

Grabación en la nube con transcripción



Visión general

El Cloud Recorder de Khomp es la solución ideal para grabación de llamadas, integrado al paquete Manager One. Mantiene todas las grabaciones encriptadas conforme a LGPD y GDPR, garantizando la seguridad de los datos. Con flexibilidad para integrarse con proveedores de CCaaS, asegura la interoperabilidad con sistemas existentes, permitiendo análisis estratégicos. Las grabaciones pueden configurarse por campañas, rutas u origen, registrando solo las llamadas pertinentes. Su interfaz facilita la configuración y gestión de políticas de acceso, promoviendo el análisis de calidad, capacitación y consultas. Integrado con Manager One, ofrece confiabilidad, monitoreo de conectividad y calidad de voz, permitiendo buscar, reproducir, descargar y visualizar grabaciones de manera intuitiva.

Cloud native

La plataforma fue diseñada y construida, desde su concepción, como una aplicación "cloud native" para aprovechar al máximo las características y funcionalidades de los sistemas en la nube, como escalabilidad, disponibilidad, seguridad, gestión de datos y el concepto de "privacidad por diseño".

Seguridad

Diseñado con un enfoque en la seguridad de extremo a extremo, el Cloud Recorder de Khomp utiliza certificados SSL y TLS 1.3 para proteger los datos en tránsito. La grabación de llamadas está encriptada durante todo su ciclo de vida, desde el almacenamiento en disco hasta el archivo en la nube, utilizando el método de encriptación ChaCha20 (AEAD) con una clave criptográfica de 256 bits, garantizando confidencialidad y autenticidad. Este algoritmo es ampliamente utilizado por empresas como Google y Amazon. Respaldado por las políticas de seguridad y privacidad de datos de Khomp, el Cloud Recorder cumple con los estándares de LGPD y GDPR, asegurando la protección de datos según las normativas de la industria.

Gestión

El Cloud Recorder de Khomp ofrece acceso segmentado a las grabaciones a través de una arquitectura multi-tenant, facilitando la adición de nuevos accesos sin esfuerzo administrativo adicional. Este sistema de gestión de privilegios previene accesos no autorizados y permite personalizar los accesos para clientes, operaciones y campañas. Después de segmentar las llamadas, los usuarios pueden tener perfiles de acceso definidos para escuchar grabaciones, acceder a transcripciones o realizar descargas. Los privilegios adicionales incluyen la gestión de organizaciones, administración de usuarios e integración. El Cloud Recorder de Khomp también permite búsquedas avanzadas, utilizando campos como fecha y hora, número de origen y destino, además de campos personalizados, ofreciendo flexibilidad para cumplir con necesidades específicas..

Transcripción de audio

El Cloud Recorder de Khomp convierte el audio estéreo de las llamadas grabadas en Flow en texto, separando los canales del agente y del cliente. Utilizando IA y redes neuronales, la transcripción identifica los diálogos y los tiempos, facilitando el análisis de la calidad del servicio, la adherencia a guiones y el cumplimiento de normativas. Es posible buscar términos específicos dentro de las transcripciones, ayudando a localizar y revisar grabaciones. En sectores como el financiero y de la salud, la transcripción asegura el cumplimiento normativo y ayuda en la resolución de disputas. Las transcripciones pueden descargarse o automatizarse a través de integraciones, alimentando sistemas externos para análisis avanzados y extracción de información valiosa.

Especificaciones técnicas

Seguridad

- Encriptación de las grabaciones durante todo el ciclo de vida
- Cumplimiento con LGPD y GDPR
- Segmentación de acceso a los datos
- Operacionalización de programas de monitoreo de calidad en diferentes campañas
- Protocolos de medios SRTP, DTLS e IPsec
- Método de encriptación ChaCha20 (AEAD)

