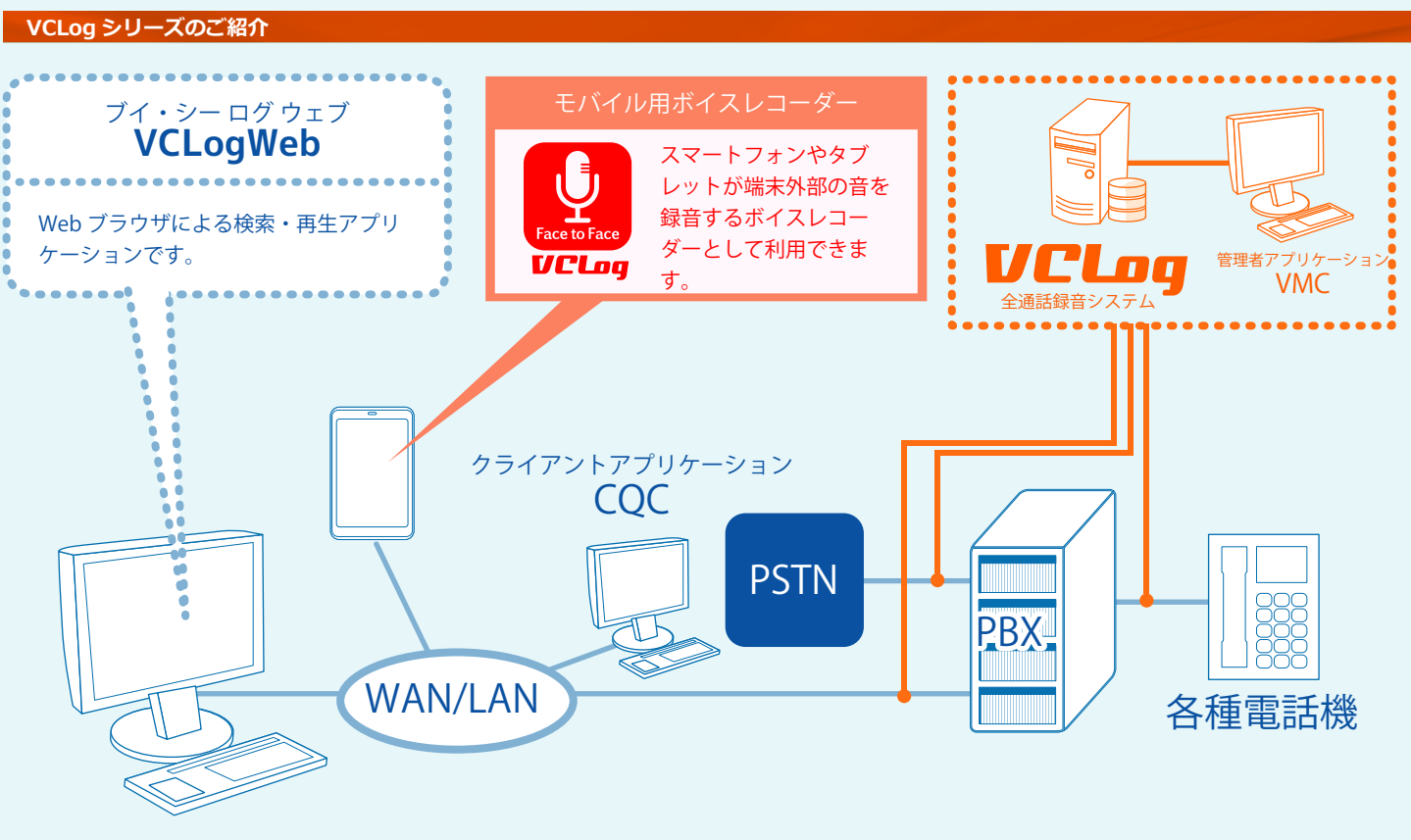




製品仕様			
		標準	オプション
モニタリング	チャネルステータス表示	●	
	通話モニタリング	● (最大同時 4)	
検索 (※1)	スクリーン表示/録画 (ScreenLogger)		●
	チャネル名	●	
	通話日時	●	
	通話時間	●	
	発信権別	●	
	発信番号	●	
	着信番号	●	
	内線番号	●	
	外線番号	●	
	エージェント ID		●
	録画データの有無		●
	メモ	● (300文字まで対応)	
	ブックマーク		●
	削除フラグ	●	
	テキスト化対応		●
	電話帳	●	
	採点項目	● (最大 15 項目)	
再生	録音ファイル番号	●	
	CTI 接続 ID	●	●
	検索設定の保存	●	
	部分再生	●	
	追っかけ再生		●
	切り取り保存	● (最大 1 つ)	● (最大 2 つ以上)
分析	ブックマーク	●	
	転送データ		●
	再生速度の変更	●	
	スコアリング機能	●	
	録音ファイル出力	● (※2)	
	テキスト分析 (※3)		●
UI	感情分析		●
	表示言語	日本語	●
		英語	●
		中国語	●
	色分け表示機能	●	

録音サーバ推奨環境	
OS	Windows Server 2008、2012 32bit, 64bit (VoIP のみ)
メモリ	1GB 以上 64bit 版は 2GB 以上
CPU	2.5GHz (Dualコア) プロセッサもしくはそれ以上
HDD	Cドライブ: 40GB、Dドライブ: 80GB 以上 (録音データの保存量による)
データベース	MySQL 5.1, Oracle, SQL server, SYBASE

※ 録音サーバは搭載するログギンボードの枚数分の空きスロットが必要となります (VoIP 回線を除く)。

		標準	オプション
録音	自動録音	音圧検知	●
		D チャネル信号	●
		スケジュール録音	●
		CTI	●
		PCI-DSS	●
	手動録音	GC / AVC 機能	●
		DTMF 情報の記録対象外 (アナログ回線を除く)	●
		ステレオ録音 (※4)	●
		ユーザー権限	●
		サーバ監視 (Health)	●
ユーザー管理	サーバ管理	タイアグノスティック機能	●
