

RECALL



REQUISITOS TÉCNICOS



RECALL

GRABACIÓN TELEFÓNICA

La familia Recall proporciona al cliente una solución de grabación fiable, escalable, de altas prestaciones, y fácil de gestionar. En los últimos años **se han instalado más de 5000 sistemas** de grabación Recall y más de 25.000 canales de grabación telefónica en colaboración con distribuidores, operadores y fabricantes que certifican la interoperabilidad de la gama Recall con los diferentes sistemas telefónicos del mercado.

Recall ofrece **soluciones para todo tipo de instalaciones:** llamadas internas y externas, grabación de líneas o extensiones, y grabación permanente, selectiva o a demanda. Por otra parte, para un entorno de grabación "mixto" los diferentes modelos de Recall se pueden combinar fácilmente y gestionar las grabaciones a través de la misma aplicación de software.

ARQUITECTURA MODULAR

SOFTWARE SERVIDOR + BASE DE DATOS SQL

Todos los modelos Recall se basan en el programa cliente-servidor para Windows "Recall Server" y una base de datos SQL (versión Express incluida con el equipo) para almacenar el detalle de las grabaciones (fecha y hora, número de teléfono, extensión y duración). Las grabaciones se almacenan en ficheros audio encriptados. El programa Recall Server se instala en un PC suministrado por el cliente.

Asimismo, el software de gestión Recording Manager para Windows y navegador web descrito anteriormente es común a todos los equipos, permitiendo combinar así varios equipos en el caso de instalaciones mixtas. El programa Recording Manager permite también realizar copias de seguridad de las grabaciones en soportes externos.

Software de Gestión "Recording Manager"

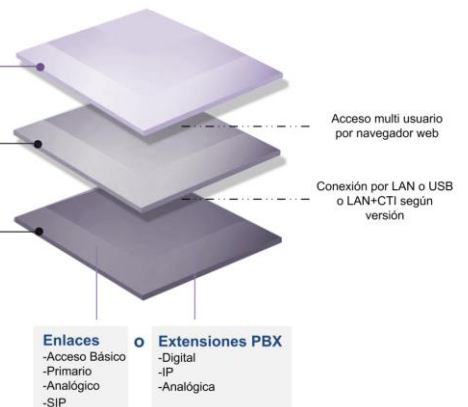
Software de búsqueda y gestión de ficheros de audio (grabaciones) almacenados

Software Recall Server + BBDD (SQL)

Configuración- unidades hardware
Almacenamiento ficheros de audio encriptados

Unidad Hardware Recall

En caso de grabación SIP o IP pasiva, se utiliza un switch con Port Mirroring



	RECALL RDSI	RECALL E1	RECALL ANALÓGICO	RECALL SIP	RECALL IP	RECALL DIGITAL
REQUISITOS						
→ Fuente de grabación	BRI Líneas	PRI Líneas	Analogico Líneas/Extensiones	SIP Líneas	SIP/IP Extensiones	TDM Extensiones
→ Canales	2 - 30	30 - 120	2 - 30	4 - 500	4 - 500	8 - 144
→ Interfaz	Dispositivo propietario			Switch Mirror		Tarjeta PCI
→ Conexión PC Servidor	LAN	USB	USB	LAN	LAN	Tarjeta PCI
→ Grab.masiva y permanente	●	●	●	●	●	●
→ Grab.selectiva/a demanda	●	●	●	●	●	●
→ Identificación de extensión	● (1)	● (1)	● (1)	● (1)	●	●
→ Grab. de llamadas internas	○	○	●	● (2)	● (2)	●
→ Requisitos PC Servidor	Windows server 2008 o Windows server 2012, Intel® Core o equivalente 3GHz, 8Gb RAM o Windows 7, Windows 8, Windows 10, Intel® Core o equivalente 2GHz, 4Gb RAM (hasta 8 canales) Base de Datos SQL Express suministrada (hasta 2 millones de grabaciones) SQL Profesional recomendada para 30 canales o más 1 tarjeta LAN 1 tarjeta LAN + 1 puerto USB 2 tarjetas LAN LAN + PCI/PCIe					
→ Codecs y capacidad HDD	Disco duro Sata II, PCM (estéreo) 18hrs/Gb, TrueSpeech 250hrs/Gb o MP3 280hrs/Gb					
→ VMware soportado	●	●	●	●	●	●
→ Requerimiento CTI	○	○	○	○	●	●
→ Conector SMDR	●	●	●	●	○	○
→ Grabación a demanda	Vía DTMF	Vía DTMF	Vía DTMF	Vía Software	Vía Software	Vía Software
→ Iniciar/parar grabación	Vía DTMF	Vía DTMF	Vía DTMF	Vía Software	Vía Software	Vía Software
→ Cumplimiento PCI	●	●	●	●	●	●
→ Escucha en tiempo real	○	○	○	○	●	●
→ Etiquetado en tiempo real	○	○	○	○	●	●
→ Clasificación de llamadas	●	●	●	●	●	●
→ Encriptación de audio	●	●	●	●	●	●
→ Marca de agua digital	●	●	●	●	●	●
→ Alertas inmediatas	●	●	●	●	●	●

