

Recall

Grabación Telefónica



Índice

INTRODUCCIÓN	3
Gama completa de grabadores	4
Alcance de la gama	4
PRESTACIONES	5
Software de Gestión	5
Recording Manager Web	6
Criterios de búsqueda	6
Clasificación de grabaciones	7
Módulo Recallview	7
Almacenamiento y Seguridad	8
Programa Recall Alarms	9
Identificación de la Extensión	10
Normativa PCI	10
Grabación a Demanda	11
ARQUITECTURA	12
MODELOS DE LA GAMA RECALL	13
RECALL BRI	14
RECALL E1	15
RECALL ANALÓGICO	16
RECALL SIP	17
RECALL DIGITAL	18
RECALL IP	19
REQUISITOS PREVIOS A LA INSTALACIÓN	20
SOBRE JUSAN	21

Introducción

Solución Recall Grabación y almacenamiento de llamadas

Recall es un potente sistema de grabación y almacenamiento de llamadas telefónicas que aporta beneficios reales a empresas de todos los tamaños y sectores.

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. La grabación de llamadas permite también guardar y compartir conversaciones críticas, prevenir o resolver disputas, detectar amenazas y fraudes, ayudar a la formación de los agentes y de forma general mejorar la calidad de servicio.

Una vez realizada la grabación es muy importante poder localizarla rápidamente, que sea de buena calidad y que su acceso esté debidamente protegido.

Beneficios clave de Recall

Amplia gama de soluciones de grabación para adaptarse a todos los entornos

Arquitectura flexible y modular con capacidad de almacenaje ilimitada

Compatible con la normativa PCI para pagos mediante tarjeta por teléfono

Software Intuitivo de gestión y escucha de las grabaciones

Confidencialidad e integridad de las grabaciones

Posibilidad de añadir etiquetas y comentarios durante o después de la conversación

Familia Recall

Fiable, escalable y de altas prestaciones

La familia Recall proporciona al cliente una solución de grabación fiable, escalable, de altas prestaciones, y fácil de gestionar. Recall es una solución profesional de grabación para líneas y extensiones de centralitas optimizada para:

Cumplir con las normas legales de un sector

Servicios de emergencia, servicios críticos, servicios públicos, banca...

Grabar transacciones y resolver disputas

Reservas, gestión de pedidos, televenta, datos de entrega, estudios de mercado...

Ayudar a la formación y al control de Calidad

Mejora y optimización del servicio de atención telefónica.

Aumentar la seguridad

Información confidencial, detección de fraude, evitar abusos, ...

Jusan es un líder mundial en soluciones de valor añadido para el mercado de las telecomunicaciones, con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presentes en más de 40 países.

En los últimos años se han instalado más de 5000 sistemas de grabación Recall y más de 25.000 canales de grabación telefónica (IP, BRI, PRI, SIP, digitales y analógicos) en colaboración con distribuidores, operadores y fabricantes que certifican la interoperabilidad de la gama Recall con los diferentes sistemas telefónicos del mercado.

Gama completa de grabadores

Gama Recall Innovación y fiabilidad

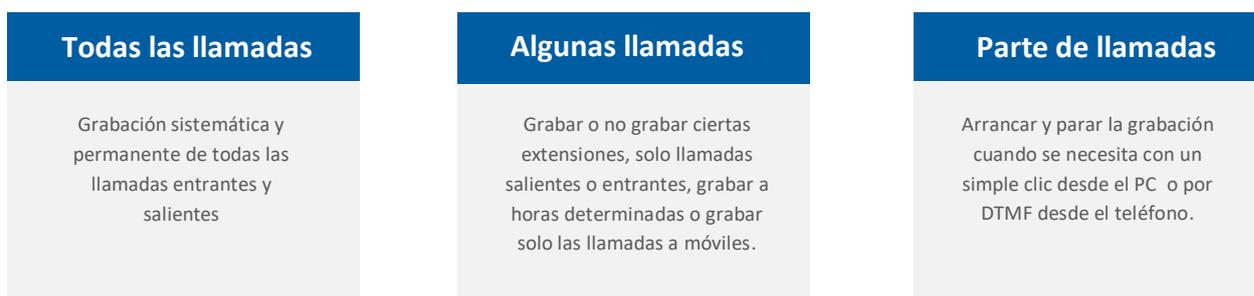


La familia de grabadores Recall proporciona flexibilidad y fiabilidad gracias a su arquitectura modular compatible con los sistemas telefónicos más reconocidos del mercado, su coste asequible incluso para las PYMES, su fácil instalación y mantenimiento, y su gama completa de soluciones para todo tipo de entornos y tipos de grabación (Masiva, Selectiva y Bajo demanda)

Alcance de la gama

El punto de partida de una empresa al adquirir un servicio de grabación es saber cuál es el objetivo y lo que se quiere grabar.