		バックアップ	●
		自動	●
セキュリティ	録音ファイル自動削除	操作ログ (Operation Report)	●
		データ暗号化 (Crypto)	●
		録音ファイルのパスワード付加	●
開発・連携	SDK (Visual Basic, C++)	CRM	●
		Web ブラウザによる検索・再生 (VCLogWeb)	●
他のオプション	同時通話の最大登録ライセンス (RegLic)		●
			●
圧縮率 (※5)		8kbps (G.729 8kbps)	
		13kbps (Microsoft GSM 6.10 13kbps 8 KHz - デフォルト)	
		32kbps (Dialogic ADPCM 32kbps, 8KHz sample rate)	
		64kbps (Law 8KHz 8-bit PCM 64kbps)	
		128kbps (Law 8KHz 16-bit PCM 128kbps)	
ファイルサイズの目安		約 270 時間 / GB (G.729 8kbps の場合)	
対応コーデック (VoIP)		G.729A, G.722, G.723.1, G.711, GSM610	
対応プロトコル (VoIP)		Avaya H.323, H.323, RTP, SIP, Cisco TAPI, MTEL TAPI, Siemens, Siemens H.323, Cisco, NEC, Nortel, SIP Trunk, SIP Trunk General, MGCP, Panasonic MGCP, Tadiran MGCP, Toshiba Megaco, H323 Trunk, RTP Trunk, ShoreTel MGCP	

- ※1 お客様のご利用環境により検索項目は異なります。
※2 音声は WAV 形式で保存されます。
※3 サード・パーティのテキスト化エンジンを利用しています。
※4 モノラル・ステレオ録音の選択が可能です (アナログ回線を除く)。
※5 回線により対応圧縮率は変わります。

クライアント PC 推奨環境	
OS	Windows Vista、7、8
メモリ	512MB 以上 (Vista 及び 7 の場合は 1GB 以上)
CPU	2GHz 以上のプロセッサ
サウンドカード	要

