

RECALL BIB

ENREGISTREUR DE COMMUNICATIONS POUR
CISCO[®] UNIFIED COMMUNICATION MANAGER

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 téléphonique et du service client, optimiser et sécuriser la gestion des transactions téléphoniques, aider à la formation du personnel, identifier les responsabilités et résoudre des éventuels litiges ou encore se protéger des appels malveillants. Une fois l'enregistrement réalisé, il doit de plus 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 BIB est une solution spécialement conçue pour l'enregistrement et l'archivage des communications réalisées à travers des postes IP **CISCO[®] Unified Communication Manger**. Grâce à la technologie **CISCO[®] Built-in-Bridge (BIB)**, qui permet l'enregistrement direct au niveau des postes IP, Recall BIB est une solution extrêmement performante, fiable et de facile déploiement. Différentes modalités d'enregistrement sont disponibles; à la demande, permanent ou sélectif grâce à un jeu de critères programmables. Recall BIB est fourni avec un logiciel de gestion qui permet la recherche et l'écoute des fichiers audio en mode local ou à distance et l'insertion de commentaires ou catégories durant ou après l'appel afin de faciliter les recherches postérieures.

SECTEURS

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

NIVEAUX ET CONTROLES D'ACCES

Protection et intégrité des données

Différents niveaux et droits d'accès peuvent être habilités pour chaque usager afin de permettre ou non l'accès à certaines opérations sensibles, comme par exemple écouter les conversations des autres usagers, supprimer des enregistrements ou les transférer par email.

Les fichiers audio peuvent également être **cryptés** ou protégés par un tatouage numérique qui garantit leur intégrité. Recall BIB 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.



QUALIFICATION DES ENREGISTRMENTS*

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, plainte, etc.) et il est possible aussi d'inclure un **commentaire** ou une évaluation de la conversation et de l'agent.

PRE-REQUIS TECHNIQUES

Hardware	Dual Core ou équivalent (3GHz), RAM 8Go A partir de 500Go DD 1 Carte interface LAN
PABX	CISCO® Unified Communication Manager 8.5.1 ou sup. Téléphones IP CISCO® 3 ^a génération Fonction Built-in-Bridge (BIB) activée sur les téléphones
Software	Windows 7, Windows 8, Windows Server 2008 ou 2012 (recommandé), Base de données SQL Express (fournie) (jusqu'à 2 millions d'enregistrements) A partir de 50 canaux, il est recommandé d'utiliser SQL professionnel

ALARMES

Notification immédiate en cas d'interruption de service

Le logiciel **Recall Alarms** détecte automatiquement les causes d'éventuels dysfonctionnements ou interruptions de service 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'espace disque insuffisant**.

Alerte en cas **d'interruption des services** logiciels.

CRITERES D'ENREGISTRMENT ET RECHERCHE

Localisation rapide et précise des appels

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

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

ARCHIVAGE 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 **.Wav, True Speech ou MP3**, standards ou cryptés (jusqu'à 250h d'enregistrement/Go). En option, les enregistrements peuvent être intégrés à **l'outil CRM du client**.



Grâce à la technologie Cisco BIB, l'enregistrement est réalisé directement au niveau des postes et la fonction SPAN (Switched Port Analyser) n'est pas nécessaire au niveau de switch.

**Nécessite le lien CTI « Cisco Unified TSP »*



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

Jusan conçoit et commercialise des solutions pour Contact Centers et centres d'appels, des enregistreurs de communications, des serveurs vocaux interactifs et développe aussi des projets sur mesure pour répondre aux besoins les plus spécifiques de vos clients.

