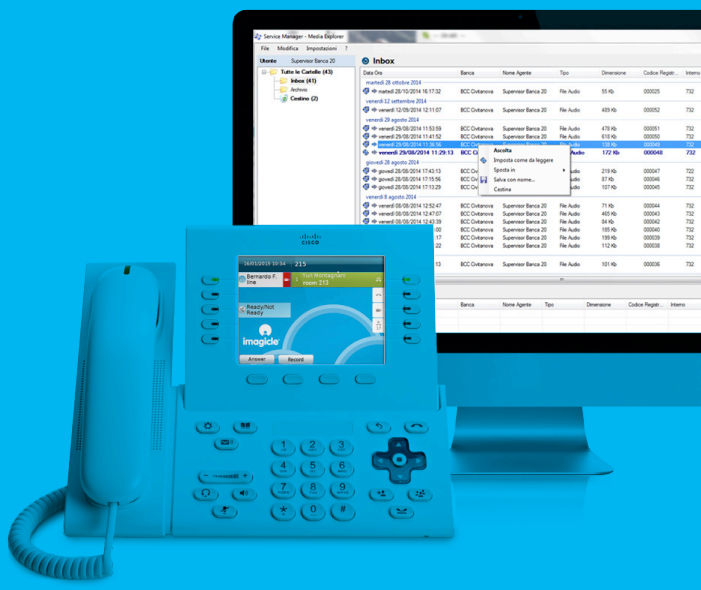
INCLUSO IN

Imagicle ApplicationSuite

PER CISCO UC

Imagicle Call Recording

Non perderti mai una parola.



Copyright Imagicle spa 2010-2019. Brands cited must and will be considered as registered brands property of their respective owners.

imagicle®

Registra e archivia facilmente le tue conversazioni.

Imagicle Call Recording è la nuova soluzione Imagicle per la registrazione centralizzata delle chiamate per le piattaforme Cisco UC.
E' un prodotto semplice da usare, affidabile, flessibile e al giusto costo, dedicato a qualunque azienda debba registrare le chiamate sia per servizi ad elevata criticità con obblighi legali, per training di operatori o semplicemente tenere traccia di chiamate importanti. Offre due modalità di registrazione: **Always On**, dove ogni chiamata viene registrata automaticamente senza intervento dell'utilizzatore, **On Demand**, solo per le conversazioni che serve registrare. Imagicle Call Recording può integrarsi con le piattaforme Cisco in 3 modalità, che lo rendono perfetto anche in ambienti hosted e cloud.

PER CISCO UC

Progettata per Cisco Communications Manager, BE6K-7K, HCS.

La registrazione delle tue chiamate.
Flessibile, affidabile, economica.

SCOPRI DI PIÙ SU

www.imagicle.com

Always On.

Registra automaticamente ogni chiamata entrante e uscente (filtrabili a piacere) di una linea/postazione senza interventi.

On Demand.

Registra solo quando serve, via conferenza o con un tasto dedicato sul proprio telefono IP.

Facile da usare.

Nessuna formazione per registrare le chiamate, nè per riascoltarle dalla semplice applicazione dedica.

In ufficio e in mobilità.

Permette di registrare da postazioni diverse con PIN personale (Free Seating) ed anche le chiamate risposte da telefoni mobili.

Archiviazione automatica.

Salva e indicizza le registrazioni crittografate sul server locale, ma anche su NAS esterno in automatico (crittografate).

Nato per Cisco.

Sfrutta le tecnologie Cisco Built-In Bridge dei telefoni IP, Network Based Recording dei Voice Gateway ed infine la conference call.

Ci sono momenti da non perdere.

Meglio registrarli.

Sia che la tua organizzazione abbia la necessità di registrare ogni chiamata per normativa (servizi di emergenza, ordini telefonici...), sia che tu voglia dare ai tuoi collaboratori la possibilità di registrare le loro chiamate importanti o anche riascoltare per training un nuovo venditore od operatore del team di supporto, **Imagicle Call Recording** è la tua soluzione. Flessibile per adattarsi ad ogni scenario, affidabile e sicuro come richiesto per le tue chiamate, facile da usare e disponibile per ogni collaboratore.

Un'esperienza unificata da tutti i tuoi dispositivi.

