

Recall RDSI

Para la grabación de enlaces RDSI - Accesos básicos y primarios

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

Modelo	Nº de Canales	Interfaz de conexión
RDSI-1	2	Básico
RDSI-2	4	Básico
RDSI-3	6	Básico
RDSI-4	8	Básico
E1	30	Primario

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 RDSI es una solución diseñada para grabar todas las llamadas realizadas mediante accesos Básicos (2 a 24 canales) y accesos Primarios (30 a 120 canales).

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 RDSI - 4

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

Recall RDSI – Recall E1

Criterios de búsqueda/filtros

- ✓ Fecha y hora
- ✓ Extensión *
- ✓ Número llamante
- ✓ Número marcado
- ✓ Tipo (Entrante/Saliente)
- ✓ Categoría
- ✓ Duración

*Según la centralita

Criterios de grabación:

Recall RDSI incorpora diferentes criterios para programar la grabación selectiva y permite la grabación controlada por multifrecuencia (tanto el arranque como la parada).

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.

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, la campaña asociada, etc).

La categoría es también una forma de filtrar las llamadas.



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	155	Helen Brown	0140522589		155	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	155	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 – Monitorización y escucha

Recall Alarms

File Settings Help

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 14:14:38] 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...
```

Recall Alarms – Control y Alertas en tiempo real

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.

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.



CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Hardware	Pentium 4 o equivalente (2GHz), RAM 2Gb DDR2 Disco duro 500Gb SATA, RAID1 Mirrored, 2 x 250Gb (opcional) Unidad DVD, DDS-X (opcional), Interfaz LAN GbE
PABX	Para la identificación de las extensiones, Salida SMDR (V24 o TCP/IP) o protocolo CTI (TAPI, TSAPI o CSTA)
Software	Sistema operativo Windows XP SP3, Windows7 o Windows Server 2008

Creando valor añadido para centralitas