



# RECALL IPA POUR OXE®

ENREGISTREUR DE COMMUNICATIONS POUR  
POSTES IP ALCATEL OXE®

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 IPA POUR OXE®

**Recall IPA POUR OXE®** est un système professionnel d'enregistrement et de stockage d'appels téléphoniques spécialement conçu pour les postes IP ALCATEL OXE®. C'est une solution fiable et évolutive qui permet un enregistrement à la demande, permanent ou sélectif selon des filtres programmables. La solution IPA POUR OXE® de Recall est complétée par des modules optionnels de surveillance et d'insertion de commentaires lors de l'appel, utilisables ultérieurement comme filtres de recherche. **Recall IPA POUR OXE®** intègre un logiciel de gestion pour Windows ou pour navigateur Web permettant d'accéder aux fichiers audio en toute sécurité et à partir depuis n'importe quel dispositif.



## 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 logistiques et transports publics.

## 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 IPA POUR OXE® 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 ultérieure. 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 Disque dur 1 To 1 Carte interface LAN
PBX	ALCATEL OXE® avec licence IP DR-Link Téléphones IP Alcatel
Software	Windows Server 2012 ou 2016 (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

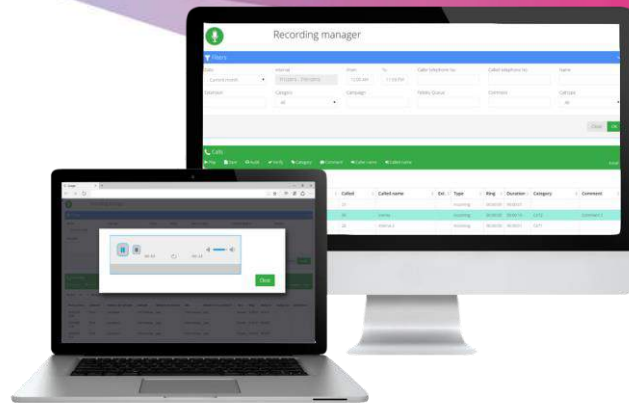
### Notification immédiate en cas d'interruption de service

Le logiciel **Recall Alarms** détecte automatiquement les causes d'éventuels dysfonctionnements ou interruptions 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**.



## CRITERES D'ENREGISTRMENT ET RECHERCHE

### Localisation rapide et précise des appels

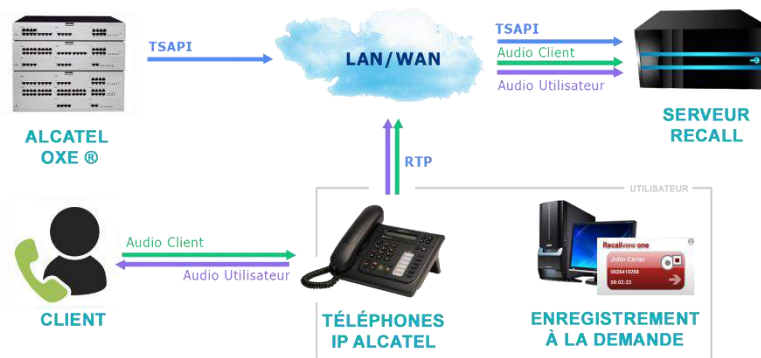
Recall IPA POUR OXE® intègre différents filtres pour sélectionner automatiquement les appels à enregistrer et permet également l'**enregistrement à la demande** à partir d'un logiciel pour Windows installé sur le PC de chaque agent (**Recall View One**).

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 avec **l'outil CRM du client**.



*Enregistrement actif OXE® - Le téléphone agent envoie directement les 2 trames de l'appel à l'enregistreur.*

*Pas besoin de basculer avec Port Mirror / SPAN.*

*\* Nécessite une licence IP DR LINK.*



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.