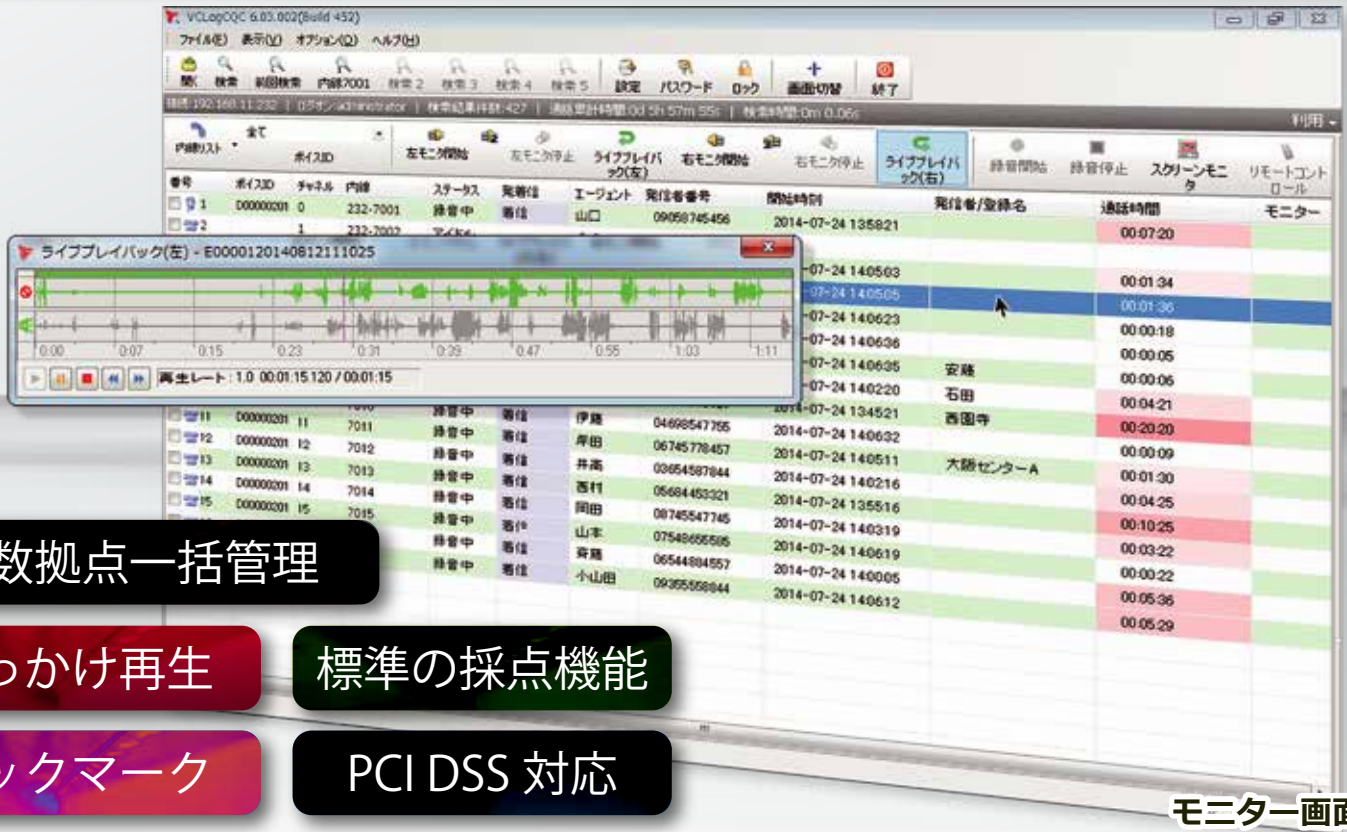
※ このパンフレットは製品バージョン 06.03.002 以降に基づき作成されています。
※ このカタログに記載された社名、製品名・サービス名はそれぞれ弊社の商標もしくは登録商標です。

