

Recall RNIS

Pour l'enregistrement des lignes réseaux RNIS – interfaces T0 et T2

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

Modèle	Canaux	Interface
RNIS-1	2	T0
RNIS-2	4	T0
RNIS-4	8	T0
RNIS-T2	30	T2

L'enregistrement des communications téléphoniques est un outil essentiel pour les entreprises et organisations publiques, non seulement en raison d'impératifs légaux, mais aussi d'afin 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 RNIS est une solution puissante, fiable et simple, pour l'enregistrement permanent et sécurisé de toutes les communications téléphoniques qui transitent par des lignes RNIS.

Des enregistrements sélectifs et programmés sont également réalisables grâce à des séries de filtres et de paramètres programmables. Un logiciel de gestion « Web » est fourni pour permettre la recherche et l'écoute rapide et intuitive des fichiers audio en local ou à distance.

Un Logiciel de gestion d'alarmes intégré permet d'éviter tous problèmes liés aux coupures de courant, ligne téléphonique en défaut, saturation du disque, etc..



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

Recall T0 – Recall T2

Critères de Recherches

- ✓ Date et heure
- ✓ N° du Poste Interne*
- ✓ Origine de l'appel
- ✓ N° composé
- ✓ Types d'Appels
- ✓ Catégories d'appels
- ✓ Durée

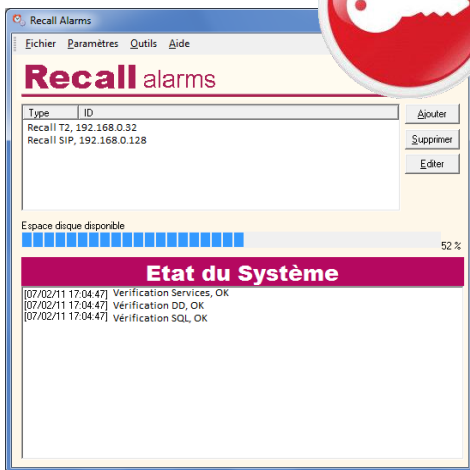
*En fonction du PaBX

Qualification des enregistrements:

Les enregistrements peuvent être affectés et organisés selon différentes catégories prédéfinies.

Le nom de la catégorie est normalement en rapport avec le contenu de l'appel (commande, réclamation, etc).

La catégorie est aussi utilisée pour faciliter la recherche et l'écoute.



Recording Alarms – Supervision & alarmes en temps réel

Critères d'Enregistrements :

Recall RNIS intègre différents critères de programmation d'enregistrements sélectifs, et permet aussi le marche/arrêt des enregistrements en mode manuel piloté par codes multifréquences à partir du poste de téléphone.

Stockage :

Toutes les données liées à la communication sont stockées avec le fichier son de l'enregistrement dans une base SQL fournie.

La partie audio est compressée et stockée en fichier .Wav standard ou crypté pour plus de sécurité.

Date et heure	Origine	Nom	Destination	Destinataire	Poste	Type d'appel	Ring	Durée	Catégorie	Ligne PaBX
05/06/2011 10:43	0144556232	MCD Finances	0134051300	Adictis	100	Entrant	00:00:18	00:01:42		301
05/06/2011 10:44	126	Michel Durand	0658740585		126	Sortant		00:05:48	Relance	305
05/06/2011 10:44	0354701259		0134051300	Adictis	100	Entrant	00:00:08	00:01:06		302
05/06/2011 10:45	0325668232	Fairlay	0134051300	Adictis	100	Entrant	00:00:22	00:08:40		301
05/06/2011 10:45	0325668232	Fairlay	0134051300	Benoit Brown	145	Entrant	00:07:06	00:08:40	Écoute	301
05/06/2011 10:45	153	Hélène Petit	0140522589		153	Sortant		00:02:38		305
05/06/2011 10:46	145	Francois Dufour	0256014485		145	Sortant		00:03:51		305
05/06/2011 10:49	0358960145	Vicendo Groupe	0134051300	Adictis	100	Entrant	00:00:08	00:06:42		302
05/06/2011 10:49	0358960145	Vicendo Groupe	0134051300	Paul Georges	102	Entrant	00:00:22	00:06:42	Écoute	302
05/06/2011 10:52	004114450562	DotMetrix	0134051302	Pierre Benoit	102	Entrant	00:00:18	00:12:26		301
05/06/2011 10:52	126	Michel Durand	0602580745		126	Sortant		00:05:48	Écoute	305
05/06/2011 10:56	0354701259		0134051300	Adictis	100	Entrant	00:00:08	00:04:15		302
05/06/2011 10:57	0354701259		0134051300	Julie Larue	156	Entrant	00:00:22	00:04:15		302
05/06/2011 11:05	120	Jean Gros	0110352885		120	Sortant		00:08:40	Écoute	305
05/06/2011 11:09	220	Marie Loie	0614050254	Cemelec	220	Sortant		00:02:38		301
05/06/2011 11:14	153	Hélène Petit	0158748560	Calea	153	Sortant		00:03:51		305
05/06/2011 11:14	0632598581		0134051356	Julie Larue	156	Entrant	00:00:08	00:01:06		302

Recording Manager – Monitoring & listening

Securité, confidentialité et Niveaux d'accès :

- ⇒ 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 et selon calendrier et plages horaires programmables.
- ⇒ Alerte en cas d'espace disque insuffisant.
- ⇒ Alerte en cas d'interruption des services Windows et SQL.



PREREQUIS TECHNIQUES

Hardware	Pentium 4 ou equivalent (2GHz), RAM 2Go DDR2 Disque Dur 500 Go SATA, RAID 1 Mirroir - 2 x 250Go (en option) DVD drive, DDS-X (optionnel), 1 carte LAN Interface GbE
PBX	Uniquement pour ajouter le N° interne du poste, Fil de l'eau de taxation SMDR (V24 or TCP/IP) ou lien CTI (TAPI, TSAPI or CSTA)
Software	Système d'exploitation Windows, Base de données SQL fournie – Capacité d'indexer jusqu'à 15 millions d'enregistrements

Solutions professionnelles d'enregistrement