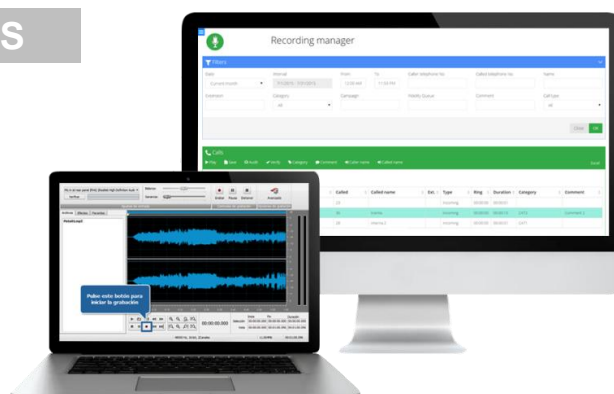
(1) Requiere licencia
(2) Según arquitectura de Red

RECORDING MANAGER

BÚSQUEDA INTUITIVA DE GRABACIONES

El módulo Recording Manager permite buscar y escuchar grabaciones, así como clasificarlas por categorías o añadir comentarios para facilitar futuras escuchas. Recording Manager está disponible como aplicación clienteservidor para Windows, y como aplicación web para acceder a las grabaciones desde cualquier dispositivo.

Según el perfil del usuario, ciertas operaciones críticas pueden estar o no habilitadas como escuchar grabaciones de otros usuarios, borrarlas o enviarlas por email.



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 y Call Center, soluciones profesionales de grabaciones de llamadas y análisis de tráfico, avanzados sistemas IVR basados en SIP y CTI y desarrolla también proyectos a medida para responder a las necesidades más específicas de sus clientes.



JUSAN

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

Descubre FIDELITY CONTACT CENTER

Fidelity es una solución diseñada para mejorar la atención telefónica, incrementar la calidad de servicio y facilitar datos estadísticos acerca de la actividad realizada. Facilita información en tiempo real a los supervisores para gestionar y optimizar los recursos a su disposición y estadísticas globales y detalladas de la actividad realizada.

Fidelity es la solución ideal para Call Centers y centros de reservas, servicios técnicos y hotline, recogida de pedidos, venta por catálogo y atención al cliente.

Fidelity permite atender un mayor número de llamadas con menos agentes, minimizar tiempos de espera y número de llamadas perdidas y optimizar costos y recursos.

Descubre LA SOLUCIÓN CALLXPRESS

CallXpress es un software diseñado para la gestión y el análisis del tráfico telefónico en cualquier centralita. Está orientado tanto a hoteles como a empresas y permite el control de llamadas internas y externas en cualquier momento y desde cualquier ubicación.

Gracias a sus potentes capacidades gráficas, su arquitectura web y su amplia gama de estadísticas e informes, CallXpress es la herramienta ideal para el análisis del tráfico telefónico de su empresa.