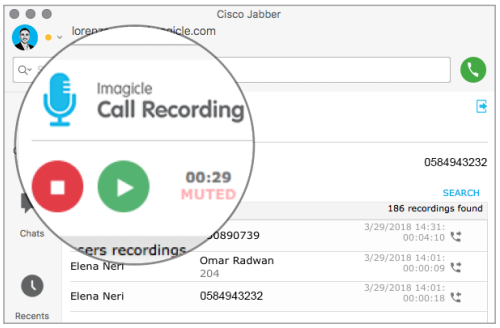
Imagicle Call Recording è disponibile su telefoni Cisco, Cisco Jabber Desktop, Cisco Finesse e, da Summer '18, anche per gli operatori di Attendant Console.

Anche fuori ufficio.

Imagicle Call Recording, ti permette anche di registrare una conversazione se non sei alla tua scrivania. Grazie alla modalità "free seating" puoi infatti registrare una conversazione attivando una conferenza da un'altra postazione, inserendo un tuo PIN. Se hai necessità di registrare le chiamate aziendali destinate a colleghi che rispondono dal proprio cellulare o da un telefono esterno alla rete, ad esempio per un servizio di reperibilità, puoi farlo in automatico nella modalità Network Based Recording o attivando una conferenza dal tuo cellulare, inserendo opzionalmente un PIN o UserID numerico.

Decidi quando e cosa registrare.

In modalità On Demand, puoi avviare/arrestare la registrazione premendo un bottone sul tuo dispositivo **(conforme alla normativa GDPR).** Puoi inoltre mettere in pausa e riprendere la registrazione saltando le informazioni sensibili del chiamante, come i dati della carta di credito **(conforme alla normativa PCI-DSS).** Disponibile su telefoni Cisco via XML, Cisco Jabber Desktop, Cisco Finesse e, da Summer '18, su Attendant Console.



Riascolta quando vuoi.

Cerca e riascolta le tue chiamate ovunque siano salvate tramite semplice interfaccia web, o accedendo velocemente dal gadget per Jabber. Per il massimo della praticità, ricevi le registrazioni direttamente nella email al termine di ogni chiamata.

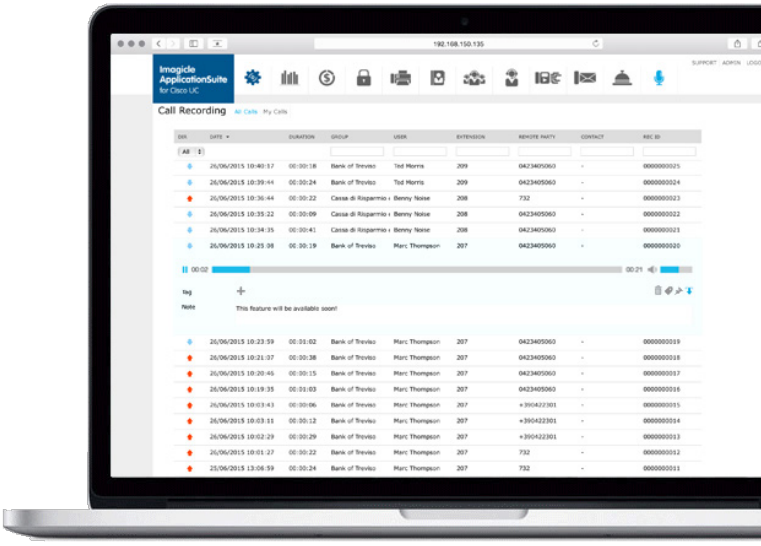
Se vuoi riascoltare le ultime registrazioni puoi anche farlo al volo dal tuo telefono.

Memorizza e archivia ogni chiamata in sicurezza.

Tutte le registrazioni sono salvate ed indicizzate localmente sul server Imagicle, utilizzando il database MS SQL Server della Suite oppure su qualsiasi memoria esterna mantenendo tutte le impostazioni di sicurezza e le policy di conversazione. In ogni caso, potrai ricercare velocemente le chiamate per qualunque campo (data, tenant-gruppo, agente, interno, etc.).