La solución de grabación Recall, ofrece tres tipos de grabaciones: masiva, selectiva y bajo demanda para adaptarse a cualquier objetivo posible.



Prestaciones

Software de Gestión

Búsqueda intuitiva para escuchar, compartir o archivar sus grabaciones,

Todos los modelos Recall incorporan el mismo software para la localización y clasificación de las grabaciones, que permite buscar por fecha y hora, número marcado, número del llamante, extensión, tipo de llamada, duración y categoría. Este software permite también copiar o compartir las grabaciones seleccionadas, enviarlas por email o añadir etiquetas y comentarios.

Recording Manager - Nuevo informe

Archivo Informe Grabación Categorías

Filtros del informe <<

Origen: Cualquiera Fecha: Hoy Tipo de llamada: Cualquiera

Destino: Cualquiera Categoría: Cualquiera Comentarios:

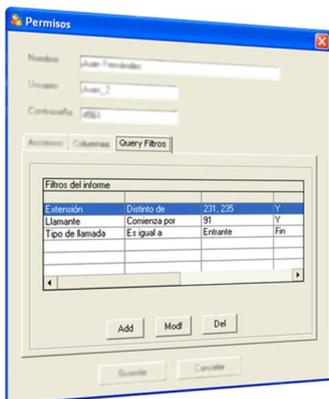
Extensión: Cualquiera De: 0:00 a 23:59 Nombre: Cualquiera

Fecha y Hora	Origen	Nombre	Destino	Nombre	Ext.	Tipo	Ring	Duración	Categoría
05/06/2014 10:43	0144556232	MCD Finacial	0134051300	Jusan	100	Entrante	00:00:18	00:01:42	
05/06/2014 10:44	126	Javier Martín	0658740585		126	Saliente		00:05:48	Pedido
05/06/2014 10:44	0354701259		0134051300	Jusan	100	Entrante	00:00:08	00:01:06	
05/06/2014 10:45	0325668232	Fairlay	0134051300	Jusan	100	Entrante	00:00:22	00:08:40	
05/06/2014 10:45	0325668232	Fairlay	0134051300	Pepe Ruiz	145	Entrante	00:07:06	00:08:40	Escuchado
05/06/2014 10:45	153	Carmen López	0140522589		153	Saliente		00:02:38	
05/06/2014 10:46	145	Sergio Sanz	0256014485		145	Saliente		00:03:51	
05/06/2014 10:49	0358960145	Vicendo Coop	0134051300	Jusan	100	Entrante	00:00:08	00:06:42	
05/06/2014 10:49	0358960145	Vicendo Coop	0134051300	Daniel M					Escuchado
05/06/2014 10:52	004114450562	DotMetrix	0134051302	Paco Jim					
05/06/2014 10:52	126	Javier Martín	0602580745		126	Saliente		00:05:48	Escuchado
05/06/2014 10:56	0354701259		0134051300	Jusan	100	Entrante	00:00:08	00:04:15	
05/06/2014 10:57	0354701259		0134051300	Lara Rodríguez	156	Entrante	00:00:22	00:04:15	
05/06/2014 11:05	120	Jesús Sánchez	0110352885		120	Saliente		00:08:40	Queja

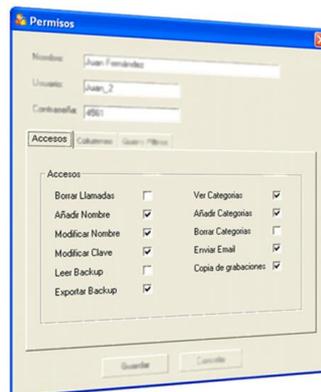
Doble click para escuchar una grabación

Recording Manager está disponible como aplicación para Windows instalable en cualquier PC del cliente, o como aplicación web. Su acceso está restringido a usuarios previamente autorizados.

