

## SoIP (Screen over IP)

# コンタクトセンター周辺記録

販売代理店

(株)長塚電話工業所 [www.nagatsuka.co.jp](http://www.nagatsuka.co.jp)

VOISYS(株) [www.voisys.co.jp](http://www.voisys.co.jp)

### ローカル・エージェントのPC、リモート・エージェントのPCも記録

VoiceCyberの新しいSoIP画面録画、録音、ビデオの多機能クライアントは、コンタクトセンターベースのローカル・エージェントとリモート・エージェントのクライアントPC記録用のソフトウェアです。SoIPはVCLog録音システムと同時使用で、PC画面録画、PC画面監視、ハードフォン録音、IPソフトフォン録音、サウンドカードMIC録音、USBカメラビデオ、USBライトなどの全ての場面に対応します。パソコンを使用するエージェントに対して、音声録音、画面記録、ビデオ、アプリケーションの使用状況、ネットワークデータ、キーボードとマウスの操作などの操作を監視し、統一された検索と同期再生ができます。



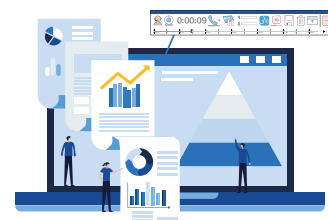
### クラウドコミュニケーション・コラボレーション・ライブ記録

通信チャンネルの多様化に伴い、技術進歩のペースに追いつくために、企業はサービスの提供においてより多様化しています。

DingTalk、Line、WeChat、WhatsAppなどのクラウド通信、およびTeams、TencentMeeting、Zoomなどのクラウド関連、JD、Taobao、Tiktokなどのクラウドライブ放送も録画・管理し、コンプライアンスの認定を受ける必要がある場合、VoiceCyberと組み合わせて、IPデータ分析の経験とメディア記録技術で、SoIP多機能クライアントを通じて、上記のプラットフォーム通信インタラクションの記録を実現し、VCLogによって統合管理されます。

### 便利なToolbarにより、作業がより効率的

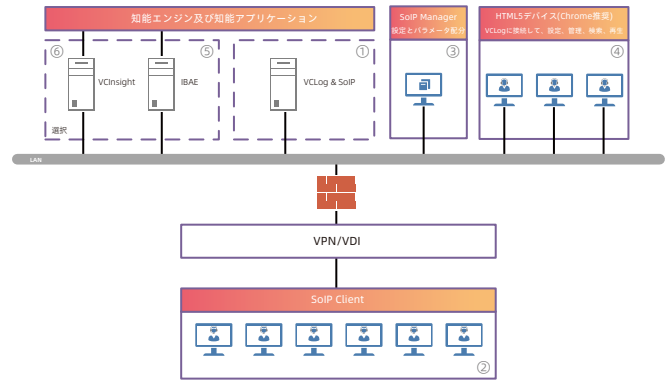
SoIPには機能豊富なToolbarが付属しており、さまざまな録音制御および再生方法を提供し、すばやく再生でき記録時にブックマークを追加して、検索効率を向上させます。PCI-DSS 3.0、オンデマンド録画、オンデマンド保存など、複雑な場面に合わせて保存可能です。SoIPはワンクリック制御機能も備えており、エージェントは必要に応じて特定の通話を保存することができます。アナウンス機能を搭載し、エージェントはToolbarで事前に準備した音声ファイルを選択し、再生することで規制要件やビジネスニーズを満たし、プロセスにおけるエラーを回避できます。



<p>カスタムの時間でPC画面を記録 従業員の操作過程を記録</p>	<p>サウンドカードを介して外部MICと接続 特定の空間の音をキャプチャ</p>	<p>外部USBカメラより 特定の空間の画像をキャプチャ</p>	<p>クラウド通信、クラウドの相乗効果 クラウドライブ記録</p>
<p>クライアントのサウンドカードを介して 事前に録音された音声を電話で再生</p>	<p>DC-Tx100(NR)を介してVoIP Phone 通話データを取得して通話プロセスを記録</p>	<p>USB接続により、SoIP Lightで エージェントの稼働状態を視覚的に表示</p>	<p>HTML5画面より PC画面操作をリアルタイムで監視</p>
		<p>△ Lightはステータス変化により色が変わる</p>	