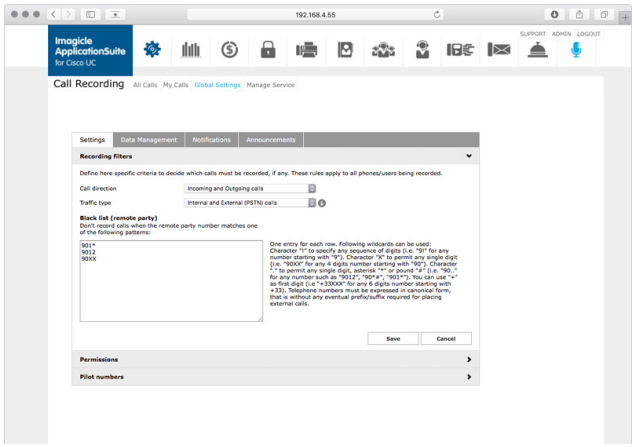
Grazie al supporto dei protocolli SIPS e SRTP, sia il contenuto che i dettagli della registrazione sono criptati e solo le persone autorizzate, tramite password, potranno riascoltare le registrazioni tramite interfaccia Web e da Jabber.

Conforme con le normative PCI-DSS, HIPAA, FSA grazie alla marcatura delle registrazioni e l'audit degli accessi.



Personalizzabile in base alle proprie esigenze.

Attraverso la comoda interfaccia web è possibile impostare il tipo di chiamate che vuoi registrare, il tipo di traffico, la lista chiamate da non registrare, le autorizzazioni, le politiche di conservazione dei dati e tanto altro.

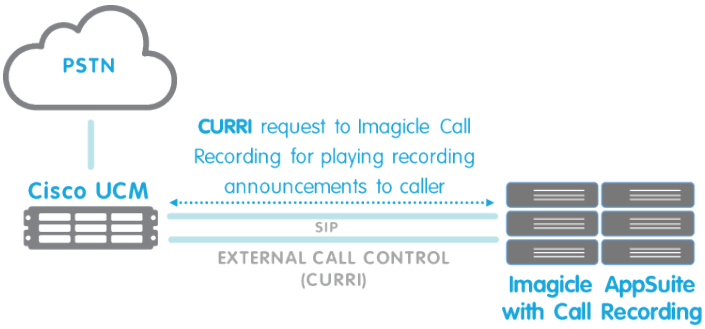


"Stiamo per registrare...".

Imagicle Call Recording offre la possibilità di annunciare al tuo interlocutore che la chiamata sta per essere registrata, inviando un tono standard all'inizio (e durante) la registrazione.

Indipendentemente dal metodo di registrazione scelto, potrai aggiungere un messaggio personalizzato di avviso inizio registrazione per le tue chiamate entranti senza necessità di applicazioni aggiuntive.

Grazie al supporto del protocollo CURRI (vedi sezione "Architettura"), Imagicle Call Recording è infatti in grado di riprodurre i messaggi audio facilmente configurabili dall'interfaccia del tuo sistema Cisco UC.



Pronto per MIFID II, GDPR, PCI-DSS?

I nuovi regolamenti riguardano il modo in cui le aziende devono registrare le chiamate telefoniche, mantenerle sicure e protette. Imagicle Call Recording è stato progettato con caratteristiche e flessibilità per soddisfare i requisiti delle normative.

MIFID II

3 gennaio 2018
Aziende europee nel settore finanziario come banche, trader, broker, gestori di fondi

