



CTLog®



CTLog Screen Recording Grabación de pantallas

CTLog®



CTLog Screen Recording

CTLOG SCREEN RECORDING

El Sistema de Grabación CTLog® es una solución centralizada de grabación de fuentes análogas, (Extensiones, radios, Fax), extensiones digitales propietarias (Avaya, Unify, Cisco, NEC, Alcatel, Genesys, Mitel, etc) Troncales digitales (MFC/R2, ISDN, SS7), IP (H.323, SIP, SKINNY, etc), pantallas y equipos de radio que almacena la información de voz y datos de llamadas telefónicas en un formato estándar y permite a los administradores y supervisores filtrar, consultar, y escuchar las grabaciones en tiempo real e históricas.

1. PRODUCTO

El Sistema de Grabación CTLog® es una solución integral de grabación modular y con uno alto nivel de Servicio y funcionalidades para la gestión, control y exportación de las grabaciones.

Las funcionalidades disponibles en el Sistema de Grabación CTLog son las siguientes:

Características	Beneficios
Confiabilidad de la Grabación	<p>Grabe en formato digital las comunicaciones de acuerdo a la configuración que usted determine.</p> <p>Integre el módulo CTI (Computer Telephony Integration) a las principales PBX para obtener más información sobre cada registro de grabación y ampliar los criterios de búsqueda de las grabaciones.</p> <p>Grabe la pantalla de los agentes de forma sincronizada con CTLog® ScreenRecorder para que el supervisor escuche la grabación mientras visualiza el movimiento de ventanas, punteros y digitación que realizan los agentes en sus PCs.</p> <p>Integre sus aplicaciones al sistema de grabación CTLog® mediante API's basadas en DLL, OCX o Web Service para consultar y escuchar grabaciones, definir campos personalizados, etiquetas de grabaciones, entre otras, así como iniciar y terminar grabaciones por demanda.</p>
Supervisión y configuración	<p>Monitoree en tiempo real las conversaciones y visualice la actividad de cada canal de grabación.</p> <p>Busque y escuche grabaciones históricas de manera sencilla y a través de diferentes criterios de búsqueda.</p>
Backups y aseguramiento de la información	<p>Garantice confidencialidad, autenticidad e integridad de sus grabaciones con firma digital de algoritmo RSA-DSA.</p> <p>Respalde en DAT, DVD, Blu Ray de forma manual o automática las grabaciones y su información, de acuerdo a la configuración que usted determine.</p> <p>Establezca criterios de respaldo de acuerdo a sus necesidades.</p>
Alarmas	<p>Reciba alarmas visibles y audibles acerca del funcionamiento del sistema.</p> <p>Visualice el estado del canal de grabación, el medio de almacenamiento y su porcentaje de uso.</p>

