

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).

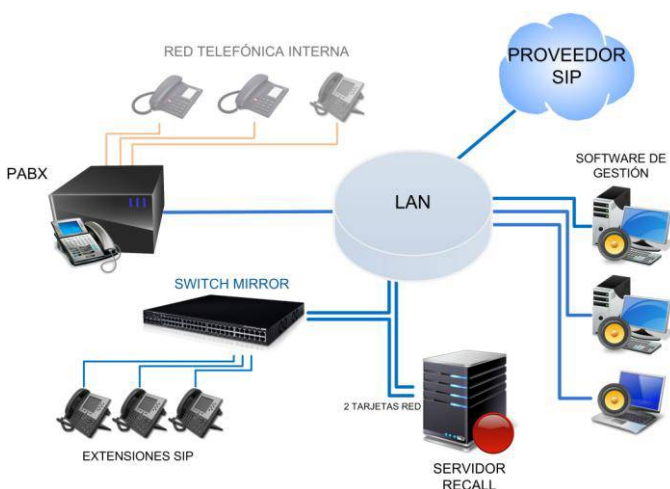
Aviso por riesgo de saturación del disco duro.

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.

