначен для одновременной регистрации звуковых данных, поступающих по одному или нескольким входным каналам.

Источниками звуковых данных могут являться:

- стандартная абонентская аналоговая телефонная линия;
- стандартная абонентская цифровая телефонная линия;
- поток E1;
- IP телефония;
- радиоканал протокола DECT;
- линейный выход радиостанции или другого устройства;
- микрофон.







md
информационные системы



СЛОЙ ОБРАБОТКИ ЗАПРОСОВ

- Представляет собой сервер приложений, через который проходит взаимодействие компонентов Фантом.

Также слой содержит службу Phantom Monitor и службу пост-обработки данных.

- Служба Phantom Monitor предназначена для удаленной настройки компонентов, управление и мониторинг станций записи.
- Служба пост-обработки данных служит для дополнения данных, записанных системой Фантом данными, поступающими из других источников.

- Слой обработки запросов взаимодействует с электронным ключом защиты (нет ключа – компонент не работает).

md информационные системы

СЛОЙ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ

Записанная информация хранится в централизованном хранилище.

В зависимости от настроек системы, хранилище представляет собой:

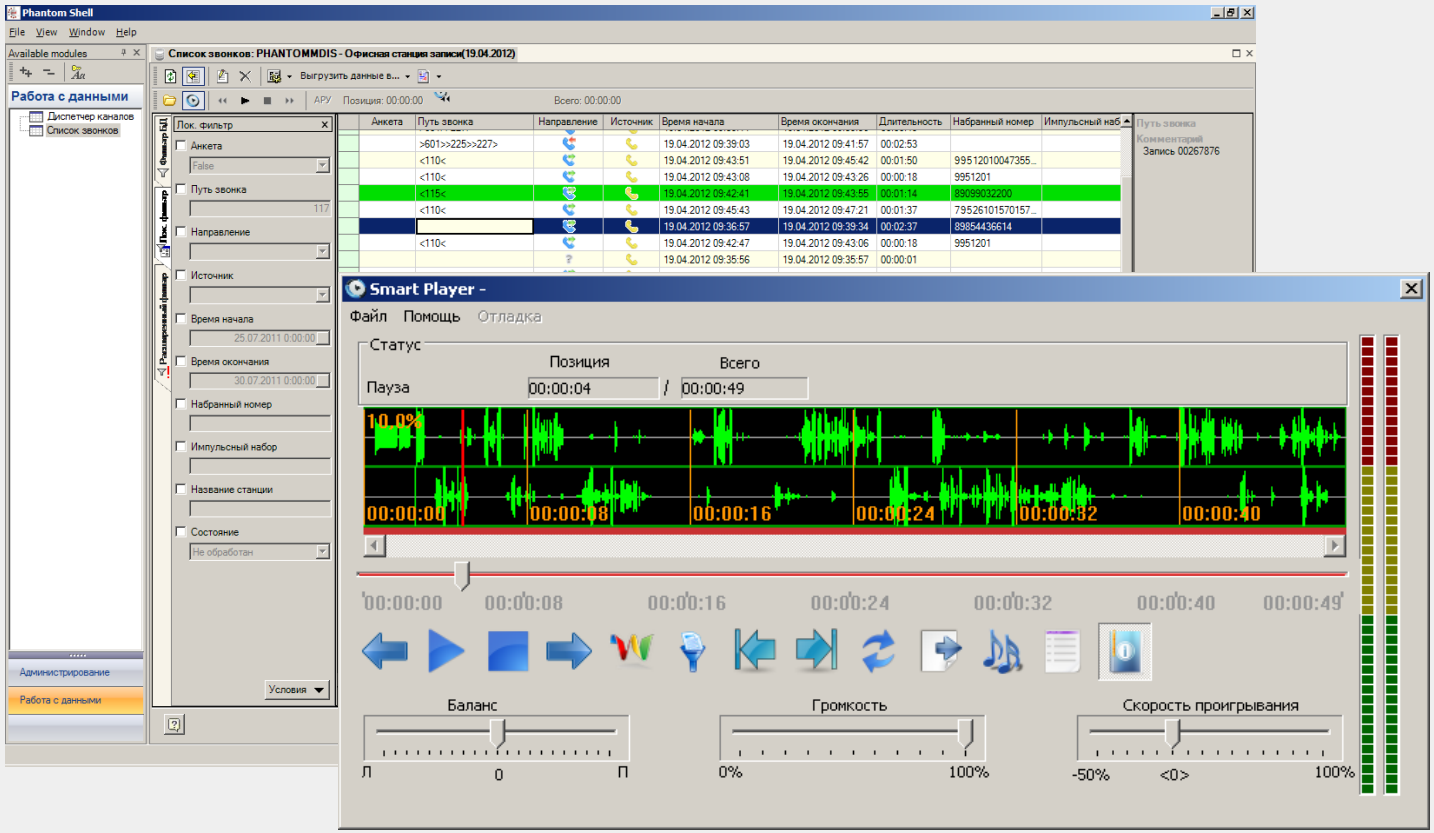
- база данных MS SQL Server
- база данных MS SQL Server и файловое хранилище звуковой информации.