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com

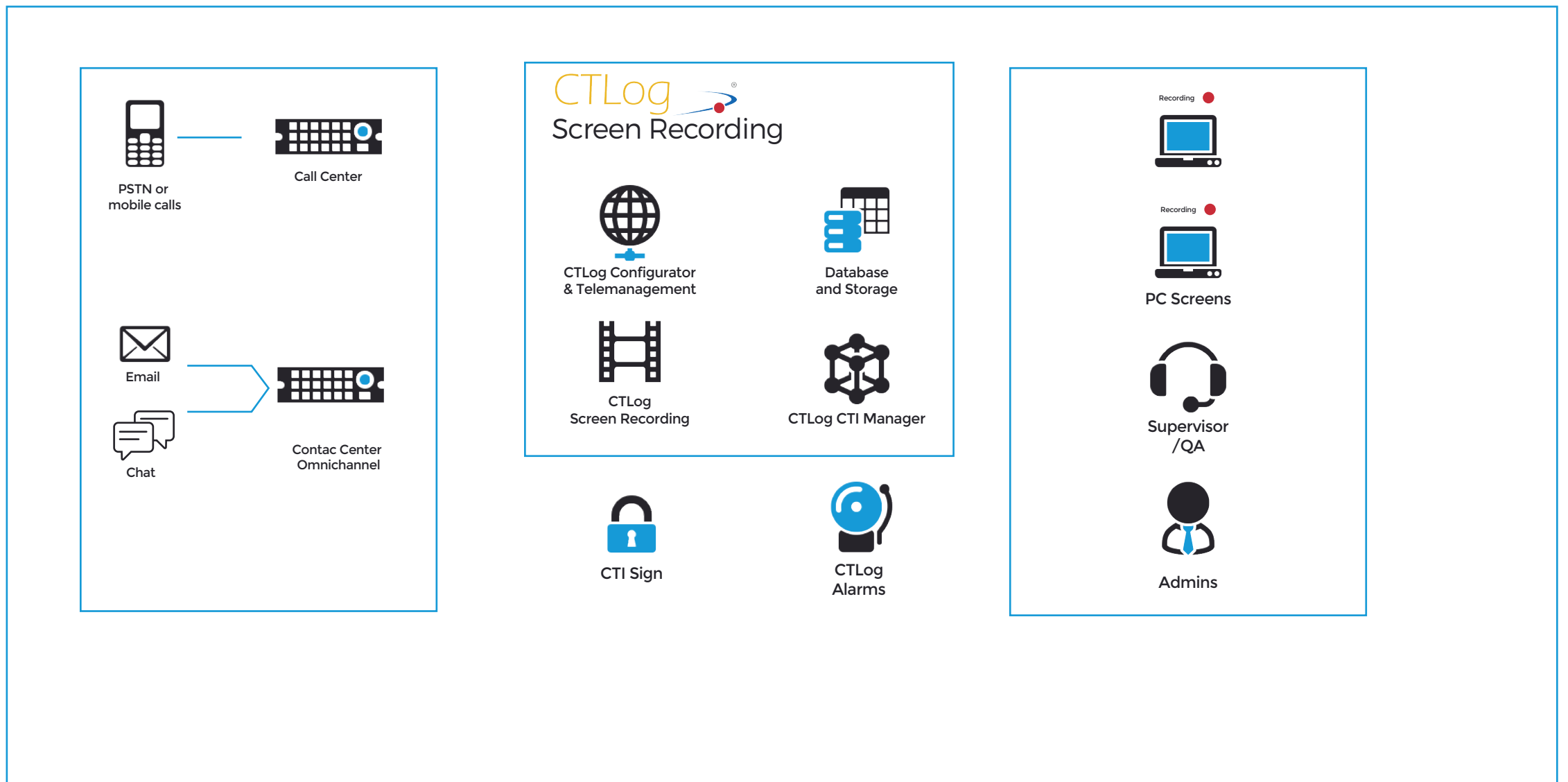


www.calltechsa.com

1.1.Arquitectura de la solución.

La arquitectura de la Sistema de Grabación CTLog para pantallas es:

