

RECALL RDSI

GRABADORES PROFESIONALES

PARA ENLACES RDSI – ACCESOS BÁSICOS Y PRIMARIOS

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 RDSI

Recall RDSI es un sistema profesional de grabación y almacenamiento de llamadas telefónicas para enlaces RDSI (Accesos básicos BRI y Accesos primarios PRI). Es una solución fiable y escalable que permite grabación bajo demanda, permanente o selectiva según filtros programables. Recall RDSI incorpora un software de gestión para Windows o navegador web para acceder a los ficheros de audio de forma segura y desde cualquier punto. Además, la solución ofrece el módulo Recall Alarms que permite detectar incidencias que afectan al correcto funcionamiento del sistema avisando mediante e-mail al administrador.



APLICACIONES

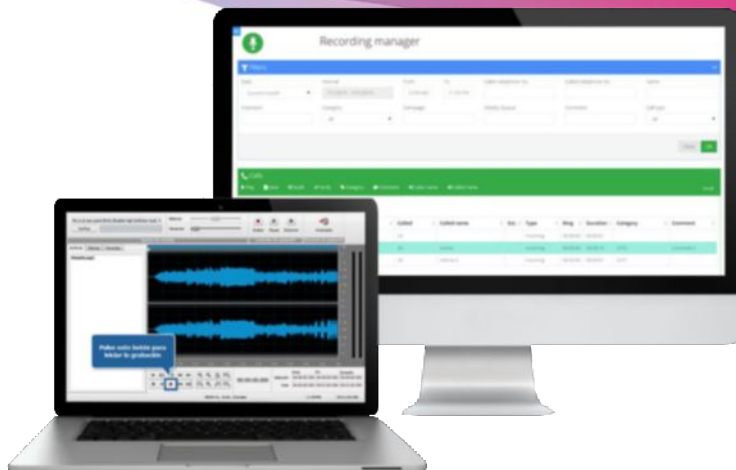
Seguridad pública y servicios de emergencias. Gestión de cobros, banca y seguros. Hotline y asistencia técnica. Plataformas de tele-marketing y tele-venta. Centros de gestión de pedidos, reservas y logística. Servicios de atención al cliente.

CRITERIOS DE BÚSQUEDA Y GRABACIÓN

Recall localización de la llamada

Recall RDSI incorpora diferentes criterios para programar la grabación selectiva y permite la grabación a demanda por códigos multi-frecuencias desde el teléfono. El usuario puede marcar un código que según la configuración del equipo, le permite conservar toda o parte de la conversación o al contrario, borrarla definitivamente del sistema.

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



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 RDSI 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.

REQUISITOS TÉCNICOS

Hardware	Dual Core o equivalente (3GHz), RAM 4Gb Disco duro 500Gb, Puerto LAN o USB
PBX	Opcional - salida Tarifación en la PBX (V24 o TCP)
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.

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.

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.

ALARMAS

Aviso inmediato de incidencias

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.



MODELO	CANALES	INTERFAZ
Recall BRI-1	2	Básico
Recall BRI-2	4	Básico
Recall BRI-3	6	Básico
Recall BRI-4	8	Básico
Recall E1	30	Primario

IDENTIFICACIÓN DE EXTENSIÓN

Módulo opcional Pri -Log

El módulo opcional Pri -Log permite identificar la extensión que realiza o recibe la llamada mediante conexión a la salida de tarificación de la PBX.



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.