Call Logging & Monitoring



VoiceCyber

多機能通話録音システム バイ・シー ログ



複数拠点一括管理

追っかけ再生

標準の採点機能

ブックマーク

PCI DSS 対応

モニター画面

世界の消防、警察、救急センターなどの公的機関、銀行、証券などの金融機関、そして、一般企業のサービスセンターやコールセンターに導入されています。

VCLog (バイ・シー ログ) は、全通話録音システムです。対応回線はアナログ、デジタル (INS1500、INS64)、VoIP (SIP、H323 等) と幅広く録音することができ、内線側と外線側の接続も可能なため、お客様のご予算や環境によって柔軟に対応します。
※アナログ、デジタルは録音ボードを利用します。
※内線側回線の場合、PBX の種類に依存します。

汎用サーバによる柔軟性と拡張性

録音デバイスとして汎用サーバを使用するためコールセンター規模にあったシステムを構築でき、サーバの仕様によって異なる回線の種類を一つのサーバにまとめることもできます。バックアップも多様に選択でき、CRM 等のシステム連携が実現できます。

大規模コールセンターもカバー

同時録音数は最大 250 回線 / サーバ です。実績として複数の録音サーバで構築した 1,000 席以上の大規模なコールセンターの例があります。

VoiceCyber <https://www.voicecyber.com>

〒170-0013 東京都豊島区東池袋 1 丁目 3 4 番 5 号 いちご東池袋ビル 6 階
E-mail: shou@voicecyber.com 電話: 080-6675-8088

検索・再生画面

Excel や Access フォーマットで出力

録音ファイルは、権限のあるユーザーであれば外部出力できます。また、検索した結果一覧を、Excel や Access 形式で出力できるため、オペレータ稼働レポートとしてご活用できます。