CTLOG SCREEN RECORDING Grabación de Pantallas



1.2. Descripción de los componentes.

Equipo	Descripción o Servicios
	<p>Customer LAN Network</p> <p>Red local del cliente, sobre la cual cursa el tráfico de voz o los datos.</p>
	<p>IP Phones - PC Screens</p> <p>Teléfonos de Agentes o Pantallas (si se requiere grabación de pantalla)</p>
	<p>Supervisor Web</p> <p>PC del cliente utilizado para el monitoreo, supervisión y consulta de grabaciones de voz y pantallas a través de Web.</p>
	<p>Administración</p> <p>PC del cliente utilizado para labores de administración de extensiones, horarios, agentes, usuarios, alarmas del Sistema y backup del sistema.</p>
	<p>CTLog® Server</p> <p>Servidor o máquinas virtuales CTLog Server en configuración de alta disponibilidad en las instalaciones del cliente: cuenta con las siguientes características y funcionalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ·Publicación de interfaz Web para administración, supervisión, consulta y descarga de grabaciones. ·Vínculos lógicos o físicos a los medios de almacenamiento principales y backup. ·Ejecución de planes de Backup tipo copia, plan de archivado o eliminación a backup según configuración del cliente. ·Configuración de Firma digital, cifrado de grabaciones y PCI compliance por campaña. ·Gestión de Campañas de Grabación y etiquetas de archivos. ·Gestión centralizada de horarios, usuarios y perfiles. ·Gestión de alarmas del Sistema de Grabación. ·Reportes de auto-diagnóstico y uso de grabaciones. ·Webservices de integración a CRM, ERPs o sistemas externos.
	<p>CTLog Screen Server</p> <p>Servidores de captura de pantalla. cuenta con las siguientes características y funcionalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ·Software de captura y digitalización del streaming de las pantallas a través del software CTLog SR Agent, instalado en cada uno de los PCs de los clientes. ·Software de integración CTI para la recepción de metadata, datos de telefonía o datos de negocio. ·Software de recepción de solicitudes de grabación de pantallas por demanda. ·Vínculo lógico o físico a las unidades de almacenamiento. ·La tasa de grabación de pantallas puede ser variable hasta 100Mb/hora en HD a 5 cuadros por segundo. ·Software de cifrado de grabaciones por campaña, PCI compliance y firma digital si aplica. ·Software de integración CTI para la recepción de metadata, datos de telefonía o datos de negocio. ·El formato de grabación puede ser mono o stereo (agente, cliente) ·Complemento de la grabación de pantallas con grabación de voz activa a pasiva CTLog Call Recording.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