El programa permite gestionar varios usuarios con diferentes niveles de acceso y diferentes permisos para acceder o manipular los datos. Ciertas operaciones críticas pueden ser o no autorizadas, como escuchar grabaciones de otros usuarios, borrar grabaciones o enviarlas por email.



Se pueden especificar las grabaciones accesibles a cada usuario.



Se pueden seleccionar los menús y opciones disponibles para cada usuario.

Recording Manager Web

Sencillez y comodidad de un navegador Web

Recall está disponible en versión Web para permitir la búsqueda y escucha de grabaciones desde cualquier ubicación y cualquier dispositivo.

- Punto único de instalación y mantenimiento software
- Facilidad para el cliente
- Acceso remoto desde dispositivos móviles
- Seguridad mejorada y confidencialidad de grabaciones



Criterios de búsqueda

Localización fácil y rápida de las llamadas

El software Recording Manager incorpora un sistema de filtrado que permite definir búsquedas según los siguientes criterios:



Clasificación de grabaciones

Para ordenar y archivar las grabaciones

Para localizar las grabaciones, el programa de gestión permite clasificar los ficheros de audio según categorías previamente definidas.

La categoría puede ser un nombre relacionado con el contenido de la llamada como por ejemplo: una queja, una venta, un pedido, una campaña asociada...o simplemente un comentario como “escuchado” o “no borrar”.

La asignación de categorías además de ayudar a la clasificación de los ficheros de audio, también sirve para filtrar las llamadas y facilitar las operaciones de búsqueda.

Extensión	Tipo de llamada	Ring	Duración	Categoría
100	Entrante	00:00:18	00:01:42	
126	Saliente		00:05:48	Pedido
100	Entrante	00:00:08	00:01:06	
100	Entrante	00:00:22	00:08:40	
145	Entrante	00:07:06	00:08:40	
153	Saliente		00:02:38	
145	Saliente		00:03:51	Escuchada
100	Entrante	00:00:08	00:06:42	
103	Entrante	00:00:22	00:06:42	Escuchada
102	Entrante	00:00:18	00:12:26	
126	Saliente		00:05:48	
100	Entrante	00:00:08	00:04:15	
156	Entrante	00:00:22	00:04:15	
120	Saliente		00:08:40	Queja
220	Saliente		00:02:38	

También se puede asignar a cada grabación de manera manual o automática el nombre del interlocutor.

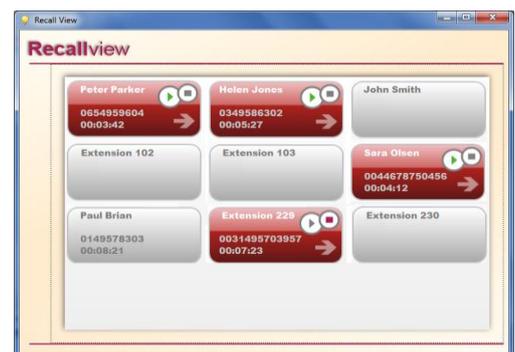
Módulo Recallview

Supervisión y escucha en tiempo real

El módulo opcional 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.



Nota: Disponible para Recall IP y Recall Digital. Requiere PC multimedia.

Solución evolutiva y segura Almacenamiento ilimitado

Los sistemas Recall se instalan en un PC Servidor suministrado generalmente por el cliente, y ofrecen una capacidad de almacenamiento limitada únicamente por el tamaño del disco duro. El detalle de cada llamada se almacena en una base de datos SQL (Express o Profesional según tamaño de la instalación).

Almacenamiento ilimitado

Múltiples formatos de audio y códecs de compresión.

Wav, True Speech, MP3.

Las capacidades de almacenamiento dependen del códec usado y de la capacidad del disco duro:

Codec	Kbits/seg.	Horas/Gb
PCM(Stereo)	128	18
PCM (Mono)	64	36
MP3 (Stereo)	8	280
True Speech	9	250

Encriptación de los ficheros de audio

Advanced Encryption Standard – AES256.
Garantiza seguridad y confidencialidad.

Opciones de seguridad

Facilidad para la creación de copias de seguridad en DD externo o DVD.

