

RECALL BIB

GRABACIÓN Y MONITORIZACIÓN DE LLAMADAS PARA
CISCO® UNIFIED COMMUNICATION MANAGER

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.

QUÉ ES RECALL BIB

Recall BIB es un sistema profesional de grabación y almacenamiento de llamadas telefónicas para **CISCO® Unified Communication Manger**. Es una solución fiable y escalable que permite grabación bajo demanda, permanente o selectiva según filtros programables. Está basado en tecnología integrada **CISCO® Built-in-Bridge (BIB)** y el teléfono de agente envía directamente las 2 tramas de la llamada al grabador. Se completa con módulos opcionales de monitorización e inserción de comentarios durante la llamada, utilizables posteriormente como filtros de búsqueda. Recall BIB 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 BIB 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	CISCO® Unified Communication Manager 8.5.1 o sup. Teléfonos IP CISCO® 3ª generación Built-in-Bridge (BIB) activado en los teléfonos
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 BIB 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.



El teléfono de agente envía directamente a las 2 tramas de la llamada al grabador. No requiere ni licencia CTI ni Switched Port Analyser (SPAN)

**Requiere licencia CTI CISCO UNIFIED TSP.*

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** (mín de x minutos en horario laboral sin recibir nuevas grabaciones).

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

Aviso de **interrupción de servicio software**.



Jusan es uno de los líderes a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presente en más de 40 países a través de una red consolidada de partners y mayoristas.

Jusan ofrece aplicaciones para Contact Center, grabación de llamadas, análisis de tráfico, soluciones IVR y desarrolla también proyectos a medida para responder necesidades específicas de sus clientes.

