

RECALL BIB

GRABACIÓN DE LLAMADAS
PARA CISCO® UNIFIED
COMMUNICATION MANAGER

QUÉ ES RECALL BIB

Recall BIB es un sistema profesional de grabación y almacenamiento de llamadas para CISCO® Unified Communication Manger.

Es una solución fiable y escalable que permite grabación permanente, bajo demanda o selectiva en base a filtros programables.

Está basado en tecnología integrada CISCO® Built-in-Bridge (BIB) y el teléfono de agente envía directamente las 2 tramas de la llamada al grabador. Se completa con módulos opcionales de monitorización e inserción de comentarios durante la llamada, utilizables posteriormente como filtros de búsqueda. Recall BIB incorpora un software de gestión para Windows o navegador web para acceder a los ficheros de audio de forma segura y desde cualquier punto.

RECALL BIB



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.

APLICACIONES

Seguridad pública y servicios de emergencias. Gestión de cobros, banca y seguros. Hotline y asistencia técnica. Plataformas de telemarketing y televenta. Centros de gestión de pedidos, reservas y logística. Servicios de atención al cliente.

REQUISITOS TÉCNICOS

Básicos para un Recall de 0 a 20 extensiones.
Consultar para capacidades mayores.

Servidores: 1 (RECALL y servidor SQL en el mismo servidor).

RAM: >4GB.

CPU: Intel i5 o superior.

Núcleos: 4.

Disco duro: 1TB.

Servidor SQL: Express 2012 o superior.

Sistema Operativo: Win 10 Pro.



NIVELES DE ACCESO Y SEGURIDAD

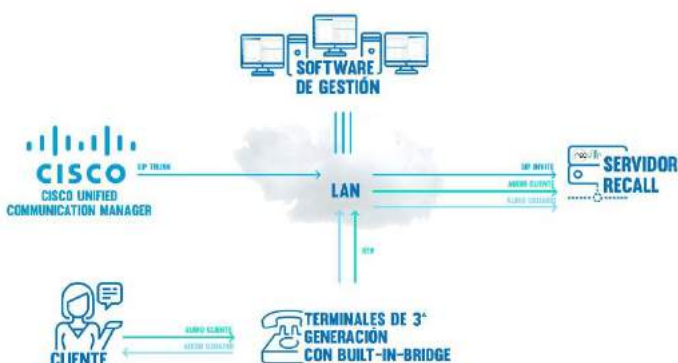
Protección e integridad de los datos

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 BIB cumple con la normativa de Seguridad y Protección de Datos para Tarjetas de Pago (PCI). El supervisor puede comprobar quién accedió 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.



El teléfono de agente envía directamente a las 2 tramas de la llamada al grabador. No requiere ni licencia CTI ni Switched Port Analyser (SPAN).

ALARMAS

Aviso inmediato de incidencias

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

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

Aviso de **interrupción de servicio software**.

CRITERIOS DE BÚSQUEDA Y GRABACIÓN

Fácil localización de la llamada

Recall BIB incorpora diferentes criterios para programar la grabación selectiva y permite la grabación a demanda con botón de arrancar y parar desde el PC (Recall View One*).

Criterios de búsqueda: Extensión, fecha y hora, número marcado, tipo, nombre, categoría y duración.

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.

MÓDULO INFORMES

Control total de las comunicaciones

Amplia gama de informes para medir la actividad, la productividad de los agentes y la calidad de servicio.

*Requiere licencia CTI CISCO UNIFIED TSP.