Registro de actividad para saber quién ha accedido a las grabaciones.

Integración CRM y ERP

Integración opcional y abierta con sistemas CRM y ERP de terceros.

Base de datos SQL Express

Incluida en la solución. Para grandes capacidades, se recomienda el uso de SQL Profesional

Marca de agua

Garantiza la integridad de los archivos para posible uso como prueba legal.

Aviso inmediato de incidencias para no perder nunca ninguna llamada

Todos los equipos de la gama Recall incorporan una aplicación opcional de avisos, Recall Alarms, que permite vigilar el buen funcionamiento del servicio de grabación. Esta aplicación se instala en cualquier PC de la red y consta de diferentes tipos de alarma:

Alarma por inactividad

Avisa al supervisor si no se registran grabaciones en el horario habitual de funcionamiento.

Alarma de disco duro

Controla y avisa de los riesgos de saturación del disco duro.

Alarma de base de datos

En caso de error de conexión con la base de datos o de caída de algún servicio Recall.

Alarma de integración

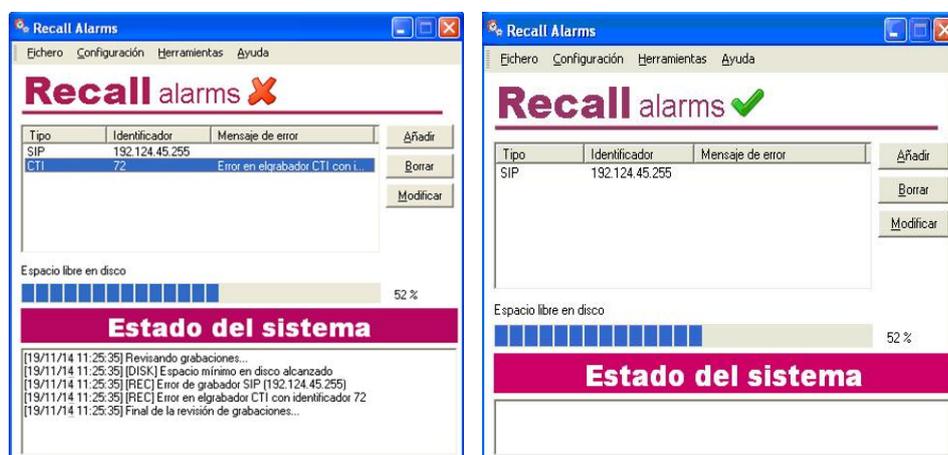
Avisa que no está operativo el servicio de detección de extensión a través de la salida de tarificación.

Alarma por inactividad de extensión

Avisa que una extensión determinada no se está grabando.

Las incidencias que afectan al correcto funcionamiento del sistema de grabación se notifican de manera simultánea a través de los siguientes canales:

- Ventana visualización eventos en Windows
- Notificación inmediata por email
- Notificación por SMS (*opcional*)



Notificación de incidencias

Sistema sin incidencias

Identificación de la Extensión

Máxima información para un control total de las grabaciones

El sistema Recall guarda junto con la conversación grabada una serie de parámetros que incluyen: número llamante, número marcado, tipo de llamada, fecha, hora, etc.

Además, el sistema Recall es capaz de **identificar la extensión** asociada a cada llamada.

- Esto se realiza de manera automática cuando la grabación se realiza a nivel de extensión en equipos como Recall Digital y Recall IP.
- En caso de grabación de líneas (Recall RDSI o Recall SIP por ejemplo) la identificación de extensión se realiza utilizando la salida de tarificación de la centralita, y asociando los datos con los que facilita el grabador.

Normativa PCI

Normas de seguridad para la protección de datos

Para cumplir con la norma PCI, las empresas que utilizan informaciones de tarjetas de crédito durante las conversaciones telefónicas deben mantener un entorno seguro.



Encriptación de los archivos

Almacenamiento encriptado de archivos de audio, de forma que no se pueda leer ningún dato almacenado sin disponer de las claves o códigos de encriptación.

Auditoría y Seguridad de Usuario

Un historial permite comprobar quién accedió a cada una de las grabaciones en el sistema para su escucha, exportación o cualquier otra función crítica.

Confidencialidad de los datos

Acceso protegido y restringido a las grabaciones según derechos de usuarios definidos por la empresa.

