

RECALL E1

GRABADORES
PROFESIONALES

QUÉ ES RECALL E1

Recall E1 es un sistema profesional de grabación y almacenamiento de llamadas telefónicas.

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

Recall E1 incorpora un software de gestión para Windows o navegador web para acceder a los ficheros de audio de forma segura y desde cualquier punto.

Además, la solución ofrece el módulo Recall Alarms que permite detectar incidencias que afectan al correcto funcionamiento del sistema avisando mediante e-mail al administrador.

RECALL E1



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.



CRITERIOS DE BÚSQUEDA Y GRABACIÓN

Fácil localización de la llamada

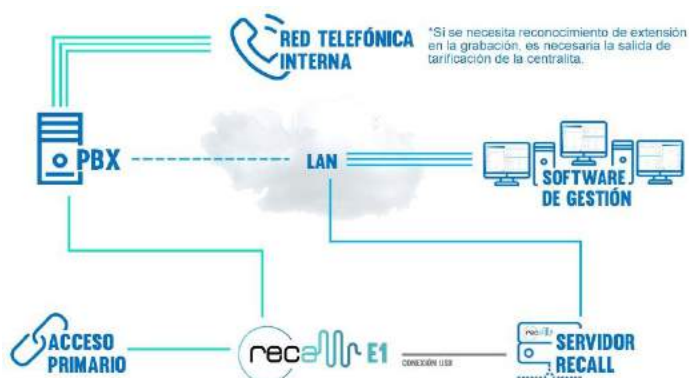
Recall E1 incorpora diferentes criterios para programar la grabación selectiva y permite la grabación a demanda por códigos multi-frecuencias desde el teléfono. El usuario puede marcar un código que, según la configuración del equipo, le permite conservar toda o parte de la conversación o al contrario, borrarla definitivamente del sistema.

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

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 RDSI 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.



ALARMAS

Aviso inmediato de incidencias

Aviso por inactividad en horario laboral.

Aviso por riesgo de saturación del disco duro.

Aviso de interrupción de servicio software.

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.

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.

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.

IDENTIFICACIÓN DE EXTENSIÓN

Módulo opcional Pri-Log

El módulo opcional Pri-Log permite identificar la extensión que realiza o recibe la llamada mediante conexión a la salida de tarificación de la PBX.