

RECALL IP

GRABADORES PROFESIONALES PARA EXTENSIONES IP PROPIETARIAS

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 IP permite también a supervisores y jefes de grupo escuchar conversaciones en tiempo real.



QUÉ ES RECALL IP

Recall IP es un sistema profesional de grabación y almacenamiento de llamadas telefónicas para extensiones IP propietarias. Es una solución fiable y escalable que permite grabación bajo demanda, permanente o selectiva según filtros programables. Se completa con módulos opcionales de monitorización y escucha de conversaciones en tiempo real e inserción de comentarios durante la llamada, utilizables posteriormente como filtros de búsqueda. Recall IP 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 IP cumple con la normativa de Seguridad y Protección de Datos para Tarjetas de Pago (PCI). El supervisor puede comprobar quién accedía 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 4Gb Disco duro 500Gb 2 Puertos LAN, Switch con Port Mirroring
PBX	Protocolo CTI (TAPI, TSAPI o CSTA)
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 IP 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.

MONITORIZACIÓN Y ESCUCHA EN TIEMPO REAL

Módulo opcional Recall View

El software de monitorización y escucha permite a los usuarios autorizados escuchar conversaciones en tiempo real con un simple clic en pantalla sobre una de las llamadas supervisadas.

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.

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

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

Aviso de **interrupción de servicio** software.



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.



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.