СЛОЙ РАБОТЫ С ДАННЫМИ

Система содержит удобное клиентское рабочее место:

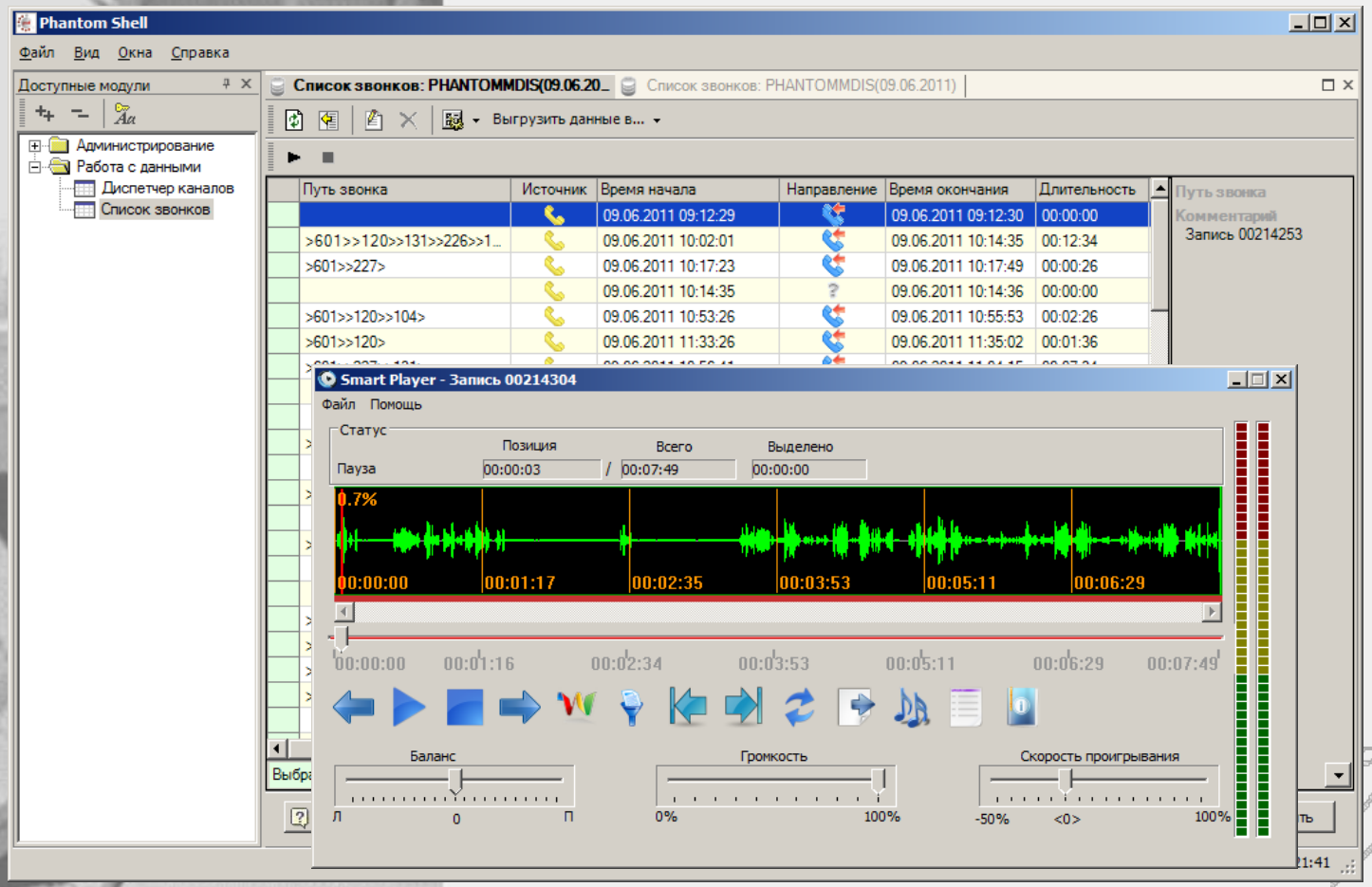
- ✓ Единый, настраиваемый интерфейс
- ✓ Гибкая настройка доступа к данным



