



# RECALL

## SOLUCIONES PROFESIONALES DE GRABACIÓN TELEFÓNICA

En multitud de organizaciones es imprescindible grabar la interacción con el cliente, tanto para cumplir con las normas impuestas por el sector, como para optimizar la gestión de las transacciones. Recall es un potente sistema de grabación y almacenamiento de llamadas telefónicas que aporta beneficios reales a empresas de todos los tamaños y sectores.

Recall permite guardar y compartir conversaciones críticas, prevenir o resolver disputas, detectar amenazas y fraudes, ayudar a la formación de los agentes y mejorar la calidad del servicio. Recall ofrece además grabaciones en alta calidad, un programa de localización rápida de las llamadas, y un acceso debidamente protegido a todos los datos guardados.



# RECALL

## GRABACIÓN TELEFÓNICA

La familia Recall proporciona al cliente una solución de grabación fiable, escalable, de altas prestaciones, y fácil de gestionar. Recall permite grabar todos los tipos de líneas urbanas (Accesos Básicos y Primarios, Líneas Analógicas, Enlaces SIP) y canales de radio, de forma permanente o selectiva, y diferentes fuentes de grabación pueden combinarse fácilmente en un solo sistema.

Recall permite también grabar todos los tipos de terminales (SIP, TDM, IP propietarios, Analógicos). Esa solución se suele aplicar para grabación selectiva o bajo demanda, para grabación del tráfico interno y para clientes que necesiten identificar con seguridad la extensión asociada a cada grabación.

### RECORDING MANAGER

#### Búsqueda y clasificación de llamadas

El módulo **Recording Manager** permite buscar y escuchar grabaciones, así como clasificarlas por categorías o añadir comentarios para facilitar futuras escuchas.

Recording Manager está disponible como aplicación cliente-servidor para Windows, y como aplicación web para acceder a las grabaciones desde cualquier dispositivo.

Según el perfil del usuario, ciertas operaciones críticas pueden estar o no habilitadas como escuchar grabaciones de otros usuarios, borrarlas o enviarlas por email.

### RECALL VIEW

#### Supervisión y escucha en tiempo real

El módulo **Recall View** permite a los usuarios autorizados supervisar un grupo de usuarios o agentes y escuchar sus conversaciones en tiempo real.

El software muestra los agentes en línea y el tiempo que llevan en conversación. El supervisor tan solo necesita hacer clic en la llamada deseada para escuchar la conversación desde su PC.

### RECALL VIEW ONE

#### Inicio o detección de grabaciones

Con el módulo **Recallview One** el usuario solo tiene que hacer clic sobre el ícono de grabación para iniciar o detener la grabación de la llamada en curso.

Además, el programa Recallview One permite al agente introducir un comentario o seleccionar una categoría durante la conversación para facilitar la localización posterior de la grabación.

### RECALL ALARMS

#### Aviso inmediato de incidencias

La solución **Recall Alarms** detecta incidencias que afectan al correcto funcionamiento del sistema. El software avisa en tiempo real mediante e-mail y visor de eventos.

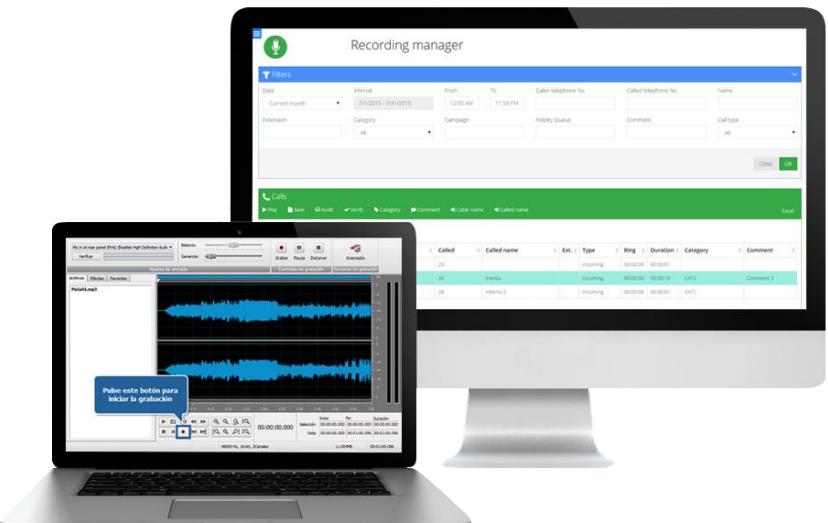
Las alarmas reportan inactividad en líneas o extensiones en horario laboral, posibles desconexiones de los dispositivos de grabación, riesgo de saturación del disco duro, o interrupción de servicio software.

