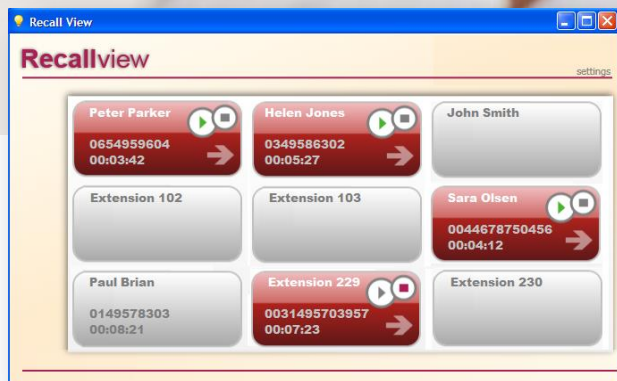


# Recall IP

## Nahrávání Alcatel-Lucent IP telefonů

Záchranné služby  
Technické podpory  
Bezpečnostní zařízení  
Finanční služby  
Call Centra &  
Telemarketing  
Tréning a dohled  
Veřejné služby  
Řízení objednávek  
Rezervace  
Kontrola kvality



Recallview – sledování a odposlechy v reálném čase

Možnost nahrávat veškerou komunikaci se zákazníkem se stává podstatnou otázkou pro stále více organizací. Častým důvodem je nejen snaha zpřesnit komunikaci a předcházet nedorozuměním, ale také možnost data analyzovat a celý komunikační proces zefektivnit.

Je klíčové již pořízenou nahrávku najít rychle a snadno, přičemž nahrávka sama je vysoké kvality a může být kryptována k zamezení neoprávněného přístupu.

**RECALL IP** je unikátní, výkonné a úsporné řešení nahrávání telefonních hovorů uskutečněných přes IP pobočky ústředěn **Alcatel-Lucent OmniPCX Office** a **OmniPCX Enterprise** včetně monitorování a tichých odposlechů hovorů v reálném čase.

Je k dispozici trvalé nebo volitelné nahrávání podle řady programovatelných filtrů a vyžádané nahrávání přímo z pracovní stanice uživatele. Intuitivní webové rozhraní pro ovládání řídicího software umožňuje správu audio souborů z jakéhokoliv místa.

System integrovaných alarmů minimalizuje problémy způsobené výpadky proudu, poruch na telefonních linkách či zaplnění paměťové kapacity.

**RECALL IP** je vysokovýkonné zařízení s mnoha funkcemi, které Vám zajistí spolehlivé a škálovatelné řešení nahrávání hovorů.



Navrženo k nahrávání Alcatel-Lucent  
8-Series IP Touch phones

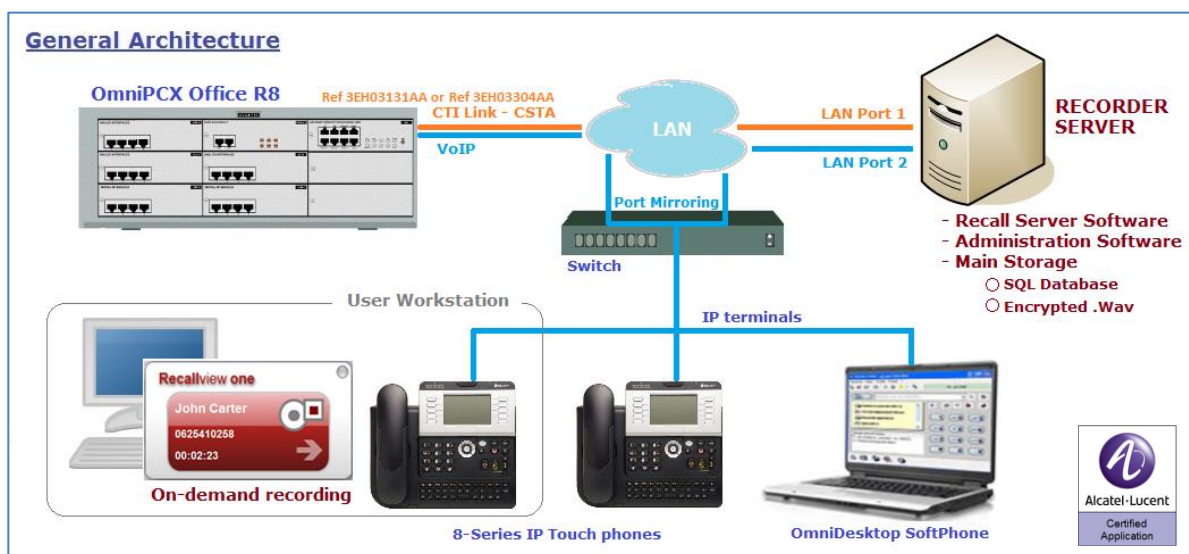
# RECALL IP

## Uložení dat:

Všechna hlasová data jsou uložena pohromadě v SQL databázi. Audio je komprimováno a uloženo jako standardní .wav soubor nebo kryptováno.

## Kritéria pro nahrávání:

**RECALL IP** zahrnuje různá kritéria pro programování nahrávání a dovoluje start-stop manuální nahrávání prostřednictvím *RecallView One* software.



## Odposlech hovorů v reálném čase

**RECALL IP** dovoluje oprávněným uživatelům odposlech hovorů v reálném čase. Uživatel jen klikne na zvolenou konverzaci v aplikaci **Recallview** a odposlech začne.

## Kategorizace nahrávek:

Audio soubory mohou být tříděny podle jakéhokoliv předem definovaného kritéria. Toto kritérium může být např. jméno vztahené k obsahu (prodej, stížnost, kampaň atd.) Toto kritérium je použito také jako filtr pro třídění nahraných hovorů.



Kompatibilní s Alcatel-Lucent 8-Series IP Touch phones

### Kritéria pro vyhledávání

- ✓ datum a čas
- ✓ číslo pobočky
- ✓ volající
- ✓ volaný
- ✓ typ hovoru
- ✓ přiřazená kategorie
- ✓ trvání hovoru

### Bezpečnost a úrovně přístupu:

- ✓ Payment Card Industry Compliance (PCI)
- ✓ Úrovně přístupu jsou založené na vyhledávacích kritériích a právech pro manipulaci s daty
- ✓ Enkrypcie audio souborů a vestavěná utilita pro tvorbu a vyvolávání záložních databázových souborů

### Alarmy (prostřednictvím e-mailu nebo SMS):

- ⇒ Alarm neaktivity: Programovatelný kalendář založený na datu a minimální době neaktivity
- ⇒ Hard disk alarm: indikuje plný hard disk.
- ⇒ Database alarm: indikuje poruchu systému.



### TECHNICKÉ POŽADAVKY

|          |  |
|----------|--|
| Hardware | Pentium® 4 , Intel® Core or equivalent (2GHz), RAM 2Gb<br>Hard drive 500Gb SATA, RAID 1 Mirrored - 2x250Gb (optional)<br>DVD drive, DDS-X (optional), LAN Interface GbE<br>2 LAN Ports, Switch with Mirroring Port |
| PBX      | Alcatel-Lucent OXO/OXE with CTI Protocol (TAPI or CSTA)<br>Alcatel-Lucent 8-Series IP Touch phones   |
| Software | Windows operating system (XP, Windows 7 or Windows Server 2008 recommended)<br>SQL database - Capacity to index up to 15 million recordings  |

**Creating added value for the PBX sector**