

Recall SIP je součástí řady produktů Recall, rodiny profesionálních telefonních nahrávacích zařízení pro všechna prostředí.



Recall SIP

Nahrávání SIP trunků nebo SIP poboček

Záchranné služby
Oddělení technické podpory
Bezpečnostní zařízení
Finanční služby
Call Centra & Telemarketing
Trénink a dohled
Veřejné služby
Řízení objednávek
Rezervace
Kontrola kvality

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	126		Outgoing		00:05:48	Order	305
05/06/2011 10:44	0354701259	Fairlay	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	0140525480	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	0388960145	Vicendo Coop	0134051300	Jusan	100	Incoming	00:00:08	00:06:42		302
05/06/2011 10:49	0388960145	Vicendo Coop	0134051300	Stephen Conway	103	Incoming	00:00:22	00:06:42	Listened	302
05/06/2011 10:52	008114450562	DubMetric	0134051300	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	Sean Gros	0110352885	120		Outgoing		00:08:40	Complain	305
05/06/2011 11:09	220	Marie Lole	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 – sledování a odposlechy

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 SIP je unikátní, výkonné a úsporné řešení nahrávání telefonních hovorů uskutečněných přes **SIP trunky nebo SIP pobočky**.

Veškerá hovorová data jsou uložena v SQL databázi, audio soubory jsou komprimovány a uloženy jako standardní nebo kryptované .wav soubory. 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 SIP je součástí rodiny produktů Recall, řady bohatě vybavených vysokovýkonných nahrávacích zařízení pro všechny typy prostředí, které poskytují spolehlivé a škálovatelné nahrávací řešení.

RECALL SIP

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.

Uložení dat:

Všechna hlasová data jsou uložena pohromadě v SQL databázi. Audio je komprimováno a uloženo jako standardní .wav soubor nebo kryptováno. (**AES256**).

Kodeky:

RECALL SIP podporuje G.711 & G.729. Jiné formáty mohou být dekodovány na požádání.

Úložná kapacita:

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

Smíšené instalace:

RECALL SIP může být snadno kombinován s ostatními Recall modely v případě smíšených instalací na SIP, ISDN (BRI/PRI) nebo analogovém trunku.

Identifikace pobočky:

Volitelně **RECALL SIP** dokáže identifikovat pobočku přiřazenou ke každému jednotlivému hovoru díky dekodování SMDR výstupu ústředny.

SMDR výstup přes V24 nebo TCP/IP.

Bezpečnost a úroveň přístupu:

- Úroveň 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
- Payment Card Industry Compliance (PCI)*

(*závisí na typu ústředny)

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.



VoIP Tapping:

Doporučená varianta je span (mirror) port na switchi připojenému k ústředně

Span port musí být nakonfigurován, aby bylo možné monitorovat port, ke kterému je připojena ústředna. Veškerý příchozí a odchozí telefonní provoz je nahráván.

Kritéria pro vyhledávání

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



TECHNICKÉ POŽADAVKY

Hardware	Pentium 4 or equivalent (2GHz), RAM 2Gb DDR2 Hard drive 500Gb SATA, RAID 1 Mirrored - 2x250Gb (optional) DVD drive, DDS-X (optional), LAN Interface GbE 2 LAN Ports, Switch with Mirroring Port
PBX	Optional SMDR or CTI Protocol (TAPI, TSAPI or CSTA)
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