LINHA

sentinela

µTech

A plataforma completa para **segurança corporativa**

O Sentinela é uma plataforma de segurança voltada para telefonia corporativa. Ele foi concebido para prover interceptação e monitoramento em tempo real, gravação e tarifação de chamadas telefônicas. Com isso, a segurança da comunicação corporativa foi elevada a um novo patamar. Todos os dados são registrados de maneira confiável em um servidor através de uma estrutura que permite acesso remoto, gerenciamento de backups e garante robustez elevada.

É a solução ideal para o meio corporativo unificar e centralizar sua monitoração e controle do sistema de telefonia. Matriz e filiais, colaboradores internos e externos, tudo pode ser integrado e gerenciado facilmente em tempo real. Faça escutas telefônicas e desvios de chamadas. Grave e mantenha registros de conversas e contratos verbais. Treine colaboradores. Evolua para um controle financeiro centralizado e tenha acesso ao sistema a partir de qualquer lugar. Tudo em tempo real.

- **Escuta via interface web;**
- **Desvio de uma chamada para qualquer telefone (ramal, telefone fixo ou celular);**
- **Controle da chamada em escuta ou em desvio. Com isto, pode-se controlar um lado da chamada ou ambos, pois fornece a opção de:**
  - **Injetar áudio;**
  - **Colocar a chamada em mudo ou em hold;**
  - **Transferir para URA;**
  - **Transferir para outro ramal;**
  - **Conversar com um dos lados ou com ambos;**
  - **Roubar a chamada;**
  - **Bloquear ramais.**

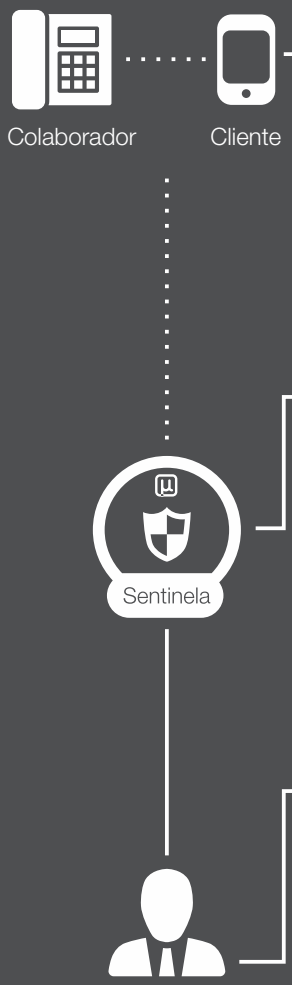
Interceptação em Tempo Real

Interceptar é fazer uma escuta de uma chamada telefônica de **maneira automática**, no instante em que a chamada está ocorrendo. Ou seja, uma ou várias pessoas podem acompanhar em tempo real uma conversa, recebendo esta chamada em seu ramal ou celular.

Principais **aplicações**

- Interceptação de conversas
- Monitoração de chamadas em tempo real
- Atuação direta em chamadas
- Controle de privacidade
- Interceptação e registros de fax
- Gravação de chamadas telefônicas
- Tarifador integrado
- Gravação de vídeo para monitoração empresarial
- Consultas e históricos completos
- Relatórios por ramais, troncos e tipo de chamadas
- Notificações de chamadas via SMS e email
- Envio automático de gravações por email

- Definição do alvo a ser monitorado
- Definição de quem vai escutar a conversa do alvo
- Interceptação do alvo pelo número de origem ou destino
- Ajuste do período de vigência da interceptação
- Gravação da chamada de interceptação



Algum colaborador liga para um cliente

Um determinado colaborador-alvo faz uma ligação que é de interesse da empresa e deve ser ouvida e acompanhada por um gestor.

O Sentinela intercepta a chamada e liga para o gestor

O Sentinela identifica automaticamente o início desta ligação e efetua uma chamada para o gestor com a cópia do áudio, em tempo real.

O gestor escuta em sigilo toda a conversa do colaborador

Durante toda a ligação, o gestor pode ouvir tudo que está sendo dito tanto pelo colaborador quanto pelo cliente sem que ambos saibam desta escuta.