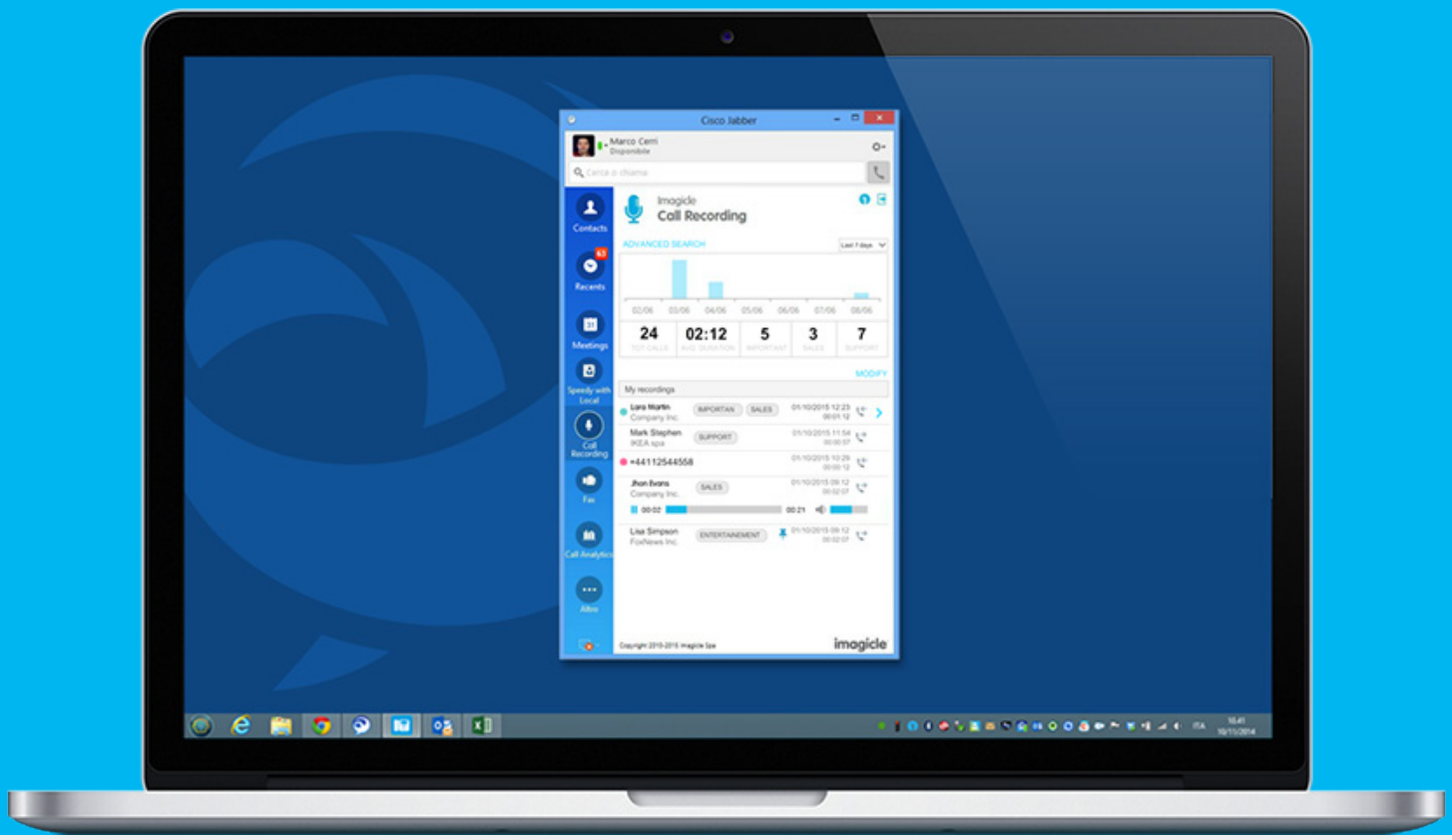
GDPR

25 maggio 2018
Aziende di tutto il mondo che gestiscono dati personali di cittadini UE

PCI-DSS

30 giugno 2018
Aziende in tutto il mondo che archiviano, elaborano o trasmettono dati di pagamento

Le tue App in Cisco Jabber, gratuite.



Call Recording

Esclusivo Gadget per Cisco Jabber Desktop che permette in ogni momento di cercare al volo e riascoltare qualsiasi chiamata salvata e criptata sul server. Puoi organizzare la lista delle chiamate per data, tenant-gruppo, agente, interno, etc. e ricercare per qualunque campo. Disponibile gratuitamente con il Call Recording.

FUNZIONA CON

JABBER FOR EVERYONE

FULL EDITION PER WINDOWS

Scopri gli altri Gadget.

