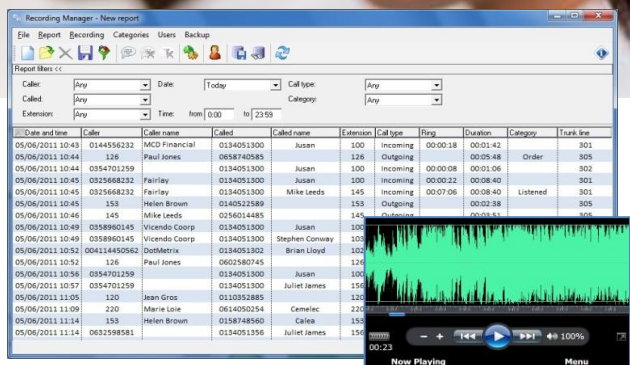


Recall - Enregistreurs de communications pour tous types de lignes et de postes téléphoniques

- Urgences
- Support Technique
- Secteur Financier & Contrôle de crédit
- Centres d'appels & Télémarketing
- Formation et Supervision
- Services Publics
- Prise de commandes & Réservations
- Contrôle Qualité



Filtere et recherche des enregistrements selon date et heure, n° de téléphone et de poste, type et catégorie de l'appel

L'enregistrement des communications téléphoniques est devenu un outil essentiel pour la plupart des entreprises et organisations publiques ou privées, non seulement en raison d'impératifs légaux, mais aussi afin d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et du service client et optimiser ou sécuriser la gestion des transactions téléphoniques.

Une fois l'enregistrement réalisé, il doit être facile à retrouver, écouter, partager ou archiver, mais uniquement par les personnes autorisées afin de garantir la confidentialité des conversations et l'intégrité des enregistrements.

RECALL est une gamme complète d'enregistreurs professionnels conçus pour garantir un enregistrement fiable et pérenne sur tout type de lignes (RNIS T0 et T2, SIP, Analogiques, Radio) et postes téléphoniques (postes spécifiques IP ou numériques, postes SIP, Postes Analogiques).

Les enregistrements sont stockés sous la forme de fichiers audio sécurisés sur un PC serveur et un logiciel de gestion web permet la recherche, l'écoute et le partage des fichiers audio en mode local ou à distance. Les enregistrements peuvent aussi être transférés par email et archivés sur des supports externes.

Qualité / Audit interne: Un système d'enregistrement permet de contrôler la qualité de l'accueil téléphonique pour améliorer l'image de l'entreprise et augmenter la satisfaction clients

Formation / Supervision: L'utilisation d'enregistrements permet de réduire les temps et coûts de formation des agents et d'améliorer la gestion de la relation client

Productivité: L'enregistrement d'appels permet un meilleur contrôle des ressources et une augmentation notable de la productivité des agents.

Contrôle / Sécurité: Appels malveillants, fraudes, litiges...

"... L'enregistrement de communications dans les entreprises et les centres d'appels est devenu aujourd'hui un élément de premier ordre pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et du service client..."

RECALL offre la possibilité d'enregistrer de manière systématique et permanente toutes les communications émises et reçues sur les lignes réseaux mais aussi de n'enregistrer de façon sélective que certains appels en fonction par exemple de leur type, du n° appelé ou du poste utilisé.

Recall permet également l'enregistrement à la demande, sollicité à tout moment par l'utilisateur ou par un superviseur, pour enregistrer l'intégralité ou seulement une partie de la conversation.

Capacité illimitée d'enregistrement:

Le détail des appels est stocké dans une base de données SQL et les conversations sont enregistrées sous la forme de fichiers audio pour Windows, compressés et cryptés.

Critères d'enregistrement:

RECALL incorpore différents filtres et critères pour sélectionner les appels à enregistrer et permet l'enregistrement à la demande à partir d'un logiciel pour Windows ou à partir du poste téléphonique.

Modèle	Source	Canaux	Raccordement	Connexion PC	Enreg. à la demande	Logiciel de gestion	Ecoute temps réel	Fichiers cryptés	Requiert licence CTI	Appels internes
Recall BRI	Lignes	2 - 24	RNIS - T0	LAN	Par DTMF	Web et Windows	Non	Oui	Non	Non
Recall E1	Lignes	30 - 120	RNIS - T2	USB	Par DTMF	Web et Windows	Non	Oui	Non	Non
Recall Analog	Lignes / Postes	2 - 36	Lignes/postes analogiques	USB/LAN	Par DTMF	Web et Windows	Non	Oui	Non	Oui
Recall SIP	Lignes / Postes	4 - 64	Switch Mirror	LAN	Par logiciel	Web et Windows	Oui	Oui	Non	Oui
Recall Digital	Postes Numériques	8 - 144	Répartiteur Téléphonique	Carte PCI	Par logiciel	Web et Windows	Oui	Oui	Oui	Oui
Recall IP	Postes IP	5 - 100	Switch Mirror	LAN	Par logiciel	Web et Windows	Oui	Oui	Oui	Oui

Gamme complète d'enregistreurs pour tous les types de lignes et de postes téléphoniques

Ecoute et Supervision en temps réel:

L'enregistrement au niveau des postes permet en plus le contrôle et l'écoute de conversations en temps réel. Grâce au logiciel *Recallview*, les personnes autorisées (superviseurs, chefs d'équipes..) peuvent écouter les appels à tout moment depuis leur PC grâce à un simple click sur l'appel concerné.

Qualification des enregistrements:

Les enregistrements peuvent être affectés à différentes catégories pour faciliter leur recherche et écoute postérieure. Le nom de la catégorie est normalement en rapport avec le contenu de l'appel (commande, plainte, etc).

Identification des postes:

Lors de l'enregistrement sur les lignes réseau, les numéros de postes peuvent être identifiés grâce au ticket de taxation du PABX (V24 ou TCP/IP).

Confidentialité et Sécurité:

- ✓ Compatible avec la norme **PCI** - Payment Card Industry
- ✓ Critères de recherche et accès aux enregistrements selon utilisateurs (niveaux et droits d'accès individuels)
- ✓ Fichiers audio cryptés (**AES-256**), outil intégré pour la sauvegarde et la récupération de fichiers

Alarmes (notification par e-mail / SMS):

- ⇒ Alerte en cas d'inactivité prolongée sur un poste (selon calendrier et plages horaires programmables)
- ⇒ Alerte en cas d'espace disque insuffisant
- ⇒ Alerte en cas d'interruption des services Windows et SQL

Accès WEB pour la recherche et l'écoute des enregistrements

Principaux Avantages

- ✓ Gamme complète d'enregistreurs pour tout type de lignes et postes téléphoniques
- ✓ Capacité illimitée d'enregistrement et archivage (suivant disque dur du PC Serveur)
- ✓ Logiciel Web sécurisé pour la gestion et l'écoute des enregistrements
- ✓ Identification des postes y compris lors de l'enregistrement sur les lignes réseau
- ✓ Sécurité, intégrité et confidentialité des enregistrements
- ✓ Enregistrement à la demande et possibilité d'annulation durant la conversation
- ✓ Possibilité d'intégration des enregistrements dans les outils CRM du client

Solutions professionnelles d'enregistrement