

Recall SIP

Para la grabación de extensiones y enlaces SIP

Emergencias
Avisos y Seguridad
Servicios públicos
Banca y Seguros
Gestión de cobros
Call Center y Telemarketing
Asistencia técnica
Formación y Supervisión
Gestión de pedidos
Reservas
Calidad y control

Recording Manager - New report

File Report Recording Categories Users Backup



Report items: 00

Caller: Any

Date: Today

Call type: Any

Category: Any

Extension: Any

Time: Item 0:00 to 23:59

Date and time	Caller	Called	Extension	Call type	Ring	Duration	Category	Track file
05/06/2011 10:43	0144556232	MCD Financial	0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:18	00:01:42
05/06/2011 10:44	126	Paul Jones	0658740585	Jusan	126	Outgoing	00:00:08	00:05:48
05/06/2011 10:44	0354701259	Fairley	0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:22	00:01:06
05/06/2011 10:45	0325668232	Fairley	0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:22	00:08:40
05/06/2011 10:45	0325668232	Fairley	0134051300	Mike Leeds	145	Incoming	00:07:06	00:08:40
05/06/2011 10:45	153	Helen Brown	0140521589	153	Outgoing	00:02:38	00:02:38	305
05/06/2011 10:46	145	Mike Leeds	0256014485	145	Outgoing	00:03:51	00:03:51	305
05/06/2011 10:49	0358960145	Vicendo Corp	0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:08	00:06:42
05/06/2011 10:49	0358960145	Vicendo Corp	0134051300	Stephen Conway	103	Incoming	00:00:22	00:06:42
05/06/2011 10:52	00411450562	DobMetric	0134051300	Brian Lloyd	102	Incoming	00:00:18	00:12:26
05/06/2011 10:52	126	Paul Jones	0602580745	126	Outgoing	00:05:48	00:05:48	305
05/06/2011 10:56	0354701259	Fairley	0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:08	00:04:15
05/06/2011 10:57	0354701259	Fairley	0134051300	Juliet James	156	Incoming	00:00:22	00:04:15
05/06/2011 11:05	120	Sean Gross	0110552885	120	Outgoing	00:08:40	00:08:40	305
05/06/2011 11:09	220	Marie Lole	0614050254	Cemelec	220	Outgoing	00:02:38	00:02:38
05/06/2011 11:14	153	Helen Brown	0158748560	Calea	153	Outgoing	00:03:51	00:03:51
05/06/2011 11:14	0632598581		0134051356	Juliet James	156	Incoming	00:00:08	00:01:06

11:11 23/03/2011

Recording Manager – Monitorización y escucha

En multitud de organizaciones es imprescindible poder grabar la interacción con el cliente, tanto para cumplir con las normas impuestas por el sector, como para optimizar la gestión de los datos de una transacción.

Una vez realizada la grabación es muy importante poder localizarla rápidamente, que sea de buena calidad, que se pueda encriptar, y que su acceso esté debidamente protegido.

RECALL SIP es un potente sistema de grabación y almacenamiento de llamadas telefónicas para extensiones y enlaces SIP.

Permite grabación a la demanda, permanente, o selectiva según una serie de filtros programables, e incorpora un software de gestión basado en web para poder acceder a los ficheros de audio desde cualquier punto.

Un mecanismo de alarmas permite prevenir los problemas ocasionados por cortes de luz, averías en las líneas telefónicas, saturación del disco duro, etc.

RECALL SIP proporciona al cliente una solución de grabación fiable y escalable, de altas prestaciones, y a la vez fácil de gestionar.

Clasificación de grabaciones:

Los ficheros de audio pueden ser clasificados según cualquier categoría previamente definida.

La categoría puede ser un nombre relacionado con el contenido (venta, queja, campaña, etc).

La categoría es también una forma de filtrar las llamadas.

Almacenamiento:

Los datos de la llamada son almacenados junto con la grabación en una base de datos SQL.

El audio es comprimido y almacenado en ficheros .wav estándar, o encriptados (**AES256**).

Codecs:

RECALL SIP soporta G.711 & G.729.

Otros formatos también se podrían decodificar bajo petición.

Capacidad de almacenaje:

Codec	Bitrate (kbts/sec.)	Hours /Gigabyte
PCM (Stereo)	128	18
PCM (Mono)	64	36
MP3 (Stereo)	8	280
TrueSpeech (Mono)	9	250

Grabación simultanea:

RECALL SIP puede funcionar simultáneamente con otros productos de grabación de la gama Recall: ISDN (BRI/PRI) o enlaces analógicos.



General Architecture

Identificación de Extensión:

Opcionalmente, **RECALL SIP** conectado a Sip Trunk puede obtener información de la extensión que realiza o recibe la llamada mediante conexión a la salida de tarificación de la PBX.

Criterios de grabación

Extensión
Fecha y hora
Numero marcado
Número llamante
Entrante / saliente
Arranque y parada mediante códigos de multifrecuencia

Niveles de Acceso y Seguridad:

- Niveles de acceso basados en los diferentes criterios de búsqueda, y permisos para manipular los datos.
- Encriptación de ficheros audio y facilidad para la realización y restauración de copias de seguridad.
- Payment Card Industry Compliance* (PCI)

(*depends on PBX)

Alarmas (notificación por e-mail / SMS):

- ⇒ Alarma por inactividad: Calendario programable por fecha, y periodo mínimo de inactividad.
- ⇒ Alarma disco duro: indica que esta casi lleno.
- ⇒ Alarma BBDD: indica que el servicio ha caído.



CARACTERISTICAS TECNICAS

Hardware	Pentium® 4 , Intel® Core o equivalente (2GHz), RAM 4Gb Disco duro 500Gb, 2 Puertos LAN Switch Gestionado con "Port Mirroring"
PBX	Opcional SMDR o Protocolo CTI (TAPI, TSAPI o CSTA)
Software	Sistema operativo Windows 7 Windows 8 o Windows Server 2008/2012 Base de datos SQL – hasta 15Millones de grabaciones

Creando valor añadido para centralitas