

# Verint Interaction 녹음 솔루션



정부의 정책과 관련업계 규정, 책임이슈 및 위험관리의 필요성으로 인해 많은 조직들은 실제 고객과 직원들 간의 대화 내용을 녹음하고 분류하여 저장해야 합니다.

그러나 규정 준수를 대비하기 위해 다양한 대화 내용을 캡처하는 것은 쉽지 않을 수 있습니다. 더불어 신원 인증, 비즈니스 인텔리전스 및 고객 참여 최적화를 위한 정보를 저장하고 검색하며 활용하는 것도 그에 못지않게 중요합니다.

Verint 인터랙션 녹음 솔루션은 기존 TDM(Time-Division Multiplex), IP(Internet Protocol), SIP(Session Initiated Protocol) 및 고급 통합 통신 플랫폼에서 음성, 화면 및 다양한 형식의 인터랙션을 캡처하고 인덱싱 및 검색할 수 있는 최고의 안정성을 지닌 시스템입니다. 이 강력한 솔루션을 사용하면 기업 전반에 걸쳐 녹음된 위치와 관계없이 캡처된 인터랙션 및 모든 관련 디지털 데이터를 손쉽게 검색하고 재생할 수 있습니다. 뿐만 아니라 비즈니스 전반에 대한 고객과의 인터랙션을 공유하면서 실제 고객과 직원의 행동에 대한 통찰력을 얻을 수 있으며 이를 통해 최적의 의사 결정을 할 수 있도록 도울 수 있습니다.

Verint 인터랙션 녹음 솔루션은 여러 지역에 분포되어 있는 기업의 수천 개의 채널과 여러 사이트 및 녹음 파일들을 단일 관리 포인트 및 개방형 표준 스토리지를 통해 전사적으로 관리할 수 있도록 지원합니다. 통합된 형태의 단일 포인트 관리를 통해 여러 시스템으로 인한 비용과 제약 및 복잡성으로부터 벗어날 수 있습니다. 특히 솔루션의 정교한 알람 기능 및 아카이브 기능은 솔루션 구현 전반에 있어 중앙 집중식 뷰를 통해 관리되며 지속적인 서비스 및 유지 보수와 관련된 노력과 비용을 현저하게 줄일 수 있습니다.

Verint 인터랙션 녹음 솔루션은 인력 최적화 및 보안, 사기 및 규정 준수를 위한 통합 제품군의 일부로 Verint Quality Management™ (품질평가관리), Verint Workforce Management™(WFM), Verint Speech Analytics™(음성분석), Verint Desktop and Process Analytics™(테스크 탐 및 프로세스 분석) 과 Verint Identity Authentication and Fraud Detection™(신원인증 및 사기방지) 솔루션 등과 같은 제품군 내의 다른 솔루션과 원활하게 작동하며 조직에 더 큰 가치를 제공해 줄 수 있는 고유한 비즈니스 프로세스 워크 플로우를 제공합니다.

## Now you can:

- 관련 규정 준수를 강화하고 책임을 줄이며 더 나은 고객 경험을 제공하는 데 도움이 되는 풀 타임 멀티 채널 녹음 과아카이빙 기능을 제공합니다.
- 단일 녹화 시스템을 통해 PBX, VoIP, 채팅, 디지털 협업, 이메일, 모바일 음성 및 SMS, 대면을 포함한 여러 채널에서의 음성, 비디오 및 텍스트 인터랙션을 캡처합니다.
- 별도의 프로그래밍 또는 심층적인 통합작업이 없이도 백오피스 사용자의 작업내역 및 고객 센터 상담 직원의 화면 데이터와 키보드 입력 내역을 확인해 볼 수 있습니다.
- 신뢰할 수 있는 성능과 편리한 서비스 및 비독점 개방형 표준 스토리지의 편의성으로 단일 서버에서 최대 4,000채널까지의 녹음을 지원합니다.