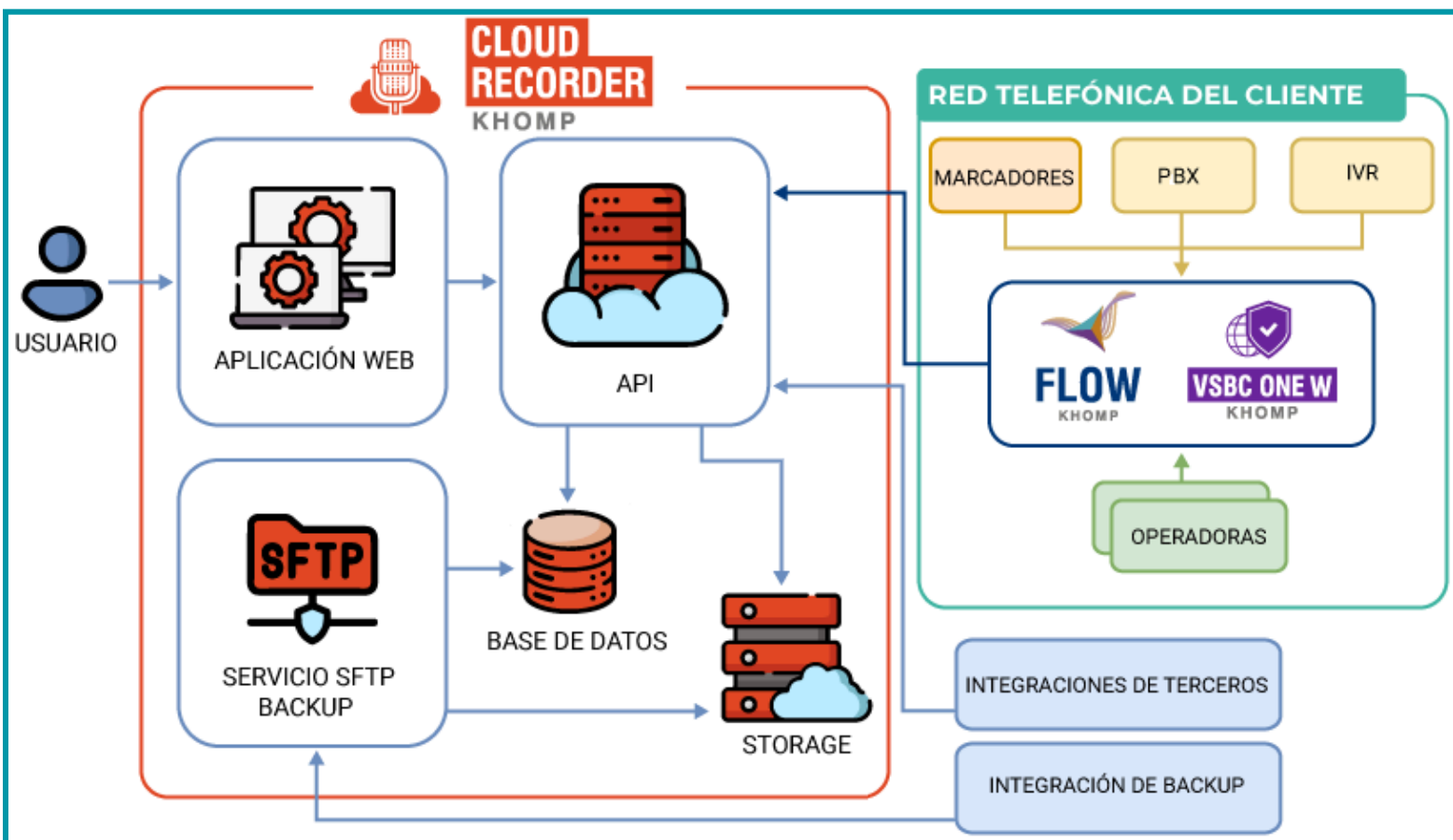
Búsqueda avanzada / Integración

- Transcripción de llamadas y búsqueda de términos dentro de las interacciones
- Búsqueda por términos y datos del negocio
- API para integración con sistemas de terceros
- Estándar SIPREC para grabación
- IPv4 a IPv6
- RTP con conversión entre UDP, TCP, SRTP y DTLS
- Entroncamiento SIP
- Enrutamiento directo para Microsoft Teams, interoperabilidad con o sin bypass de medio

Grabaciones

- Punto centralizado para las grabaciones de todos los clientes
- Integrado con el enrutamiento de llamadas
- Grabación estéreo local y almacenamiento en la nube

Modelos de aplicación



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