

Gravação em nuvem com transcrição



Visão geral

O Cloud Recorder Khomp é a solução ideal para gravações telefônicas, integrado ao pacote Manager One. Ele mantém todas as gravações criptografadas conforme LGPD e GDPR, garantindo a segurança dos dados. Com flexibilidade para integrar-se a provedores de CCaaS, assegura a interoperabilidade com sistemas existentes, permitindo análises estratégicas. As gravações podem ser configuradas por campanhas, rotas ou origem, registrando apenas as chamadas pertinentes. Sua interface facilita a configuração e gestão de políticas de acesso, promovendo a análise de qualidade, treinamento e consultas. Integrado ao Manager One, oferece confiabilidade, monitoramento de conectividade e qualidade de voz, permitindo buscar, reproduzir, baixar e visualizar gravações de forma intuitiva.

Cloud native

A plataforma foi pensada e construída, desde sua idealização, como uma aplicação "cloud native" para tirar vantagens das características e funcionalidades dos sistemas de nuvem, como escalabilidade, disponibilidade, segurança, gerenciamento de dados e do conceito de "privacy by design".

Segurança

Projetado com foco na segurança de ponta a ponta, o Cloud Recorder Khomp utiliza certificados SSL e TLS 1.3 para proteger dados em trânsito. A gravação da chamada é criptografada durante todo o ciclo de vida, desde a gravação em disco até o arquivamento na nuvem, utilizando o método ChaCha20 (AEAD) com chave criptográfica de 256 bits, garantindo confidencialidade e autenticidade. Este algoritmo é amplamente utilizado por empresas como Google e Amazon.

Sustentado pelas políticas de segurança e privacidade de dados da Khomp, o Cloud Recorder Khomp cumpre os padrões da LGPD e GDPR, assegurando a proteção dos dados conforme as regulamentações da indústria.

Gerenciamento

O Cloud Recorder Khomp oferece acesso segmentado às gravações através de uma arquitetura multi-tenant, facilitando a adição de novos acessos sem esforço administrativo adicional. Este sistema de gerenciamento de privilégios previne acessos não autorizados e permite customização de acessos para clientes, operações e campanhas. Após segmentar as chamadas, usuários podem ter perfis de acesso definidos para ouvir gravações, acessar transcrições ou fazer downloads. Privilégios adicionais incluem gerência de organizações, administração de usuários e integração. O Cloud Recorder Khomp também permite buscas avançadas, utilizando campos como data e hora, número de origem e destino, além de campos customizados, oferecendo flexibilidade para atender necessidades específicas.

Transcrição de áudio

O Cloud Recorder Khomp converte áudios de chamadas estéreo gravadas no Flow em texto, separando os canais do atendente e do cliente. Utilizando IA e redes neurais, a transcrição identifica falas e tempos, facilitando a análise da qualidade de atendimento, aderência a scripts e conformidade com padrões. É possível buscar termos específicos nas transcrições, ajudando a localizar e revisar gravações. Em setores como financeiro e saúde, a transcrição assegura conformidade regulatória e auxilia na resolução de disputas. As transcrições podem ser baixadas ou automatizadas via integrações, alimentando sistemas externos para análises avançadas e extração de insights valiosos.

Especificações técnicas

Segurança

- Criptografia das gravações durante todo o ciclo
- Complice com LGPD e GDPR
- Segmentação de acesso aos dados
- Operacionalizar programa de acompanhamento de qualidade no atendimento nas diferentes campanhas.
- Protocolos de mídia SRTP, DTLS, IPsec
- Criptografia método ChaCha20 (AEAD)