## システム構造

1. SoIP サーバソフトウェアと VCLog サーバソフトウェアの構築
2. エージェント PC にSoIPクライアントソフトウェアをインストールして、クライアントPCの画面録画、録音、ビデオ及びその他のデータをキャプチャと解析
3. SoIP Manager をインストールし、SoIP クライアントとサーバのパラメータを設定
4. HTML5 ブラウザーを介して VCLog に接続し、設定、管理、検索、再生を行う
5. AIエンジンブリッジシステムIBAEは、さまざまなリアルタイムAIアプリケーションへの接続をサポート
6. VCInsightは対応品質評価、コンプライアンス管理、タグ付け&分類をサポート



## SoIP システム仕様 (System Specification)

### ハードウェア仕様

#### SoIPクライアントPC要件

- 最低スペック: Intel i3 4コア、周波数1.6GHz、4Gメモリ
- ローカルストレージ: 設定に従ってスペースを残し、アップロード後にファイル自動削除
- ネットワーク接続: ギガビット
- USBインターフェース: SoIP Phone、SoIP Light、外付けカメラなどを使用する場合、クライアントPCとUSBで接続されていること

#### SoIPサーバ要件

- 最小スペック: Intel i7 4コア/8スレッド、周波数2.8GHz、最小16Gメモリご参考までに、詳細はお問い合わせください
- 最小ストレージ: 1TB (SATA 7200 RPM or SSD)
- ネットワーク接続: ギガビット

### その他のハードウェア (オプション)

- SoIP Light: SoIP専用ステータスLight、USBインターフェースでPCと接続、SoIPのアイドル、ビジー、ヘルプ、アラームなどのステータス、RESTfulと開発インターフェースの制御
- MICモノラル: SoIPは、PCの内蔵サウンドカードであるMICを介して、顧客のニーズに応じてモノラル録音をサポート
- MICステレオ: SoIPは、専用のMiniNoise USBサウンドカードでMICを介して、顧客のニーズに応じてステレオ録音をサポート
- USBカメラ: SoIPは、PC搭載のカメラと標準のUSBカメラで動画を記録します (※ USBカメラはユーザー側で選定が必要です)

### エンコード形式の比較表

1時間のサイズ	品質	再生速度	ファイルサイズ
AAC(8KStereo) 16MB	中	速い	小
AAC(16KStereo) 26MB	中高	速い	中
MP3(8KStereo) 10MB	中	速い	小
MP3(16KStereo) 20MB	中高	速い	中

### ソフトウェア関連仕様

#### 画面録画仕様パラメータ (1080P、1FPS)

- ファイル形式: MP4
- ビデオエンコーディング: H.264
- 1時間の画面録画ファイルストレージは120MB以下
- 単一端末の画面監視には5Mbpsの帯域幅が必要
- 1台のSoIPサーバで、最大1,000chの登録と500chの同時録画をサポート

#### 録音関連仕様

- ファイル形式: MP3、M4A
- ファイルエンコーディング: MP3、AAC

#### ビデオ関連仕様 (720P、1FPS)

- ファイル形式: MP4
- ビデオエンコーディング: H.264
- 1時間の録音ファイルストレージは100M以下
- 単一端末のビデオ監視には2Mbpsの帯域幅が必要
- 1台のSoIPサーバで、最大1,000chの登録と500chの同時録画をサポート
- SoIPクライアントの実行はメモリ150MB以下、CPU使用率は10%以下

#### 多機能Toolbar

- SoIPウィンドウ: アナウンス情報、カメラのスナップショット、ASRの文字起こしを表示し、半透明ウィンドウの表示で見やすいです
- SoIP Toolbar: 録音の開始/停止を制御、電話終了前にワンクリックで保存でき、メモの追加、PCI-DSS 3.0対応の停止/再開、オペレーターサポートで使用できPCでの操作に便利なツールです

### SoIPはVoIP物理電話も記録

