

Recall ISDN je součástí řady produktů Recall, rodiny profesionálních telefonních záznamových zařízení pro všechna prostředí.



Recall ISDN

Nahrávání ISDN trunků - Basic a Primary rate interface

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

Model	Channels	Interface
ISDN-1	2	Basic Rate
ISDN-2	4	Basic Rate
ISDN-4	8	Basic Rate
E1	30	Primary

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 ISDN je unikátní a úsporné řešení nahrávání všech hovorů uskutečněných přes ISDN linky 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.

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



Recall ISDN - 4

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

SPOLEHLIVÉ NAHRÁVÁNÍ | MODIFIKOVATELNÉ FILTRY | PŘÍSTUP PŘES WEBOVÉ ROZHRANÍ

Recall BRI – Recall E1

Kritéria pro vyhledávání

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

*podle ústředny

Kritéria pro nahrávání:

Recall ISDN zahrnuje různá kritéria pro programování nahrávání a dovoluje start-stop manuální nahrávání.

Uložení dat:

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

Kategorizace nahrávek:

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

Date and time	Caller	Caller name	Called	Called name	Extension	Call type	Ring	Duration	Category	Trunk line
05/06/2011 10:43	0144556232	MCD Financial	0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:18	00:01:42		301
05/06/2011 10:44	126	Paul Jones	0658740585	Jusan	126	Outgoing		00:05:48	Order	305
05/06/2011 10:44	0354701259		0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:08	00:01:06		302
05/06/2011 10:45	0325668232	Fairlay	0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:22	00:08:40		301
05/06/2011 10:45	0325668232	Fairlay	0134051300	Mike Leeds	145	Incoming	00:07:06	00:08:40	Listened	301
05/06/2011 10:45	153	Helen Brown	0140522589		153	Outgoing		00:02:38		305
05/06/2011 10:46	145	Mike Leeds	0256014485		145	Outgoing		00:03:51		305
05/06/2011 10:49	0358960145	Vicendo Coop	0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:08	00:06:42		302
05/06/2011 10:49	0358960145	Vicendo Coop	0134051300	Stephen Conway	103	Incoming	00:00:22	00:06:42	Listened	302
05/06/2011 10:52	004114450562	DotMetrix	0134051302	Brian Lloyd	102	Incoming	00:00:18	00:12:26		301
05/06/2011 10:52	126	Paul Jones	0602580745		126	Outgoing		00:05:48	Listened	305
05/06/2011 10:56	0354701259		0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:08	00:04:15		302
05/06/2011 10:57	0354701259		0134051300	Juliet James	156	Incoming	00:00:22	00:04:15		302
05/06/2011 11:05	120	Jean Gros	0110352885		120	Outgoing		00:08:40	Complain	305
05/06/2011 11:09	220	Marie Loie	0614050254	Cemelec	220	Outgoing		00:02:38		301
05/06/2011 11:14	153	Helen Brown	0158748560	Calea	153	Outgoing		00:03:51		305
05/06/2011 11:14	0632598581		0134051356	Juliet James	156	Incoming	00:00:08	00:01:06		302

Recording Manager – Monitoring & listening

Bezpečnost a úrovně přístupu:

- ✓ 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.

Recall Alarms

Type	Device	Error message
E1	1	

Free disk space (%): 34 %

System status

```
[19/02/10 14:14:27] Checking recordings...
[19/02/10 14:14:29] End checking process...
[19/02/10 14:14:29] Checking recordings...
[19/02/10 14:14:29] [DB] Database error
[19/02/10 14:14:36] Error on adding the destination to the message
[19/02/10 14:14:38] [DISK] Minimum disk space error
[19/02/10 14:14:40] Error on adding the destination to the message
[19/02/10 14:14:40] [DB] Database error
[19/02/10 14:14:41] Error on adding the destination to the message
[19/02/10 14:14:41] End checking process...
```

Recording Alarms – Real time supervision & alarms



TECHNICKÉ POŽADAVKY

Hardware	Pentium 4 or equivalent (2GHz), RAM 2Gb DDR2 Hard drive 500Gb SATA, RAID 1 Mirrored - 2 x 250Gb (optional) DVD drive, DDS-X (optional), LAN Interface GbE or USB port
PBX	For extension ID only, SMDR output (V24 or TCP/IP) or CTI Protocol (TAPI, TSAPI or CSTA)
Software	Windows operating system, SQL database – Capacity to index up to 15 million recordings

Creating added value for the PBX sector