Silenciar la grabación

La función "Mute" permite silenciar la grabación mientras el cliente facilita los datos de su tarjeta crédito. Durante este periodo la voz se sustituye por un bip.

Grabación a Demanda

Para grabar cuando quiere lo que realmente importa

Además de los modos de grabación Permanente y Selectiva, algunos modelos de la gama Recall ofrecen el modo “Grabación bajo demanda” que se lleva a cabo de distintas formas:

Interfaz software para usuario

Botón “Grabar” y “Parar grabación” en pantalla.

Con el software **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, puede introducir un comentario o una categoría durante la conversación para facilitar el filtrado y búsqueda posterior.



Códigos DTMF

El usuario marca un código que, según la configuración del equipo, le permite conservar toda o parte de la conversación o al contrario borrarla definitivamente del sistema.

Ignorar la llamada

“Secuencia de cancelación” marcada en cualquier momento para ignorar toda la llamada en su conjunto.

Grabar una llamada

“Secuencia de grabación” marcada en cualquier momento para grabar o conservar toda la llamada.

Silenciar la grabación unos segundos

“Secuencia Mute” marcada cuando el cliente se dispone por ejemplo a facilitar su número de tarjeta de crédito. Durante el periodo de mute (ajustable), la voz se sustituye por un bip.

Grabar solo parte de las llamadas

“Secuencias de Start/Stop”

Arquitectura

Arquitectura Modular

software Servidor + base de datos SQL

Todos los modelos Recall se basan en el programa cliente-servidor para Windows “Recall Server” y una base de datos SQL (versión Express incluida con el equipo) para almacenar el detalle de las grabaciones (fecha y hora, número de teléfono, extensión y duración). Las grabaciones se almacenan en ficheros audio encriptados.

El programa Recall Server se instala en un PC suministrado por el cliente.

Asimismo, el software de gestión Recording Manager para Windows y navegador web descrito anteriormente es común a todos los equipos, permitiendo combinar así varios equipos en el caso de instalaciones mixtas.

El programa Recording Manager permite también realizar copias de seguridad de las grabaciones en soportes externos.



Modelos de la gama Recall

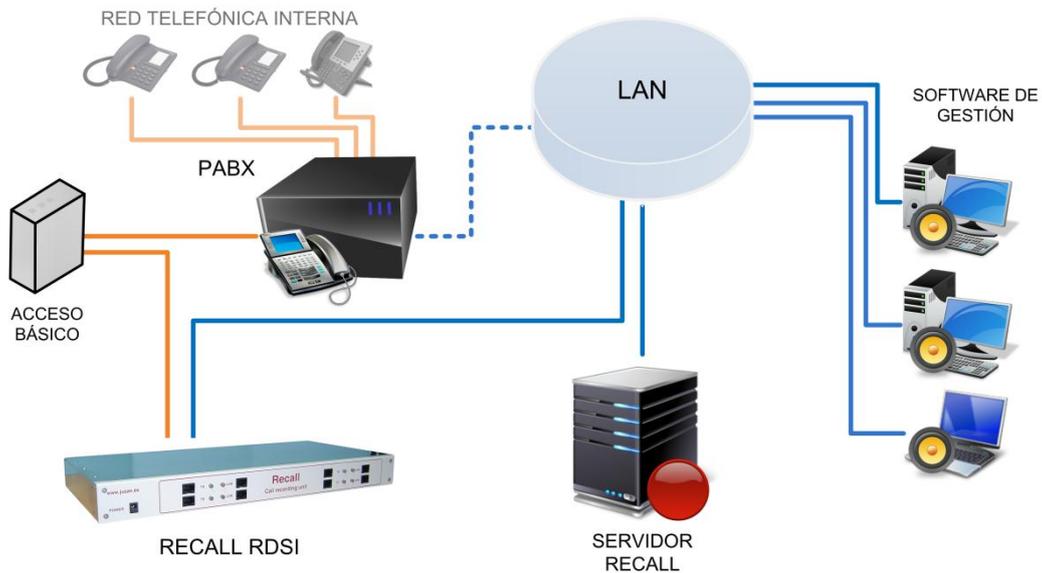
La gama Recall está compuesta por los siguientes equipos:



