



Panasonic
ideas for life

RECALL

PANA-RECORDING SUITE

GRABACIÓN DE EXTENSIONES IP PANASONIC®

En multitud de organizaciones es imprescindible poder grabar la interacción con el cliente para cumplir con las normas legales, evaluar la calidad de servicio, ayudar a la formación de los agentes, resolver o prevenir disputas, conservar las transacciones telefónicas más sensibles, o detectar fraudes y amenazas. Una vez realizada la grabación es muy importante poder localizarla rápidamente, que sea de buena calidad y que su acceso esté debidamente controlado y protegido. Recall Pana-Recording permite también a supervisores y jefes de grupo escuchar conversaciones en tiempo real.

QUÉ ES RECALL PANA-RECORDING

Recall Pana-Recording es un sistema profesional de grabación y almacenamiento de llamadas especialmente diseñado para extensiones **IP Panasonic® KX-TDE y KX-NCP**. Es una solución fiable y escalable que permite grabación bajo demanda, permanente o selectiva según filtros programables. La solución **Recall Pana-Recording** se completa con módulos opcionales de monitorización e inserción de comentarios durante la llamada, utilizables posteriormente como filtros de búsqueda. Recall Pana-Recording incorpora un software de gestión para Windows o navegador web para acceder a los ficheros de audio de forma segura y desde cualquier punto.

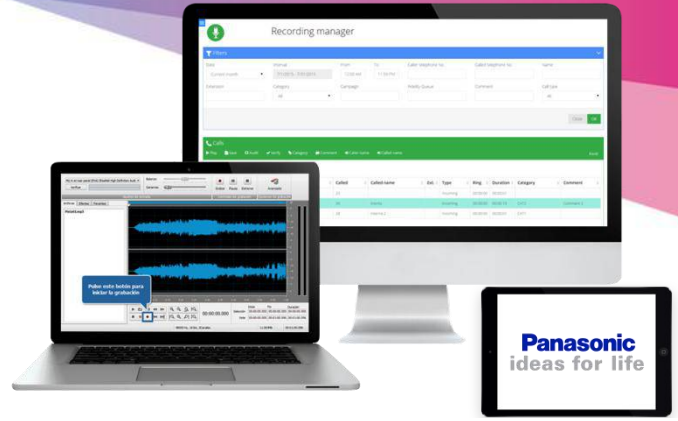
APLICACIONES

Seguridad pública y servicios de emergencias. Gestión de cobros, banca y seguros. Hotline y asistencia técnica. Plataformas de tele-marketing y tele-venta. Centros de gestión de pedidos, reservas y logística. Servicios de atención al cliente.

NIVELES DE ACCESO Y SEGURIDAD

Protección e integridad de los datos

Según el perfil del usuario, ciertas operaciones críticas pueden estar o no habilitadas: escuchar grabaciones de otros usuarios, borrar grabaciones o enviarlas por email. Los ficheros Audio pueden ser encriptados (AES256) y se puede insertar una marca de agua que garantiza su integridad. **Recall Pana-Recording** cumple con la normativa de Seguridad y Protección de Datos para Tarjetas de Pago (PCI). El supervisor puede comprobar quién accedió a cada una de las grabaciones.



ETIQUETADO DE GRABACIONES*

Asignación de categorías y comentarios

Las grabaciones se pueden etiquetar según categorías definidas previamente por el usuario. Puede ser mediante texto libre o un nombre relacionado con el contenido de la llamada (venta, reclamación, etc.) y puede usarse como filtro de búsqueda de llamadas.

REQUISITOS TÉCNICOS

Hardware	Dual Core o equivalente (3GHz), RAM 8Gb Disco duro 500Gb 1 Puerto LAN
PBX	Panasonic KX-TDE y KX-NCP con protocolo CTI (TAPI o CSTA) Teléfonos IP KX-NT400, KX-NT300 series
Software	Windows 7, Windows 8, Windows Server 2008 o 2012 (recomendado), Base de datos SQL Express suministrada (hasta 2 millones de grabaciones) A partir de 50 canales se recomienda el uso de SQL profesional.

CRITERIOS DE BÚSQUEDA Y GRABACIÓN

Fácil localización de la llamada

Recall Pana-Recording incorpora diferentes criterios para programar la grabación selectiva y permite la grabación a demanda con botón de arrancar y parar desde el PC (programa Recall View One*).

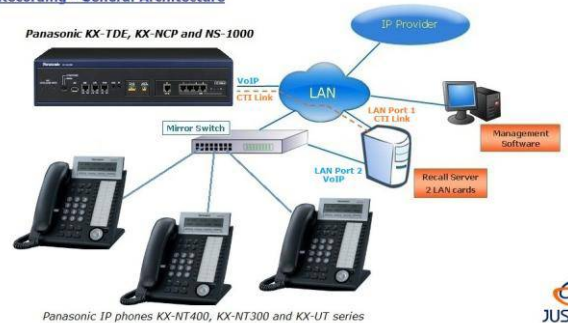
Criterios de búsqueda : Extensión, fecha y hora, número marcado, tipo, nombre, categoría y duración.

ALMACENAMIENTO

Base SQL – Múltiples formatos Audio

El detalle de cada llamada se almacena en una base de datos SQL Express. El audio es comprimido en formatos .Wav, True Speech o MP3 estándar o encriptados (hasta 250 Horas/Gb). Opcionalmente, las grabaciones pueden integrarse con el CRM del cliente.

Pana-Recording - General Architecture



En modo grabación pasiva un switch Ethernet con SPAN (Port Mirror) monitorea el tráfico de Voz mientras la señalización se obtiene a través del canal CTI.

*Requiere licencia CTI.

ALARMAS

Aviso inmediato de incidencias

El módulo Recall Alarms permite detectar incidencias que afectan al correcto funcionamiento del sistema avisando mediante e-mail al administrador.

Aviso por **inactividad** (módulo de x minutos en horario laboral sin recibir nuevas grabaciones).

Aviso por riesgo de **saturación del disco duro**.

Aviso de **interrupción de servicio** software.