Monitoramento e Interceptação **em Tempo Real**

O Sentinela permite acompanhamento das chamadas ativas em tempo real, através de escutas telefônicas a partir de uma interface web ou desvio para algum ramal, telefone fixo ou celular. Tudo isto facilita o gerenciamento de equipes de colaboradores, gestão de custos e auxilia na tomada de decisões. Existem duas maneiras de fazer uma escuta telefônica com o Sentinela:

Interceptação Manual

O gestor indica manualmente no sistema qual ramal deseja auditar e inicia a escuta.

Interceptação Automática

Com a plataforma Sentinela é possível criar automatismos para o sistema tomar determinadas ações quando alguma condição for satisfeita. Eles são chamados de campanhas, que podem ser habilitadas e desabilitadas. Por exemplo, sempre que o usuário do ramal 2000 efetuar uma ligação, o Sentinela pode fazer uma chamada para escuta no ramal do gestor, ou em seu celular, automaticamente.

Dashboard

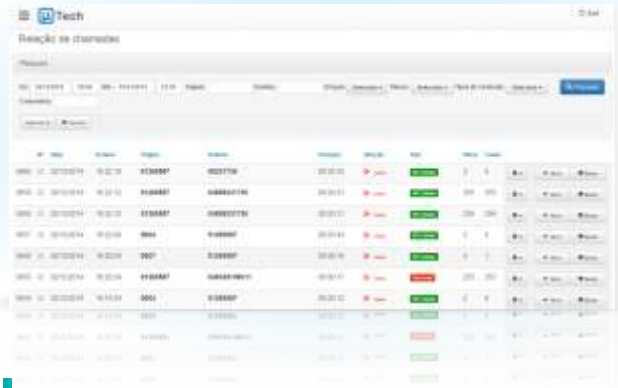
As principais informações sobre o sistema centralizado de gerenciamento são agrupadas em um dashboard. Assim, o gestor tem disponíveis ferramentas para saber o estado de cada módulo e também do servidor.

Notificações via SMS e E-mail

A plataforma permite notificar um ou mais usuários quando uma chamada é realizada. Esta configuração pode ser via SMS, informando data, hora, origem, destino e duração, ou ainda por email, com as mesmas informações e envio da gravação completa em arquivo anexo.

Gravação
de Chamadas

Garanta o registro das conversas,discussões e contratos verbais através da gravação de todas as chamadas de sua empresa, tanto geradas, quanto recebidas. Pesquise, localize a gravação desejada e ouça as ligações ou veja vídeos de maneira extremamente simples e prática, diretamente via interface web, sem necessitar de qualquer software adicional.



Registros e Backup

Todos os registros são armazenados em um servidor centralizado, em formatos WAV/MP3, com capacidade para mais de 30.000 horas de gravações. O backup pode ser manual ou com periodicidade agendada, através de mídia externa, como HD suplementar.

Áudio & Vídeo

No Sentinela é possível registra r e acessar gravações em áudio e em vídeo. Grave e acesse reuniões, videoconferências, monitore ambientes à distância, tudo em uma ferramenta simples e unificada.

Fax

O Sentinela permite o registro e posterior consulta de faxes que trafeguem pela rede.

Ajustes de Privacidade

No Sentinela o gestor pode excluir um ramal, um grupo de ramais ou algum tronco da monitoração e dos registros de gravação. Por exemplo, determinado diretor não quer que suas chamadas sejam gravadas ou passíveis de escuta e então ajusta-se o equipamento para impedir que o ramal ou celular seja auditado pelo Sentinela.

Controle de Telefonia
via Computador (CTI)

O Sentinela pode controlar todas as funções do PABX através de sua interface Web, usando protocolo CSTA. Isto permite completo monitoramento e controle de extensões. Com ele, tem-se o status de todas as chamadas do PABX em tempo real, podendo-se interferir e tomar algumas atitudes, como:

- Gerar chamadas
- Realizar Transferências e Conferências
- Fazer login e logout de agentes
- Capturar e desviar chamadas
- Ativar funções “Mudo” e “Hold”
- Alternar entre chamadas
- Habilitar/desabilitar:
  - Não-perturbe
  - Mensagem em espera
  - Siga-me

Rastreabilidade de Transferências e Conferências

Monitore em tempo real e encontre com facilidade chamadas que foram transferidas e chamadas que foram colocadas em conferência, através de integração com PABX via protocolo CSTA.