СЛОЙ РАБОТЫ С ДАННЫМИ

Системы Фантом содержит клиентское приложение, в котором интегрированы несколько модулей:

- ✓ Модуль «Администрирование».
- ✓ Модуль «Диспетчер каналов».
- ✓ Модуль «Список звонков».

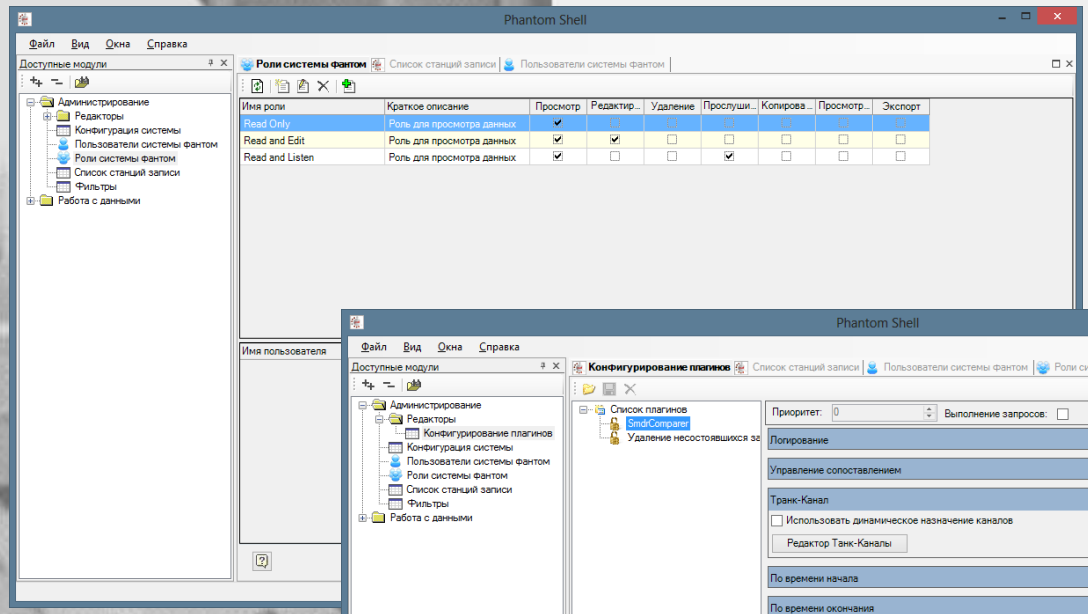


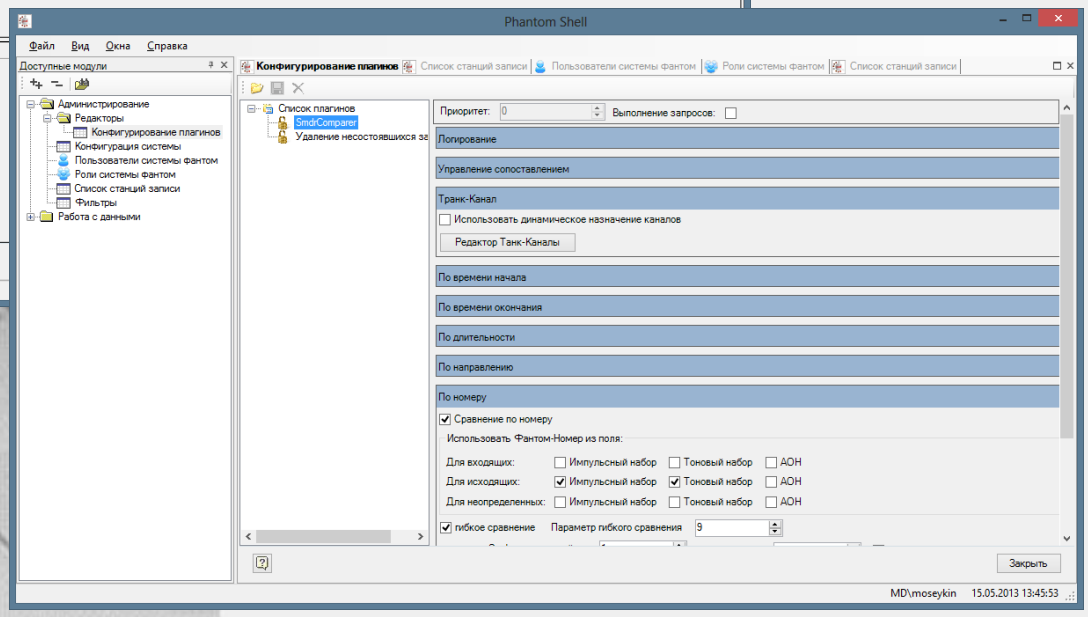
МОДУЛЬ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ»