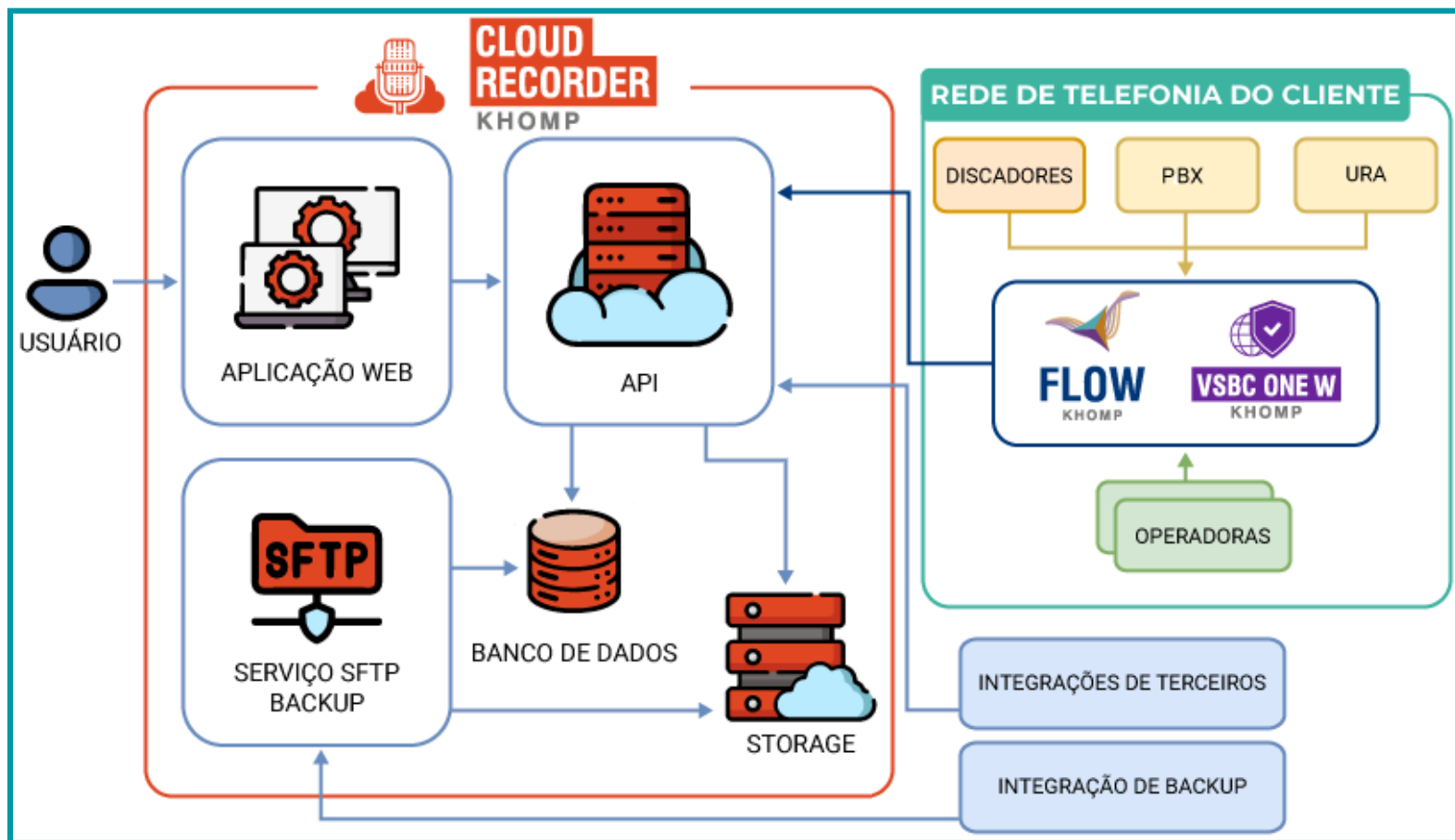
Busca avançada / Integração

- Transcrição das chamadas e pesquisa por termos na interação
- Busca por termos e dados do negócio
- API para integração com sistema de terceiros
- Padrão SIPREC para gravação
- IPv4 para IPv6
- RTP com conversão entre UDP, TCP, SRTP e DTLS
- Entroncamento SIP
- Roteamento direto do Microsoft Teams, interoperabilidade com e sem bypass de mídia

Gravações

- Ponto centralizado para as gravações de todos os clientes.
- Integrado com o roteamento das chamadas
- Gravação em estéreo local e armazenamento em nuvem

Modelo de aplicação



Rua Joe Collaço, 253 - Florianópolis, SC
+55 (48) 3722.2900
comercial@khomp.com