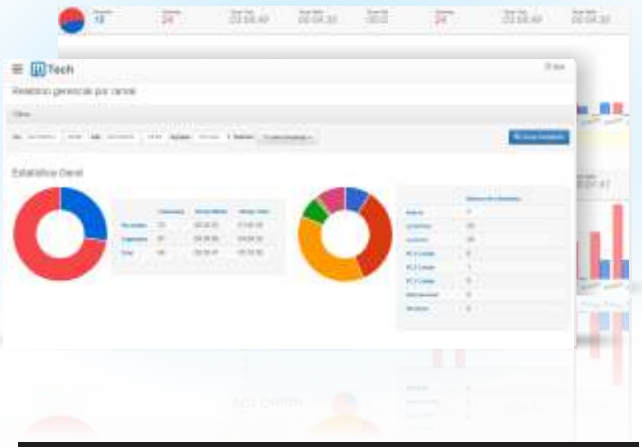
Gravação de chamadas entre ramais

O Sentinela pode gravar chamadas entre ramais da empresa, sejam eles analógicos, digitais, IP ou softphones, quando estiver integrado com o PABX via protocolo CSTA.

Localização e Download

O Sentinela permite ouvir uma gravação diretamente via web browser ou fazer o download do arquivo. Para localizar determinada chamada, alguns filtros estão disponíveis:

- Data inicial e final
- Hora inicial e final
- Número de origem
- Número de destino
- Duração da chamada
- Tipo: recebida ou realizada
- Comentário adicionado à gravação
- Entroncamento: E1, IP, GSM ou analógico



Tarifação
controle de gastos em tempo real

Um benefício de extrema importância é a auditoria e controle em tempo real dos custos com telefonia. O Sentinela centraliza as informações dos módulos de aquisição para calcular e exibir a situação dos custos até aquele momento. Com os relatórios disponíveis, é possível identificar os departamentos e ramais com maiores gastos com telefonia, quais as regiões com maior fluxo de ligações e dividir os valores por centros de custos!

Relatórios **gerenciais**

Acompanhe diariamente a utilização da telefonia corporativa através de relatórios simplificados de:

- Chamadas por ramal;
- Chamadas por tronco;
- Tempo médio de chamadas recebidas e realizadas;
- Minutos utilizados por ramal ou por tronco;
- Número de chamadas internas, chamadas para local, fixo, móvel, DDD e internacionais;
- Direção das chamadas: recebidas ou realizadas;
- Custos de chamadas.

Gestão

O sistema apresenta o relatório de ocupação de linhas, uma forma eficaz de identificar se a empresa precisa alterar suas linhas telefônicas. Com ele, é possível verificar se há necessidade de reduzir a quantidade ou se há demanda de mais linhas telefônicas. Através do comparativo de conta telefônica é possível fazer uma análise dos valores que as operadoras de telefonia estão cobrando, e com isso reduzir seus gastos com telefonia.

Bilhetagem nativa

De uma maneira simples, a plataforma Sentinela coleta, armazena e processa as informações de todas as ligações realizadas e recebidas através do “Call Detail Record” (CDR) dos módulos de aquisição. Estas informações são disponibilizadas nos relatórios e em gráficos, permitindo melhor análise do sistema de telefonia.

LINHA
sentinela

Características **técnicas**

A plataforma Sentinela é composta por um servidor centralizado e por módulos E1, GSM, IP e analógico, que exportam o áudio via rede para o servidor de gravação.

Características do **Servidor Sentinela**

Gabinete	Rack 19”
Capacidade de gravação em formato MP3	33554 horas
Capacidade de gravação em formato WAV	16777 horas
Capacidade máxima de módulos E1	14
Capacidade máxima de módulos GSM	Ilimitado
Capacidade máxima de módulos analógicos	Ilimitado
Gerenciamento das gravações	Interface web

	Módulo de aquisição	Modelo	Quantidade de canais por módulo
	E1 (R2 ou ISDN)	MGS-1E / MGD-2E	30 canais digitais
	GSM	MGC-22E / Unified	Módulos de 2 canais, ilimitado
	Analógico	MGA-04HI / MGA-08HI	4 ou 8 canais
	IP	Licença	30 canais

µ Tech

48 3333.4840
48 3028.5970
utech@utech.com.br

utech.com.br
Rua Idalina Pereira dos Santos, 67 • 9° andar
Salas 903 • Agronômica • Florianópolis • SC • CEP 88025-260

LINHA

sentinela

µTech