



RECALL ANALOGIQUE

ENREGISTREUR DE COMMUNICATIONS

Au-delà du respect des impératifs légaux de certains secteurs, l'enregistrement des communications téléphoniques permet aujourd'hui à toutes les sociétés d'améliorer la qualité de l'accueil et du service client, optimiser et sécuriser la gestion des transactions, aider à la formation du personnel, identifier les responsabilités résoudre les éventuels litiges ou encore se protéger des appels malveillants. Une fois réalisé, l'enregistrement doit être facile à retrouver, écouter, partager ou archiver, mais uniquement par les personnes autorisées afin de garantir la totale confidentialité des conversations et l'intégrité des enregistrements.

DEFINITION

Recall Analogique est un enregistreur de communications spécialement conçu pour répondre aux demandes des PME/PMI de plus en plus exigeantes sur la qualité de l'accueil téléphonique. Recall Analogique offre la possibilité d'enregistrer de façon systématique et permanente toutes les communications réalisées à partir de postes ou de lignes analogiques.

SECTEURS

Services d'urgences et de sécurité. Banques, salles de marchés et compagnies d'assurance. Services clients, hotlines techniques. Centres de Contact. Gestion de commandes et réservations. Services logistiques et transports publics. Cabinets juridiques et fiduciaires.

CRITERES D'ENREGISTREMENT ET RECHERCHE

Localisation rapide et précise des appels

RECALL ANALOGIQUE incorpore différents filtres pour sélectionner automatiquement les appels à enregistrer et permet également l'enregistrement à la demande à partir d'un logiciel client pour Windows installé sur le PC de chaque agent (**module Recall View One**).

Critères de recherche : date et heure, N° de Poste, origine de l'appel ou numéro composé, type, catégorie assignée, durée.

NIVEAUX ET CONTROLES D'ACCES

Protection et intégrité des données

Différents niveaux et droits d'accès peuvent être mis en place pour chaque utilisateur afin de permettre ou non l'accès à certaines fonctions confidentielles, comme par exemple écouter les conversations des autres usagers, supprimer des enregistrements ou les envoyer par email. Les fichiers audio peuvent également être cryptés ou protégés par un tatouage numérique qui garantit leur intégrité. RECALL ANALOGIQUE est compatible avec la norme de sécurité et protection de données pour les paiements par carte de crédit (**norme PCI**). Le Superviseur peut à tout moment savoir qui a accédé aux enregistrements.



PRE-REQUIS TECHNIQUES

Hardware	Dual Core ou equivalent (3GHz), RAM 4Go DD 500Go min., 1 port LAN, 1 port USB.
PABX	Option – sortie fil de l'eau du PABX (V24 ou IP)
Software	Windows 10 Pro, Windows Server 2012 ou 2016 (conseillé), Base de données SQL Express (fournie) (jusqu'à 2 millions d'enregistrements) A partir de 50 canaux, il est recommandé d'utiliser SQL professionnel

STOCKAGE DES CONVERSATIONS

Base de données SQL – Multiples Formats Audio

Le détail de chaque appel est stocké dans une base de données SQL et les conversations sont enregistrées sous la forme de fichiers audio de type **.wav**, ou **MP3**, standards ou cryptés (jusqu'à 250h/Go). Les enregistrements peuvent être intégrés à l'outil CRM du client (option).

QUALIFICATION DES ENREGISTREMENTS

Etiquetage par catégories et commentaires

Les enregistrements peuvent être affectés à différentes catégories afin de faciliter leur recherche et écoute postérieure. Le nom de la catégorie est normalement en rapport avec le contenu de l'appel (vente, réclamation, etc.) et il est possible aussi d'inclure un commentaire ou une évaluation de la conversation et de l'agent.

REMONTEE D'ALARMES

Notification immédiate en cas d'interruption de service

Le logiciel **Recall Alarms** détecte automatiquement les causes d'éventuels dysfonctionnements ou interruptions et les notifie immédiatement par email à l'administrateur du système.
Alerte en cas d'inactivité prolongée sur un poste (selon calendrier et plages horaires programmables).
Alerte en cas d'interruption des services logiciels.
Alerte en cas d'espace disque insuffisant.

ENREGISTREMENT RADIO

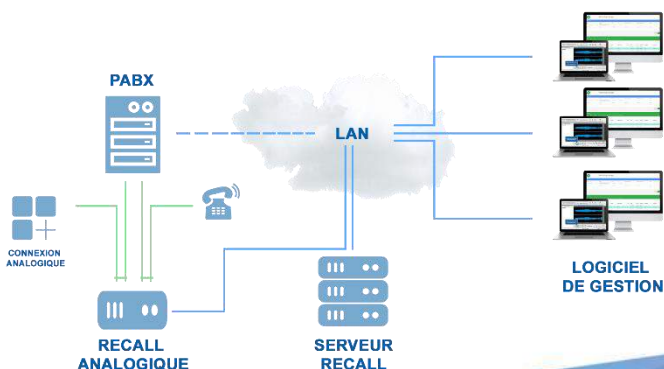
Version adaptée de Recall Analogique

Permet d'enregistrer des canaux radio avec interface audio analogique. L'enregistrement est basé sur la détection de la voix.

IDENTIFICATION DU POSTE

Module optionnel PriLog

Le module optionnel PriLog identifie le poste qui fait ou reçoit l'appel en se connectant à la sortie il de l'eau du PABX.



Jusan est l'un des principaux fournisseurs d'applications de téléphonie professionnelle avec une gamme de solutions référencées et certifiées par les principaux constructeurs de PABX et une présence dans plus de 40 pays à travers un large réseau de distributeurs et intégrateurs.

Jusan conçoit et commercialise des solutions pour centres de contact, des enregistreurs de communications, des solutions de taxation et analyse de trafic, des serveurs vocaux interactifs et des projets sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de vos clients.

