

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 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.

RECALL VIEW ONE

Inicio o detección de grabaciones

Con el módulo **Recallview One** el usuario solo tiene que hacer clic sobre el icono 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.

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.

ARQUITECTURA MODULAR



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

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.

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.

CLASIFICACIÓN DE GRABACIONES



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

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.

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.

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.

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.

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