Предназначен для администрирования системы Фантом.

Модуль позволяет:

- управлять пользователями системы Фантом;
- управлять ролями системы Фантом;
- управлять доступом к интерфейсу системы Фантом;
- проводить настройку оборудования на станциях записи;
- осуществлять мониторинг станций записи;
- управлять доступом к данным системы Фантом
- Проводить настройку плагинов системы Фантом.



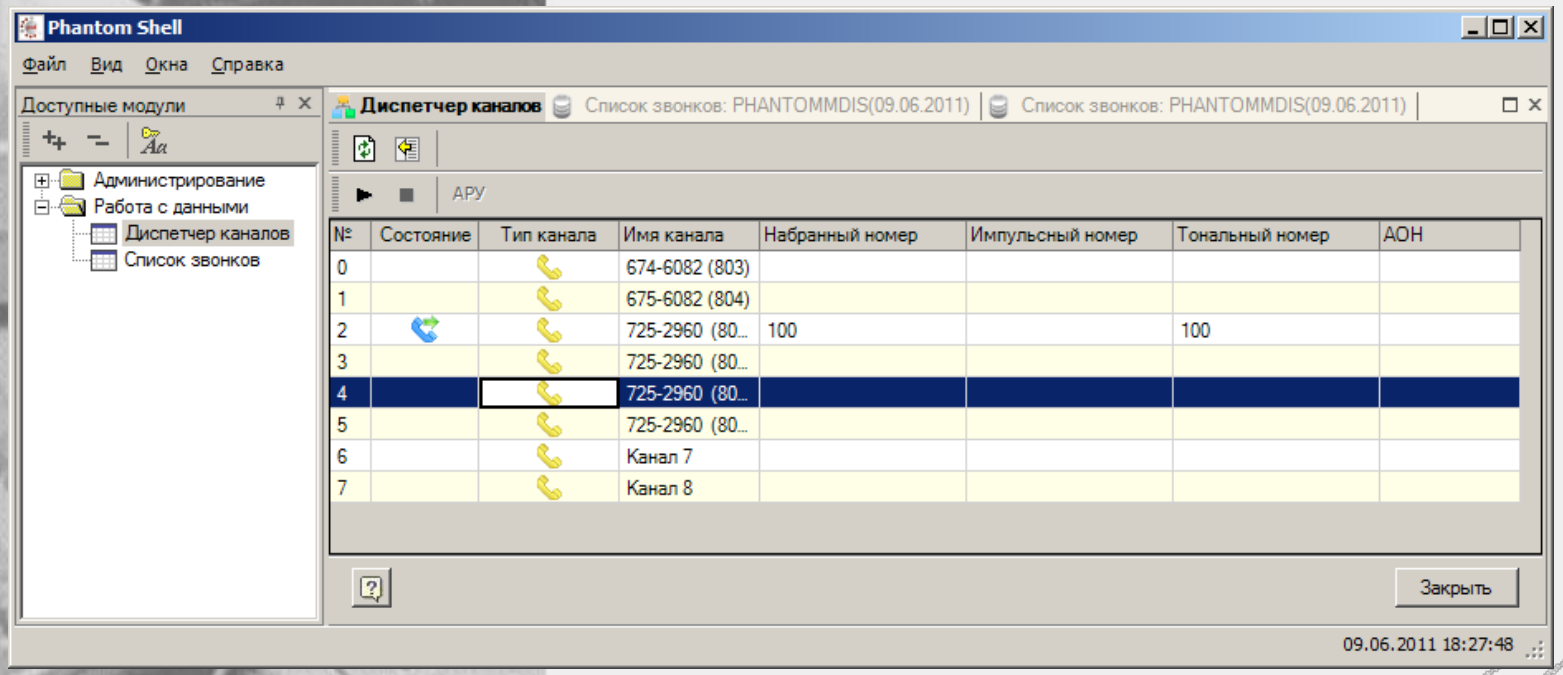


md информационные системы

МОДУЛЬ «ДИСПЕТЧЕР КАНАЛОВ»

