



# RECALL IP CENTREX

## GRABADOR PROFESIONAL PARA TELÉFONOS IP CENTREX

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

El Centrex se está convirtiendo en una alternativa cada vez más frecuente a las centralitas tradicionales, que permite minimizar la inversión en equipos y externalizar la gestión. Recall IP Centrex es un sistema profesional de grabación y almacenamiento de llamadas telefónicas diseñado específicamente para extensiones SIP Centrex. Es una solución fiable y escalable que permite grabación permanente o selectiva según filtros programables. Recall IP Centrex 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.

## 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.

### REQUISITOS TÉCNICOS

Hardware	Dual Core o equivalente (3GHz), RAM 4Gb Disco duro 500Gb 2 Puertos LAN, Switch con Port Mirroring
Teléfonos	Protocolo SIP
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.

## 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.

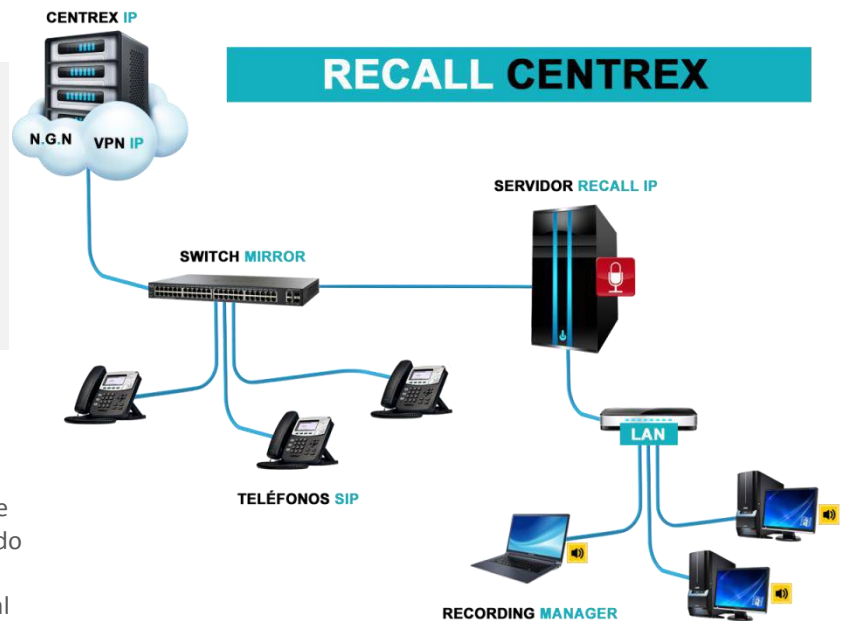
Aviso por **inactividad** (máx de x minutos en horario laboral sin recibir nuevas grabaciones).

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

Aviso de **interrupción de servicio** software.

## POR QUÉ RECALL IP CENTREX

- ✓ Grabación fiable con los recursos IT del cliente
- ✓ Posibilidad de grabar dispositivos distribuidos
- ✓ Permite añadir etiquetas e comentarios
- ✓ Garantía de confidencialidad e integridad
- ✓ Localización rápida de las grabaciones
- ✓ Posibilidad de integración CRM y ERP



*Recall IP Centrex está diseñado específicamente para la grabación de dispositivos SIP para el servicio Centrex IP. El switch Ethernet con SPAN (Port Mirror) permite monitorear el tráfico de Voz y la seguridad.*