転送データの表示

転送データボタンをクリックすると転送前後がまとめて連続再生されます。

検索結果を色分け表示

発着信別や通話時間の長さなど任意の色で表示できます。

重要

ブックマーク

任意の範囲を指定してブックマークを付けることができます。

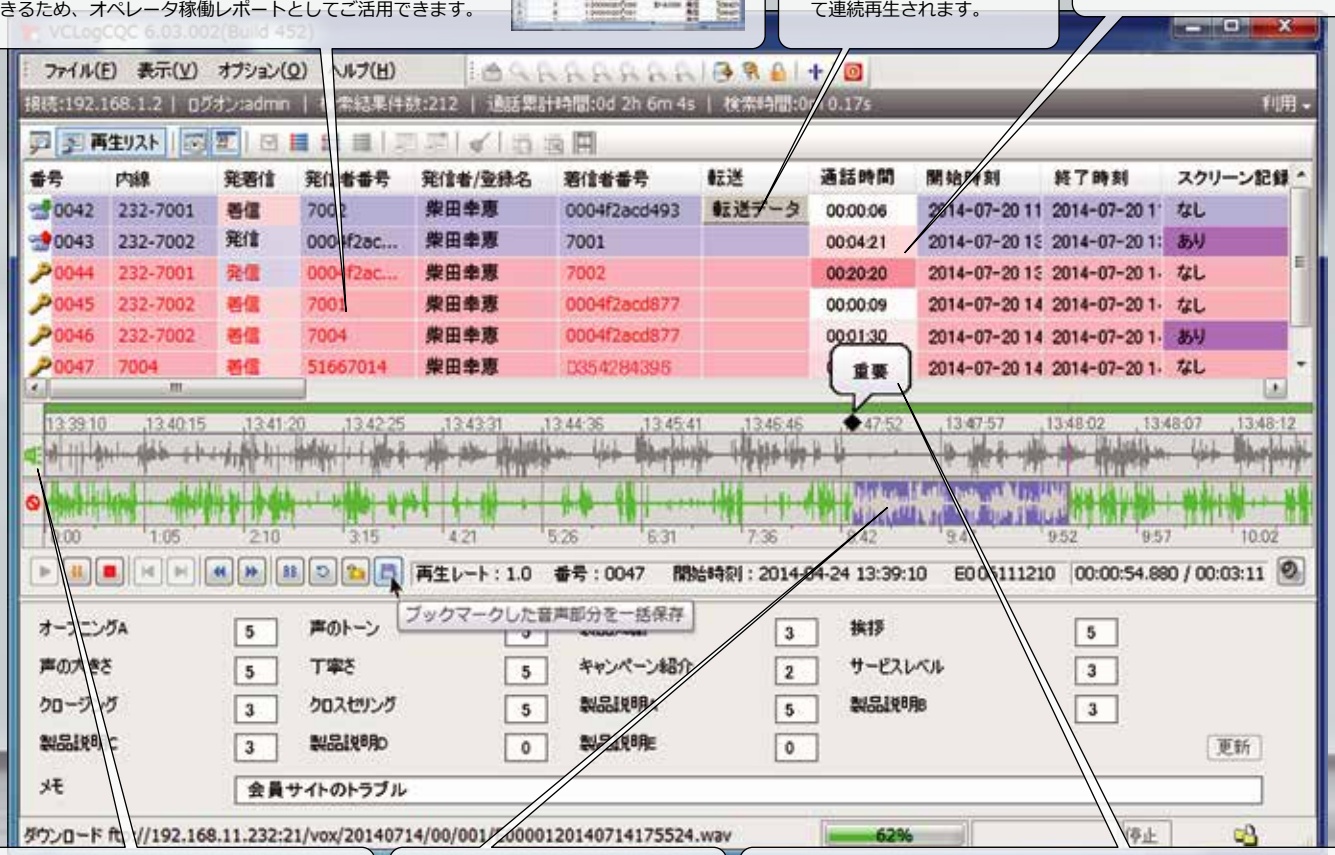
テキスト化

ブックマーク機能を利用して、音声のテキスト化を実現します。

通話先の音声ミュート

送受話の音声ステレオ録音の場合、一方の声をミュートにして再生できます。

追っかけ再生



再生

追っかけ再生

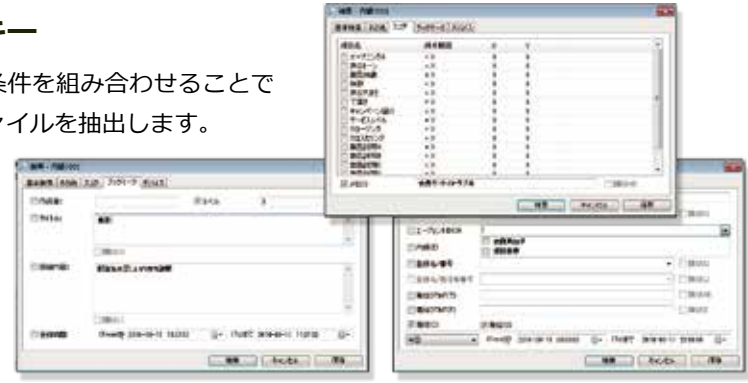
録音中の通話を最初からタイムシフト（追っかけ再生）でモニタリングすることが可能です。オペレータからヘルプ転送される際、またはトラブルと思われる通話内容を事前に確認することができます。



検索

検索キー

各検索条件を組み合わせることで該当ファイルを抽出します。



モニタリング

通話の傍聴

通話のモニタリングが最大同時 4 つまで可能です。

スクリーン閲覧・録画

オペレータのパソコンのスクリーン画面を閲覧・録画できます。研修中の指導やトラブル発生時の分析に役立ちます。



外部出力

- 音声データ（全て・一部）
- 呼情報

サーバ管理

ディスクの容量不足や接続異常をお知らせ

ダイアグノスティック機能（定期診断）は、**多様なアラーム検出**により録音サーバの**保存ディスクの空き容量不足**や**データベースとの接続異常**、**CPU の使用率超過**等を定期的に診断し、障害が発生している場合に指定のメールアドレスに送信されます。診断する間隔は任意で設定することができます。