Модуль «Диспетчер каналов» позволяет:

- следить в режиме реального времени за состоянием системы записи;
- следить в режиме реального времени за состоянием записываемых каналов системы записи;
- Прослушать разговоры в реальном режиме времени (сквозной канал);
- Осуществить настройку параметров передачи данных.

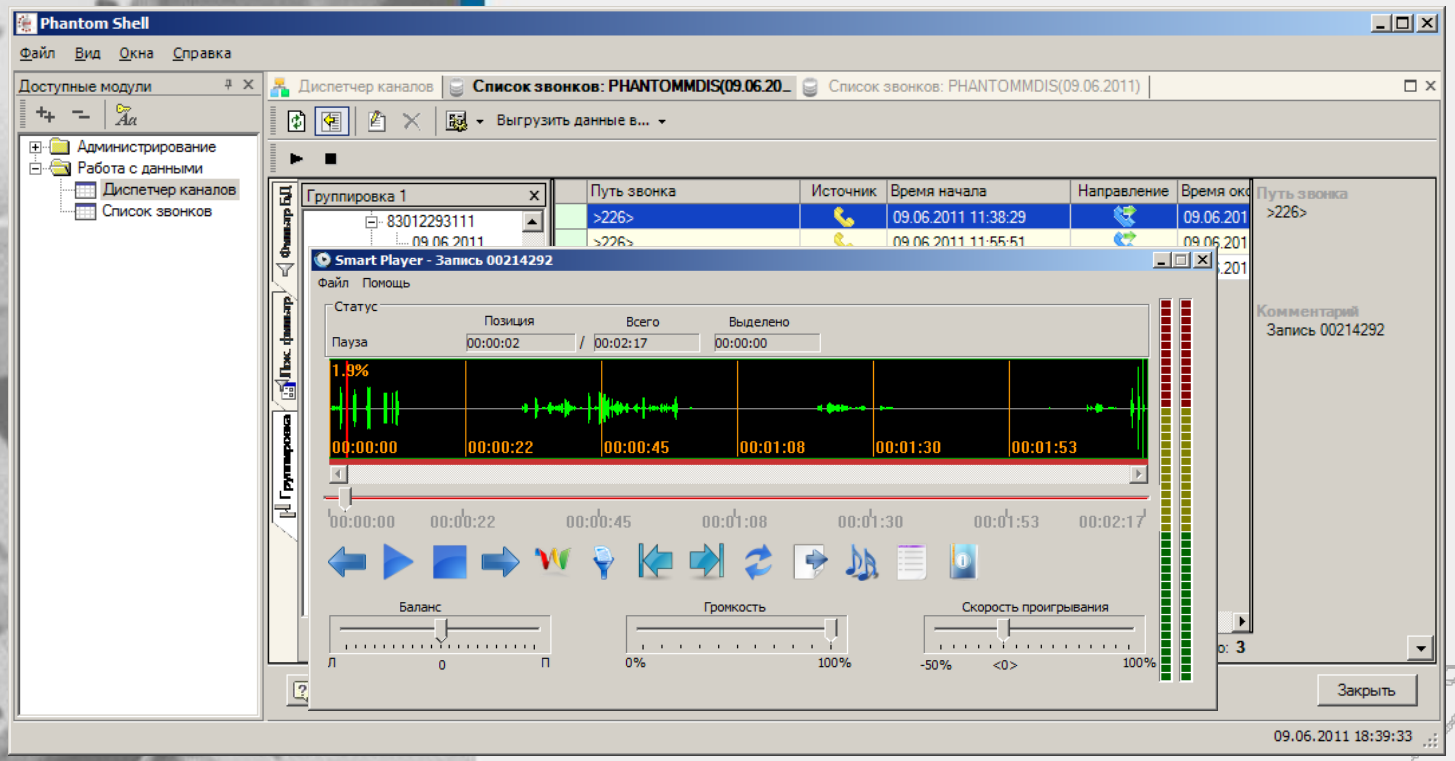


md информационные системы

МОДУЛЬ «СПИСОК ЗВОНКОВ»

