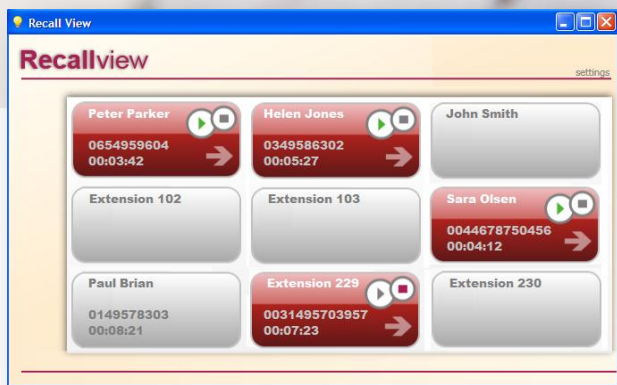


RECALL SIP

Pour l'enregistrement des réseaux SIP ou des postes SIP

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



Recallview – Supervision et Ecoute en temps réel

L'enregistrement des communications téléphoniques avec les clients et les fournisseurs est devenu un outil essentiel pour un nombre croissant d'organisations, non seulement en raison d'impératifs légaux, pédagogiques mais aussi dans le but d'optimiser la qualité et la gestion des échanges et transactions.

Une fois l'enregistrement réalisé, il doit être facile à retrouver, d'une bonne qualité audio, susceptible d'être codé et accessible uniquement par les personnes autorisées.

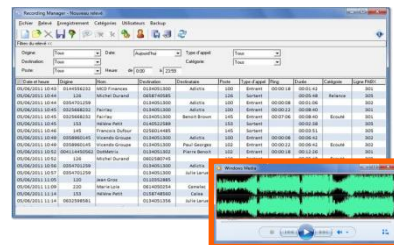
RECALL SIP est une solution de dernière génération pour l'enregistrement et le stockage des communications réalisées sur des Trunk SIP ou par des postes SIP, raccordés aux différents PABx et PCBx existants, qui permet aussi l'écoute et la supervision en temps réel.

Différents types d'enregistrement sont disponibles: à la demande, Permanent et Sélectif, grâce à plusieurs critères programmables. Un logiciel de gestion « web » permet la recherche et l'écoute rapide et intuitif des fichiers audio en mode local ou à distance.

Un logiciel d'alarmes intégré permet de détecter les différents type de pannes telles que déconnexion ou saturation du disque dur, et de prévenir le ou les gestionnaires envoi automatique d'email.

RECALL SIP est une solution performante, modulaire, fiable, et riche en prestations, tout en restant très simple à gérer et à utiliser.

RECALL SIP RECORDING MANAGER



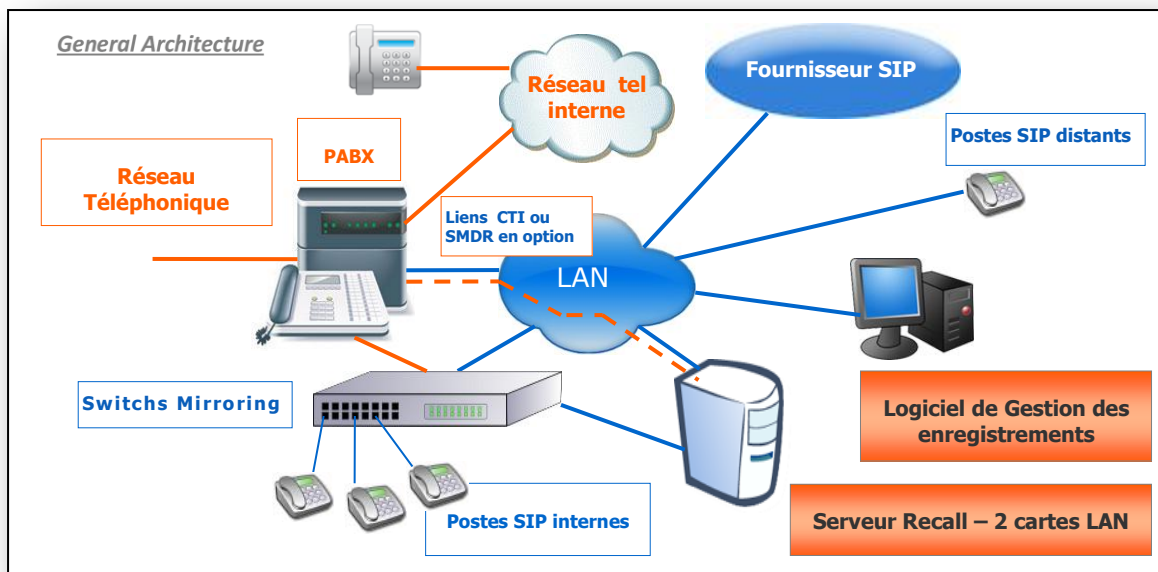
Stockage:

Les fichiers audio et les données de l'appel sont stockés dans une base de données SQL.

Les fichiers audios sont compressés et stockés comme fichiers .Wav standards ou codés.

Critères d'enregistrement:

RECALL SIP Recording Manager propose différents critères pour sélectionner les appels à enregistrer et permet également de gérer manuellement les débuts et fins de certains enregistrements par codes multifréquence.



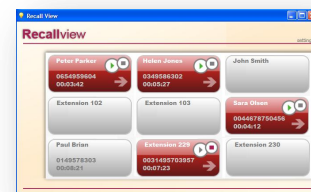
Ecoute et Supervision en temps réel des conversations:

RECALL SIP Recording Manager permet l'écoute de conversations en temps réel, avec un décalage de quelques secondes. L'utilisateur autorisé doit juste cliquer sur l'appel sélectionné grâce au logiciel Recallview et l'écoute débutera quelques secondes plus tard.

Qualifications des enregistrements:

Les fichiers audios peuvent être affectés à différentes catégories programmables.

Le nom de la catégorie est normalement en rapport avec le contenu de l'appel (ventes, plaintes, etc.). La catégorie peut être utilisée comme critère de recherche.



RECALL View – supervision temps réels des communications

Critères de recherche

- ✓ Date et heure
- ✓ N° de Poste interne
- ✓ Origine de l'appel
- ✓ Destination de l'appel
- ✓ Entrant / Sortant
- ✓ Catégories d'appels
- ✓ Durée de l'appel

Confidentialité et Niveaux d'accès:

Niveaux d'accès selon les critères de recherche et les autorisations pour la manipulation des enregistrements.

Fichiers audios codés. Outils disponibles pour la sauvegarde et la récupération de fichiers.

Alarmes (notification par e-mail / SMS):

- ⇒ Inactivité: Calendrier programmable selon date et période minimum sans activité.
- ⇒ Disque dur: Indique que la mémoire est pleine.
- ⇒ Base de données: Service interrompu.



Prérequis techniques

Matériel PC Non fourni	Pentium 4 ou équivalent (2GHz), RAM 2Go DDR2 Disque Dur 500Go SATA DVD drive, DDS-X (optionnel), LAN Interface GbE 2 cartes LAN, Switchs avec Port Miroir (Mirroring SPAN)
PBX	En option liens CTI ou SMDR sur le Pabx (TAPI, TSAPI ou CSTA suivant Pabx - nous consulter) - CODECS G.711 et G.729
Logiciel/OS	Système d'exploitation Windows (XP, Windows 7 ou Windows Server 2003/2008) Base de données SQL (livrée) - Capacité d'indexer jusqu'à 15 millions d'enregistrements.

Solutions à valeur ajoutée pour les PABX