## POR QUÉ GRABAR

Prevenir y resolver conflictos y litigios  
Cumplir con las normativas del sector  
Detectar amenazas y fraudes  
Mejorar el servicio al cliente  
Ayudar a la formación de agentes  
Evaluar la calidad de atención telefónica  
Guardar comunicaciones críticas

## POR QUÉ RECALL

Grabación fiable con los recursos IT del cliente  
Localización rápida de las grabaciones  
Garantía de confidencialidad e integridad  
Monitorización y escucha en tiempo real  
Posibilidad de integración con CRM  
Opción para añadir etiquetas o comentarios  
Grabación Permanente, Selectiva o A demanda



*Todos los modelos de la gama Recall incorporan el mismo software de gestión para acceder a los ficheros de audio de forma rápida y segura.*

### ACceso WEB



Acceso Web seguro para buscar y escuchar las grabaciones cómodamente desde cualquier ubicación y cualquier dispositivo.

### CRITERIOS DE BÚSQUEDA



Recording Manager permite filtros por tipo de llamada, destino, origen, fecha y hora, categoría o comentario y opcionalmente grupo o campaña de Fidelity Call Center.



### CLASIFICACIÓN DE GRABACIONES

Recall permite clasificar los ficheros de audio según categorías previamente definidas o añadir comentarios para facilitar futuras escuchas.



### ALMACENAMIENTO Y SEGURIDAD

Capacidad de almacenamiento extensible según códec usado y capacidad del disco duro. Detalles de las llamadas en base de datos SQL. Creación de copias de seguridad en DD externo o DVD.



### IDENTIFICACIÓN DE LA EXTENSIÓN

Módulo opcional que permite identificar la extensión que realiza o recibe la llamada a partir de la salida de tarificación de la PBX.

### ARQUITECTURA MODULAR



Solución basada en un software cliente-servidor para Windows y una base de datos SQL para almacenar el detalle de las grabaciones.



### TODO TIPO DE GRABACIONES

Recall ofrece tres tipos de grabaciones: masiva, selectiva y bajo demanda para adaptarse a cualquier objetivo posible. Según modelos ofrece también grabación pasiva o activa.



### ESCUCHA EN TIEMPO REAL

Programa opcional según modelos que permite supervisar y escuchar conversaciones en tiempo real desde un PC de manera fácil y cómoda.



### NORMATIVA PCI

Cumple con la normativa PCI para Tarjetas de Pago mediante encriptación de audio, acceso restringido al sistema e interrupción de la grabación mientras el cliente facilita los datos de su tarjeta de crédito.



### TRANQUILIDAD Y FIABILIDAD

La gama Recall está avalada por más de 25.000 líneas instaladas en 30 países, ofreciendo total garantía de fiabilidad, seguridad y tranquilidad.

Jusan es uno de los líderes a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presente en más de 40 países a través de una red consolidada de partners y mayoristas.

Jusan ofrece aplicaciones para Contact Center y Call Center, soluciones profesionales de grabaciones de llamadas y análisis de tráfico, avanzados sistemas IVR basados en SIP y CTI y desarrolla también proyectos a medida para responder a las necesidades más específicas de sus clientes.



# JUSAN

## INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

### Soluciones profesionales de grabación para todos los entornos

#### Grabación de líneas

Solución ideal para quien necesite grabar todas las comunicaciones de la empresa. Permite grabar todos los tipos de líneas urbanas: Accesos Básicos y Primarios, Líneas Analógicas, Enlaces SIP. Esta solución suele ser más económica que la grabación de extensiones ya que implica menos canales. También permite grabar canales de Radio y diferentes fuentes de grabación pueden combinarse en un solo sistema.

#### Grabación de extensiones

Solución ideal para quien necesite identificar con seguridad la extensión asociada a cada grabación. Permite grabar todos los tipos de terminales: SIP, TDM, IP propietarios y diferentes tipos de extensiones pueden combinarse en un solo sistema.

Esa solución se suele aplicar para grabación selectiva o bajo demanda y para grabación del tráfico interno.

Grabación de líneas	Recall BRI	Recall E1	Recall SIP
	Accesos Básicos (BRI) Capacidad de 2 a 24 canales	Accesos Primarios (PRI) Capacidad de 30 a 120 canales	Para canales SIP Capacidad de 4 a 200 canales
Grabación de líneas y extensiones	Recall Analógico	Recall Radio	
	Para líneas y extensiones analógicas Capacidad de 2 a 24 canales	Para canales de radio con interfaz audio analógico	
Grabación de extensiones	Recall Digital	Recall IP	
	Para extensiones digitales propietarias Capacidad de 8 a 144 canales (por módulos de 8 canales).	Para extensiones IP propietarias o SIP Protocolos pasivos y activos de grabación (según centralita) Capacidad de 4 a 300 canales	