Модуль «Список звонков» позволяет:

- получать данные о звонках на одной или нескольких станциях записи;
- фильтровать и сортировать данные по различным критериям;
- группировать данные по различным критериям;
- прослушивать фонограмму звонка;
- добавлять комментарии и статусы о звонке;
- экспортировать фонограмму в стандартные звуковые форматы (wav, mp3);
- экспортировать статистическую информацию о звонке в Excel;

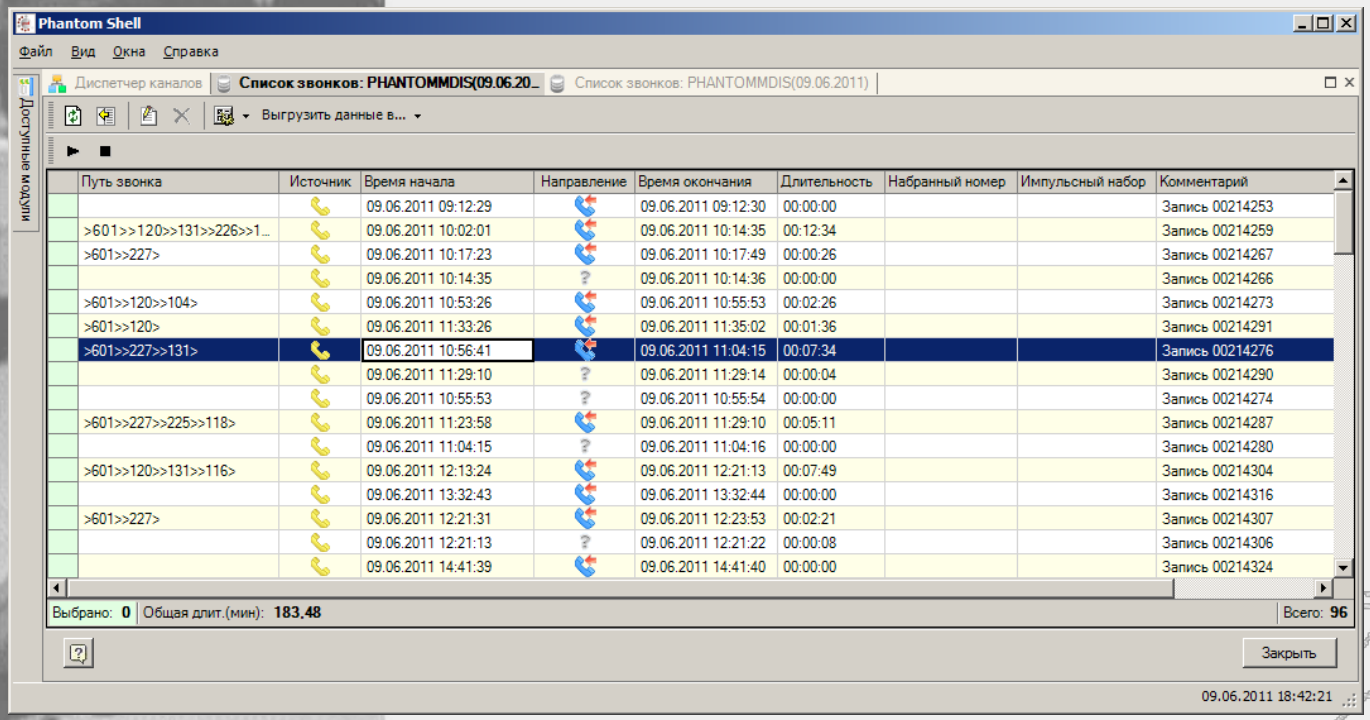


информационные системы

МОДУЛЬ «СПИСОК ЗВОНКОВ»

Система содержит следующую информацию о звонке:

- время начала и окончания записи;
- длительность записи;
- название канала;
- статус звонка (входящий/исходящий);
- набранные в пульсе и тоне номера телефонов;
- все цифры дополнительного набора (коды доступа,
- номера кредитных карт, внутренние номера);
- номер звонящего абонента (функция АОН);
- путь звонка внутри офиса;
- дополнительная служебная информация.



md информационные системы