通話録音システム

Voistore TOV

製品概要

https://alfacom.jp/

アルファコム株式会社

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved

目次

1. Voistore TOVとは　p 3

2. 機能一覧　p 5

① 基本機能　p 6～7

② オプション機能　p 8

3. 導入実績　p 9～10

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved

Voistore TOVとは

コンタクトセンター向けの使いやすい通話録音システムです！

柔軟性

局線、内線、アナログ、デジタル、IP 、SIP などのレコーディングをサポートし、
小規模から大規模まで柔軟な構成に対応

AVAYA・Genesys・NEC・Ciscoといった様々なPBXやCTI 、CRM 、PDSとの連携が可能

オプション機能が豊富にあり、お客様に合わせた運用が可能

信頼性

Voistoreシリーズ通算**15,000ch以上100 サイト**で導入実績あり

録音ファイルは、**独自ファイルにて暗号化**

権限設定機能、**ログ管理**機能が充実

操作性

現場の声を反映し、ユーザ視点での操作性を追求、**直観的に操作できる**ため、
最低限のトレーニングで操作可能

HTML5をベースとし、 **Chrome、 MS Edge、モバイルWeb**といった様々な
Webブラウザに対応

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved

2．機能一覧

① 基本機能

② オプション機能

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved

機能一覧

①基本機能

項目	内容
検索(追加検索条件)	録音日時指定、発信元番号、発信元番号、コールタイプ、再生時、音声の波形表示、内線番号、オペレータID、オペレータ名、タグ（メモ）機能、コメント機能で検索可能
検索結果保存	検索を実施した結果をすべてExcel保存が可能
再生時、音声の波形表示	音声の再生と同時に音声の波形を表示 波形をクリックして聞きたい音声に移動可能
再生フラグ	グラフをクリックして聞きたい音声に移動可能
再生速度調整	0.5~3.0まで0.1刻みに調整可能
区間指定繰り返し再生	区間を指定し繰り返し再生が可能
指定音声連続再生	複数の音声を選択し、連続して再生可能
音声保存	MP3、MP4、WAV、FLAC
転送呼(UCID一括検索)・再生	UCID検索による転送呼再生
通話推移	各オペレータが1日どのようなコール業務を行っていたかを色別（コールタイプ毎）に表記 色分けされたグラフをダブルクリックでそのまま再生が可能

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved

機能一覧

①基本機能

項目	内容
接続履歴	Voistore Webに対しどのクライアント端末よりログインしたかを確認が可能 ※Excel保存可能
イベント履歴	音声ファイルに対しどのような操作を行ったか「再生・保存」確認が可能 ※Excel保存可能
音声データ収集	※加工が不要なExcelにて出力が可能
音声ファイルのリストア	不要 ※NASの場合自動リストア
音声ファイル名の任意指定保存	
プレーヤのショートカットコマンド	Voistore Webプレーヤ、CRMプレーヤ共に 再生・停止、早送り・巻き戻し、倍速再生などをキーボードのみで操作が可能
通話保管	ログインし使用するアカウントごとに個別に検索した結果に対しフラグを行う機能 ※アカウントでログインしスピーディに確認が可能
リアルタイムモニタリング	通話中の音声をリアルタイムで再生可能
追いかけ再生	リアルタイムモニタリング中の通話開始時に遡り、現在の通話まで追いかけながら再生可能
シートマップモニタリング(座席表)	実際のオペレータの座席に合わせて座席表作成が可能 ※内線ベースではなくユーザベース
統計情報表示	各ユーザ、グループ、内線別の統計情報が取得可能 ※Excel保存可能
権限設定	オペレータに与えた権限のグループだけを検索・再生させる制限を設けることが可能

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved

機能一覧

②オプション機能

項目	内容
音声認識	AmiVoiceとの連携可能
感情認識	ESASとの連携可能
条件削除	サーバ内にグループを作成し、それぞれの保存期間設定可能
内線別圧縮形式設定	最大無圧縮の10分の1サイズまで圧縮が行え、ファイルストレージのスリム化が可能
バックアップ時再圧縮	音声認識率が高いG.711で録音し、音声認識サーバにWAVファイルとして保存WAVファイル転送後、NASへ音声ファイルをバックアップする際は、圧縮率の高いG.723へ自動圧縮
オペレーター一括登録	Voistore Webより、DBにXLSファイルを読み込ませることにより、複数オペレータを一括で登録可能
スクリーンレコーダー	オペレーターのPC画面を監視・ログとして残し、通話音声再生と同時に録画されたオペレータの操作画面を再生可能
対面録音	窓口に設置したインテリジェスマイクより集音⇒録音

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved

3. 導入実績

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved

導入実績

- **日本での導入実績**

ユーザ	PBX	席数
カード会社	AVAYA	1682ch
テレマーケティング	AVAYA	966ch
WOWOWコミュニケーションズ様	AVAYA	798ch
空調製造・販売	AVAYA	761ch
鉄道会社	AVAYA	523ch

- **韓国での導入実績**

ユーザ	PBX	席数
Hyundai Marine & Fire Insurance Co.,Ltd (保険会社)	AVAYA	2000ch
LOTTE INSURANCE CO., LTD (カード会社)	AVAYA	500ch
A&D CREDIT INFORMATION (信用情報機関)	AVAYA	860ch
American International Group, Inc(保険会社)	AVAYA	500ch
Hyundai Home Shopping (通販会社)	AVAYA	900ch

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved

通話録音システム

VOISTORE

LINE@

ID:qbu8993p

https://alfacom.jp/

Copyright©2022 AlfaCom.Ltd All rights reserved