- Billing
- Fax
- Contact
- Expense Management
- Phone Lock

Imagicle
Call Recording

CARATTERISTICHE PRINCIPALI	IMAGICLE CALL RECORDING	SUITE (inclusa)
Distribuzione	Il prodotto è incluso nella Imagicle ApplicationSuite con tutte le altre applicazioni della suite, disponibile come setup da installare in qualsiasi virtual machine/server reale o tramite l'installazione della Virtual Appliance.	●
Scalabilità	Fino a 180 canali per istanza (fisica o virtuale). Utenti illimitati. Supporto Istanze Multiple.	●
Provisioning	Automatico o Manuale dal CuCM tramite AXL o AD Microsoft, Sistemi LDAP/OpenLDAP e file CSV.	●
Alta Affidabilità	Attiva-Hot StandBy, entrambi nello stesso DC o DC differente (Disaster Recovery).	●
Allarmi di sistema	Si, via email e SNMP.	●
Esperienza Utente	Always On, dove ogni singola chiamata è automaticamente registrata senza alcun intervento dell'utente. On-Demand, dove l'utente decide quando iniziare a registrare la conversazione utilizzando l'apposito soft-button sul dispositivo telefonico o in conferenza, con l'opzione di interrompere la registrazione durante l'acquisizione di dati sensibili. Live Keep, dove l'utente avvia la registrazione col bottone «Start» e l'intera conversazione viene registrata e salvata dall'inizio. Imagicle Call Recording è disponibile anche su Cisco Jabber gadget e Cisco Finesse con le funzioni si start/pausa/riprendi/stop e totalmente conforme con le normative GDPR e PCI-DSS.	●
Ambito di Registrazione	Chiamate in Uscita/Entrata, con filtri di registrazione opzionale (es: solo chiamate in entrata o chiamate esterne).	●
Modalità di registrazione	Cisco forking @ Cisco phone (Built-in-Bridge) o Gateway (Network Based Rec), Dial-in basato su conferenza forking manuale o automatica, dial-in manuale free seating, forking via SIP REC standard con CME/CUBE/BroadSoft.	●
Mobile Enterprise recording	Chiamate Mobile esterne registrate utilizzando "Network Based Recording".	●
Search & Play	Interfaccia Web integrata nella Imagicle ApplicationSuite.	●
Gadget per Jabber	Registrazione, Search & Play.	●
Archiviazione	Locale: 300KB per minuto (1 Anno di registrazione per 20 Agenti - 500GB Spazio Disco), e/o NAS. Registrazione in locale può essere criptata per ragioni di sicurezza.	●
Tamper-proof recordings	Imagicle Call Recording è in grado di aggiungere una firma digitale ai file delle registrazioni, evitando alterazioni dei dati. A questo scopo può essere inoltre caricato all'interno del server Imagicle uno specifico certificato digitale.	●
CallRec REST APIs	REST APIs sono disponibili per avviare e fermare le registrazioni Dial-In o Media Forking su TAPI controllate da telefoni IP.	●

Imagicle
Call Recording

CARATTERISTICHE PRINCIPALI	IMAGICLE CALL RECORDING	SUITE (inclusa)
Audit trail	E' possibile tracciare tutte le attività come l'ascolto, il download e l'eliminazione delle registrazioni di ogni utente, per un maggior controllo e tracciabilità.	●
Notifiche Email	Si, configurabile per utenti che vogliono ricevere la notifica di nuove registrazioni con un link di accesso alla registrazione.	●
Codec e protocolli sicuri	Protocolli SIP (SIPs) e RTP (sRTP) sicuri con con negoziazione automatica.	●
Archiviazione esterna	Si, con criptografia e indicizzazione per sicurezza e maggiore scalabilità.	●
Protocolli e codec	G711-G729 SIP REC.	●
Integrazione con Cisco Finesse	Registra chiamate audio per agenti Cisco UCCX/UCCE e consente l'accesso diretto alle registrazioni dentro Cisco Finesse attraverso un gadget dedicato. Le registrazioni possono essere avviate manualmente tramite i pulsanti di controllo nel gadget o in modo automatico attraverso il workflow di Cisco Finesse.	●
Supporto per piani di numerazione sovrapposti	Sì, i telefoni con numeri sovrapposti e linee condivise possono registrare le telefonate, che vengono associate ai rispettivi utenti.	●
Supporto Multi-tenant / istanze condivise	Si, associando le informazioni del tenant agli utenti abilitati alla registrazione e fornendo a tutti gli utenti del tenant i privilegi per effettuare search and play.	●
Supporto multi cluster	Si, con piani di numerazione non sovrapposti e stessa versione di UC nel cluster.	●
Lingue Supportate		

Available in the Cisco Marketplace
Cisco Partner Solution Partner
Microsoft Partner

sales@imagicle.com T +39.0584.943232 T +971.436.05197 T +1.305.5013030 www.imagicle.com

imagicle®