1.3. Especificaciones técnicas y funcionalidad incluidas.

Funcionalidad	Descripción	Valor
Licenciamiento	Vigencia y tipo de licenciamiento	Licenciamiento a perpetuidad.
	Actualizaciones de las versiones de software.	Incluidas updates y upgrades
	Tipo de agente de grabación de pantallas	Agente de grabación y streaming en línea. Agente de grabación local y sincronización posterior.
Generalidades de la solución	Nombre y sitio Web de la solución.	Fabricante: Calltech Marca de grabación: CTLog v6 www.calltechsa.com
	Especificaciones completas de Hardware y software. Se deben adjuntar los Datasheet oficiales de los fabricantes en formato PDF.	Brochure: http://www.calltechsa.com/CalltechHomePage/Resources/Documents/Brochure%20CTLog%202015%20Calltech.pdf Datasheet: http://www.calltechsa.com/CalltechHomePage/Resources/Documents/Data%20Sheet%20CTLog%C2%AE%202015%20Calltech.pdf
	Certificación Cisco	Si, disponible en http://marketplace.cisco.com/catalog
	Certificación Avaya	Si, disponible en https://www.devconnectprogram.com/fileMedia/download/ba0b-bad6-208a-4015-81b0-43dafd278c9d
	Formato de grabación de llamadas (ej. .wav, .mp3, etc.).	Voz: WAV GSM abierto. Voz: WAV GSM cifrado. Video: Archivos MP4 con FPS variable, por defecto 1 FPS.
	Contenedor de grabaciones	Contenedor de audio .WAV para audio. Contenedor de video: MP4 o MKV mudo. Contenedor de video mezclado: MP4 con audio MP3
	Archivos de grabación	CTLog permite la configuración de almacenamiento de toda la llamada del usuario en un contenedor (transferencias, conferencias) o archivos separados por cada evento de telefonía.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Funcionalidad	Descripción	Valor
Generalidades de la solución	Interfaz de reproducción de grabaciones de voz y pantallas	Interfaz Web para formato cifrado o abierto. Reproductor propietario para backups cifrado.
	Capacidad de almacenamiento efectiva para retención de grabaciones (en horas y gigas)	5.85 Mb/hora de grabación de voz 100 Mb/hora de grabación de pantallas
	Etiquetado de archivos	Etiquetas o nombre de archivos parametrizables, incluye campos de la grabación, datos de la campaña y datos adicionales y directorio de grabaciones por puerto y fecha.
	Grabación por demanda	Disponible para la grabación de voz o pantalla y puede operar con un softkey del teléfono o con la aplicación CTLogAgente instalada en el PC de cada usuario donde puede agregar información personalizada.
	Grabación selectiva	Grabación por horarios de grabación y parámetros de umbrales por extensiones, agentes y campañas, ideal para campañas de QA
	Descripción de los perfiles de usuario y permisos correspondientes. (Ej. Administrador, usuario de consulta, etc.).	Administrador Supervisor Alarmas. Monitoreo Calidad. Perfiles personalizados.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Funcionalidad	Descripción	Valor
Plataforma Operativa	Soporte de virtualización.	<p>La solución de grabación CTLog soporta ambientes de virtualización VMWare y VMWare ESXi.</p> <p>El sistema operativo utilizado tanto para los servidores CTDatabase como CTLogServer es Windows Server 2008 R2/2012 R2/2016</p>
	Monitoreo SNMPv2	El sistema de grabación soporta SNMPv2 y se entregan los traps para la integración con la solución Openview.
	Log de auditoría	<p>CTLog cuenta con un log de auditoría que registra los eventos de autenticación, configuración y uso para las siguientes aplicaciones:</p> <p>CTLog Server: Creación o modificación de puertos, extensiones, usuarios, parámetros del sistema o configuraciones CTI. CTLog Backup</p> <p>CTLog Configurator</p> <p>CTLog Telemangement: Acceso a la interfaz, consulta en menús, monitoreo y consulta histórica.</p> <p>CTLog QA</p> <p>CTLog Service Monitor</p> <p>CTLog Recording Jobs.</p> <p>CTLog Recording Online.</p> <p>El sistema de grabación provee un sistema de auditoria de cada acción de los usuarios, este sistema es Web y está licenciado para administradores ilimitados.</p>
	Capacidades de grabación	<p>480 grabación canales de voz por servidor.</p> <p>360 grabación de canales de pantalla y supervisión hasta 576 por servidor.</p>
	PBX soportadas	Aastra, Cisco, Panasonic, Avaya, Broadsoft, Alcatel, NEC, Genesys, Asterisk, Microsoft Teams, Audiocodes.
	Contact Center soportados	Aastra, Cisco, Avaya, Genesys TServer, Broadsoft, Alcatel, Five9.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Funcionalidad	Descripción	Valor
Backup	Repositorio de backup para la solución (Cintas, Storage, etc.).	Suministrado por el cliente Opción en la nube Google Drive FileStream, OneDrive for business, dropbox y Amazon S3, DVD, USB, SAN, NAS,
	Procedimiento para ejecución de las copias de respaldo (backup).	Automático o manual. Planes de copia (Backup) Plan de archivado (histórico) Plan de eliminación
	Periodicidad disponible para la ejecución de las copias de seguridad.	Diario, mensual, semanal.
	Funciones de automatización disponibles.	Agente de Backup o integración a Tivoli o Veritas Netbackup El sistema soporta backup en Google Drive sin perder trazabilidad de las grabaciones desde la interfaz CTLog Telemangement.
	Archivos de índice	Cada backup externo del sistema incluye un archivo de índice para facilitar la búsqueda y reproducción de audios sin necesidad de la interfaz CTLog Telemangement.
Interfaz de Configuración	Configuración de servidor	Interfaz Web centralizada de configuración y monitoreo de servidores de grabación CTDatabase y CTLog Recording servers.
	Elementos de configuración	Configuración de puertos. Configuración de extensiones. Configuración de horarios de grabación. Configuración de servidores de CTI. Configuración de pantallas. Configuración de agentes. Configuración de fuentes de grabación (agentes, radios, extensiones) Configuración de campañas y campos personalizados de las campañas. Configuración de alarmas. Configuración de parámetros del sistema.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Funcionalidad	Descripción	Valor
Interfaz de Configuración	Usuario y perfiles	Configuración de usuarios con autenticación basado en usuario y contraseña, directorio activo y Google OAuth2. Los usuarios están asociados a perfiles de acceso definidos por campaña, en el cual, se garantiza la seguridad de la información y el acceso mínimo a las grabaciones.
	Alarmas	Configuración de alarmas, umbrales y correos electrónicos de notificación.
	Monitoreo	Permite monitorear el estado de los recursos de la plataforma como memoria RAM, CPU y disco duro, servicios del sistema y salud del sistema (CTLog ServiceMonitor).
	Navegadores soportados	Google Chrome, Firefox, IE, Edge

