

# RECALL SIP

## GRABADORES PROFESIONALES PARA ENLACES SIP

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 SIP

**Recall SIP** es un sistema profesional de grabación y almacenamiento de llamadas telefónicas para enlaces SIP. Es una solución fiable y escalable que permite grabación bajo demanda, permanente o selectiva según filtros programables. Recall SIP 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

### Fil localización de la llamada

Recall SIP 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 SIP 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, 2 Puertos LAN, Switch con Port Mirroring
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).

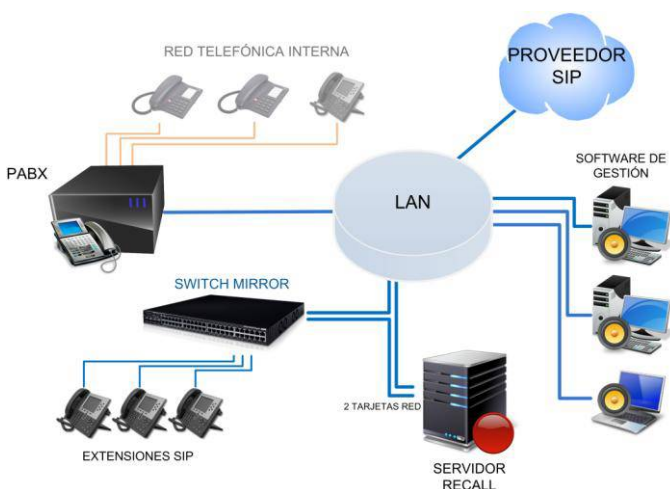
Aviso por riesgo de saturación del disco duro.

Aviso de interrupción de servicio software.

## 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.



Switch Ethernet con SPAN (Port Mirror) para capturar el tráfico de VOZ.  
Recall SIP soporta G.711 y G.729.



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.

