

RECALL IP-Bridge je součástí řady produktů Recall, rodiny profesionálních telefonních záznamových zařízení pro všechna prostředí.



# Recall IP-Bridge

Nahrávání hovorů & odposlechy pro CISCO® Unified Communication Manager

Záchranné služby  
Technické podpory  
Bezpečnostní zařízení  
Finanční služby  
Call Centra & Telemarketing  
Trénink 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-Bridge** je unikátní a úsporné řešení nahrávání speciálně navržené pro **CISCO® Unified Communication Manager** včetně monitorování a tichých odposlechů hovorů v reálném čase.

Řešení je založené na technologii **CISCO® Built-in-Bridge (BIB)**. **RECALL IP-Bridge** nevyžaduje žádnou *CTI licenci* navíc ani nevyžaduje použití *Switched Port Analyser (SPAN)*.



Speciálně navržené pro nahrávání 3. generace IP telefonů **CISCO®**

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 jakéhokoli místa.

**RECALL IP-Bridge** je vysokovýkonné zařízení s mnoha funkcemi, které Vám zajistí spolehlivé a škálovatelné řešení nahrávání hovorů bez nutnosti dalších síťových prvků a bez nároků na změnu architektury Vašeho prostředí.

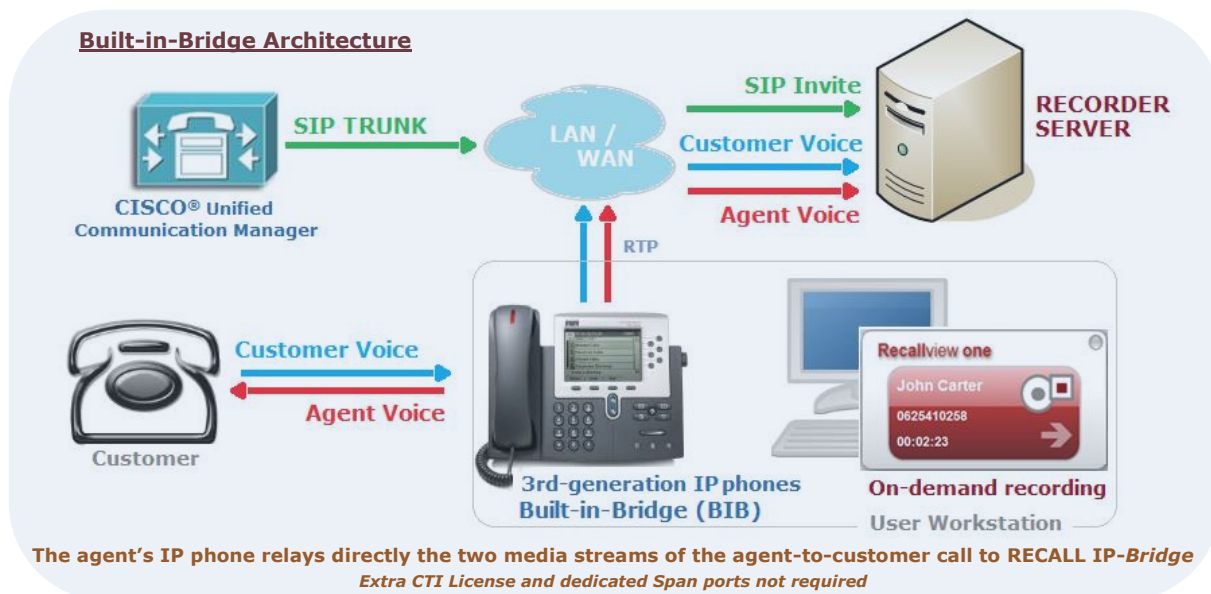
# RECALL IP-Bridge

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



## Odposlech hovorů v reálném čase

**RECALL IP-Bridge** dovoluje oprávněným uživatelům odposlech hovorů v reálném čase. Uživatel jen klikne na zvolenou konverzaci v software *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 se všemi IP telefony 3. generace s Built-in-Bridge



## Bezpečnost a úrovně přístupu:

- ✓ Payment Card Industry Compliance (PCI)
- ✓ Úrovně přístupu jsou založené na vyhledávacích kritériích a právech pro manipulaci s daty
- ✓ Enkrypce 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.

### Kritéria pro vyhledávání

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



### TECHNICKÉ POŽADAVKY

Hardware	Pentium® 4 , Intel® Core or equivalent (2GHz), RAM 2Gb Hard drive 500Gb SATA, RAID 1 Mirrored - 2x250Gb (optional) DVD drive, DDS-X (optional), LAN Interface GbE
PBX	CISCO® Unified Communication Manager 8.5.1 or greater CISCO® 3rd-generation IP telephones Built-in-Bridge (BIB) on IP Phones & SIP Protocol
Software	Windows operating system (XP, Windows 7 or Windows Server 2008 recommended) SQL database – Capacity to index up to 15 million recordings

Creating added value for the PBX sector