# Verint Interaction 녹음 솔루션

## 광범위한 인터랙션 캡처

Verint Interaction 녹음 솔루션은 동기화된 디지털 녹음 및 실시간 모니터링 외에도 대부분의 주요 전화 및 통합 통신 환경과 연동되며 기존의 전용 시스템과의 통합을 촉진하는 API(애플리케이션 프로그래밍 인터페이스)를 제공합니다. 이 솔루션은 단일 서버에서 최대 4,000개의 채널을 지원할 수 있기 때문에 기존의 다중 서버 녹음 시스템과 관련된 공간, 에너지 및 유지 보수 비용을 절감하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

이 솔루션을 사용하면 음성, 비디오, 텍스트/디지털 인터랙션뿐만 아니라 직원의 데스크톱에서 발생하는 키보드 입력, 데이터 입력, 화면 탐색 및 후처리 작업과 같은 활동들을 캡처할 수 있습니다. CTI를 통해 녹음 및 통화 인덱싱에 대한 실시간 제어를 제공하며 통합된 옴니채널 인터랙션 플레이어를 음성 및 데스크톱 분석 데이터\*를 포함하여 모든 채널에 걸쳐 녹음된 정보를 한 곳에 표시해 쉽게 시각화하고 추가적으로 분석할 수 있습니다.

IP 전화 통신 환경에서의 Verint Interaction 녹음 솔루션의 특허 받은 녹음 기술은 잠재적으로 조직 내 모든 사람에게 상담내용을 녹음하고 검토하며 분석할 수 있도록 하는 이점을 제공합니다. 모든 상담내용을 자동으로 캡처할 수 있으며 녹음 가상화를 통해 서버의 성능을 극대화할 수 있습니다.

## 확장 가능하고 안전한 솔루션의 이점

고가용성과 최대 가동 시간을 위해 Verint Interaction 녹음 솔루션은 녹음 이중화를 제공하며 클러스터 및 N+N 녹음 방식을 지원합니다. 진정한 의미의 CTI 플랫폼 이중화는 녹음의 손실 없이 CTI 링크 또는 통합 서비스 노드의 장애를 복구할 수 있기 때문에 병렬 기록 인프라가 필요하지 않습니다.

\* Verint Speech Analytics(음성분석) 솔루션이 필요함.

Verint Interaction 녹음 솔루션은 Windows® 표준 파일 스토리지를 사용하기 때문에 수백 테라바이트까지 확장할 수 있습니다. 오디오, 화면, 비디오, 텍스트, 응용 프로그램 파일, 이미지, 메시지 및 모델 파일의 모든 조합을 포함할 수 있습니다. 클라우드 스토리지 제공 업체를 포함한 대규모 스토리지 제공 업체와의 선택적 통합은 비즈니스 요구 사항을 충족하는 데 도움이 되는 안전한 스토리지 및 온라인 아카이빙을 제공합니다. 뿐만 아니라 Verint 녹음 시스템 외부에서 데이터를 비독점 형식으로 사용할 수 있도록 하는 옵션을 선택할 수도 있습니다.

PCI DSS(Payment Card Industry Data Security Standard)를 준수할 수 있도록 Verint Interaction 녹음 솔루션은 AES-256을 사용하여 데이터가 녹음되거나 또는 아카이브로 이동될 때, 재생 중에 검색할 때 데이터를 보호하는 진정한 종단 간 암호화를 사용합니다. 이 선택적 기능에는 별도의 키관리 시스템이 포함됩니다.

## 컨설팅 혜택

Verint는 비즈니스 자문 서비스, 시스템 구현 및 실행 서비스, 애플리케이션 관리 서비스를 비롯하여 투자 효과를 극대화 할 수 있는 다양한 전문 서비스를 제공합니다.

## Your Value, Our Future

### 지능형 컨택센터 통합 솔루션

| About US |

(주)루키스는 1999년에 설립된 컨택센터 음성 녹음 및 통합 솔루션 전문 업체입니다. Verint와의 전략적 관계를 통한 국내 독점 파트너로서 AI, BIG DATA Analytics, Biometrics, Robotics, IoT 등 미래 선도 기술과 조직력을 바탕으로 변화하는 시장 상황과 IT기술에 대한 인사이트를 제공하고 있으며 국내 유수의 기업들에게 창조적이고 스마트한 최적의 솔루션을 제공함으로써 명실상부한 IT Convergence 기업으로 성장하고 있습니다.

서울지사\_ (우04781) 서울특별시 성동구 성수일로 4길 25, 서울숲 코오롱디지털타워 1차 Tel: 02-368-3800 / Fax: 02-368-3828  
대전지사\_ (우34908) 대전광역시 중구 계룡로 858 디제이홀딩스 6층 Tel: 042-521-0127 / Fax: 042-521-0161  
부산지사\_ (우47268) 부산광역시 부산진구 개금운정로 5 성원상떼투 406호 Fax: 051-818-3898

Lucis with VERINT.