バックアップ

VCLog は専用のバックアップアプリケーションを通して柔軟に運用方法を設定できます。デバイスは録音装置に汎用サーバを使用しているため、**外付け HDD、DVD±R/RW、NAS、SAN** 等が選択できます。

バックアップ方式

- リアルタイム・バッチ方式
- 自動、手動でのバックアップ
- 保存期間や音声データ量によるバックアップ設定

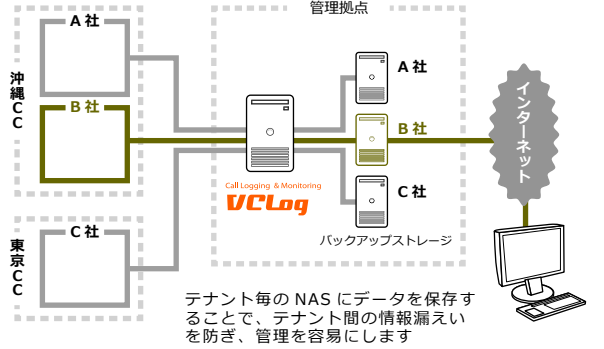
チャネルライセンスの一元管理

通常、VCLog は録音対象の**回線分のライセンス**が必要で、その管理は VCLog サーバ単位で実施していますが、ライセンスサーバを利用することで複数拠点のチャネルライセンスを集中管理できます。これにより、**キャンペーン**や**DM**、**災害**等で録音対象の回線数が変化した場合、迅速に対応でき、最適に**コントロール**することで**ライセンス**を有効活用できます。

主なアラーム対象

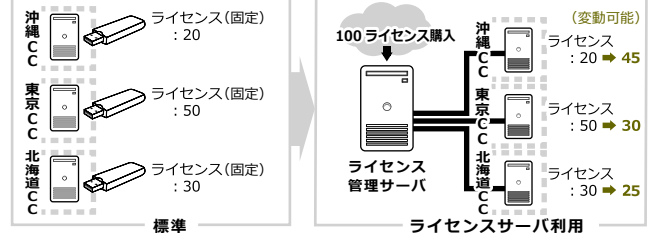
ハードウェア	CPU・メモリの許容使用頻度 HDD の許容量 HDD の許容アクセス頻度
サービス	VCLog の各機能（サービス）の状況および利用するメモリの許容容量
データベース	検出（最短 5 秒に 1 回）
レコード	定時のバックアップ／リサイクルの有無 異常データ時間の検出（長過ぎる・短過ぎる） レコード数の検出（レコード件数が少ないとアラーム）
ネットワーク	ネットワーク接続の検出（初期設定 30 秒毎）

バックアップシステム構築例（マルチテナントの場合）



テナント毎の NAS にデータを保存することで、テナント間の情報漏えいを防ぎ、管理を容易にします

複数拠点のライセンス統括管理



標準：各拠点に固定ライセンスを割り当てる。変動可能：ライセンスサーバにプールし、各拠点から動的に割り当てる。

セキュリティ

ユーザー権限

使用ユーザーの管理対象となるエージェントの内線番号やエージェント ID、また、検索・再生やモニタリング、スコアリング、ファイル出力等の機能別に利用範囲を限定することができます。

暗号化保存（外部保存時も暗号化）

録音ファイルは、暗号化できます。再生時にはパスワードが要求されますので、ファイル自体に万全な対策が施されています。

個人情報である録音データの漏洩を防ぐことで企業のコンプライアンス遵守をサポートします。

個人情報にあたる音声のマス킹

クレジットカード番号や暗証番号等、記録したくない情報のマス킹が可能です。

プッシュ入力番号の自動削除

通話中にお客様が電話機で入力したカード番号、暗証番号を自動削除します。

録音停止による手動削除

電話による会話中に出てきた個人情報（クレジットカード番号など）をクライアントアプリケーションの手動削除で録音を停止し、記録させません。



アプリケーション応用例

- フリーシート対応
- マルチテナント対応
- 簡易 CRM 機能（CallMsgMemo）
- CRM 連携（WebSDK）