Interfaz de supervisión	Monitoreo en línea	Monitoreo en tiempo real de voz y pantallas con campo de comentarios para almacenamiento y posterior búsqueda histórica.
	Consulta histórica	Búsqueda y reproducción de interacciones de voz y campañas por campos estándar (fecha, hora, agente, grupo, DNIS, ANI, comentario), campos avanzados de telefonía CTI (campaña, UCID) y campos de negocio (cédula, documento) recibido por un sistema de información externo. La reproducción de las grabaciones incluye: línea de tiempo, sincronización de voz y video (pantallas), visualización de datos estándar, CTI y de negocio, comentarios y definir una importancia a la grabación.
	Descarga masiva	Descarga por demanda de una grabación o las grabaciones de la vista en un archivo .zip. Backup Web. Agregar la consulta a la interfaz de Backups. No requiere software para convertir de forma masiva el codec.
	Reportes	Reportes de grabaciones por puerto, extensión, horarios, fuentes de grabación. Reportes de estadísticas de RTP y QoS. Reporte de calidad de servicio de los agentes frente a quien colgó la llamada. Los reportes pueden ser exportados en Excel, PDF y formato Word. Vista a la base de datos con diccionario de datos para reportes personalizados.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Funcionalidad	Descripción	Valor
Seguridad de la información	PCI DSS	La solución CTLog cumple con el estándar PCI_DSS, este está incluido para todas las campañas del sistema de voz a través de la eliminación de dígitos) o pantallas permite ocultar de la grabación de pantallas las ventanas de navegador o aplicación de Windows que contenga los datos de tarjetas de crédito o información confidencial.
	Autor regulador del Mercado de Valores (AMV).	El sistema de grabación CTLog cumple con las circulares de la superintendencia financiera 052, 042 y 028. Estas pueden ser consultadas en: http://www.calltechsa.com/ CalltechHomePage/ Resources/ Documents/201207162 Cumplimiento de Norma 052.pdf
	Cumplimiento de leyes colombianas.	Adicionalmente CTLog cumple con lo establecido en la ley 527 del 99 frente a la definición de los mecanismos de seguridad que deben llevar los mensajes electrónicos.
	Apoyo a normatividad	La plataforma de grabación CTLog apoya 100% el cumplimiento de la norma demostrable a través de la experiencia en clientes del grupo Davivienda como Seguros Bolivar, Valor Alta, Davivienda; bancos y aseguradoras.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Documento preparado por el Departamento de Ingeniería y el Área Comercial de CallTech S.A.

Copyright © 2.021 CallTech S.A., Impreso en Colombia.

Derechos Reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido en ninguna forma incluyendo fotocopiado o transcripción sin el previo consentimiento escrito por parte de CallTech S.A.

Todos los nombres de marca y los nombres de productos son marcas o marcas registradas de sus respectivas compañías.

La información contenida en este documento ha sido obtenida de fuentes consideradas confiables, a la fecha de su elaboración febrero de 2021, ha sido preparado cuidadosamente, sin embargo, omisiones u errores pueden ocurrir.