Grabación	líneas	<p>Recall BRI</p> <p>Para Accesos Básicos (BRI). Grabación de todas las llamadas. Capacidad de 2 a 24 canales.</p>	<p>Recall E1</p> <p>Para Accesos Primarios (PRI). Grabación de todas las llamadas. Capacidad de 30 a 120 canales.</p>	<p>Recall SIP</p> <p>Para canales SIP. Grabación de todas las llamadas en enlaces SIP. Capacidad de 4 a 64 canales.</p>
	Línea/extensión	<p>Recall Analógico</p> <p>Para líneas y extensiones analógicas. Grabación de todas las llamadas. Capacidad de 2 a 24 canales. Permite también grabar equipos de radio</p>	<p>Recall Radio</p> <p>Versión adaptada de Recall analógico para grabar canales de radio con interfaz audio analógica.</p>	
	extensión	<p>Recall Digital</p> <p>Para extensiones digitales propietarias. Grabación sobre una selección de extensiones. Capacidad de 8 a 144 canales (por módulos de 8 canales).</p>	<p>Recall IP</p> <p>Para extensiones IP propietarias o SIP. Protocolos pasivos y activos de grabación (según centralita). Capacidad de 4 a 64 canales.</p>	

Recall BRI

Recall BRI es una solución diseñada específicamente para grabar todas las llamadas realizadas o recibidas mediante enlaces RDSI (**Accesos Básicos**). Cada unidad de hardware en formato rack 1U tiene capacidad para hasta 4 accesos básicos (8 canales de audio).



Componentes Recall BRI

Software para la gestión de las grabaciones

Software para la configuración del equipo y la creación de la base de datos

Software opcional para la identificación de la extensión vía tarificación

Unidad hardware conectada en paralelo a los adaptadores RDSI y al PC servidor por LAN

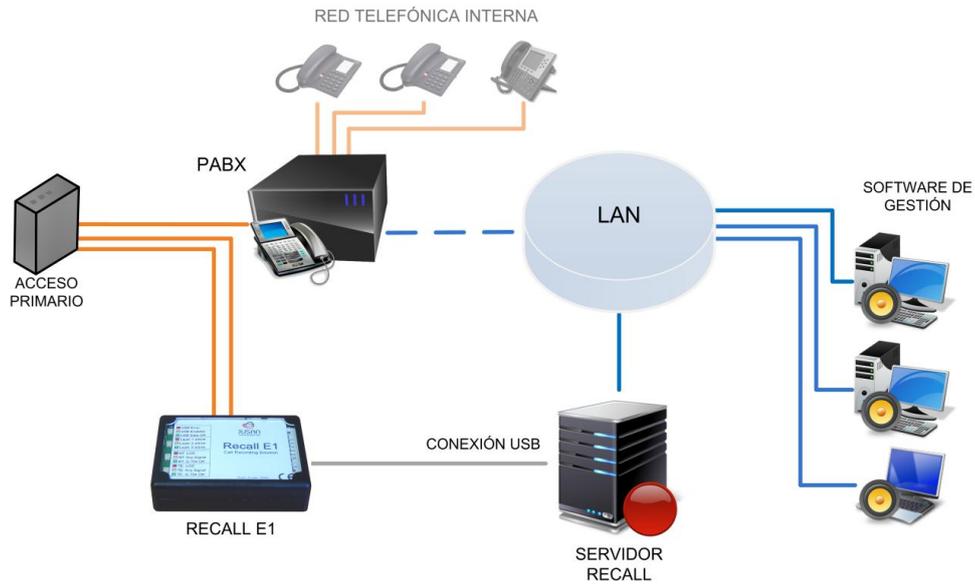


Características Recall BRI

Canal a grabar	Enlace acceso básico
Interfaz conexión	T0
Capacidad (nº de canales)	2-24
Conexión PC servidor	LAN
Tipo de grabación	Masiva/Permanente
Identificación extensión	Opcional – salida Tarificación en la PABX

Recall E1

Recall E1 es un equipo diseñado específicamente para grabar todas las llamadas realizadas o recibidas mediante un Acceso Primario (30 canales) de tipo RDSI o MFC R2. Se pueden grabar hasta 3 enlaces E1 desde el mismo PC servidor.



Componentes Recall E1

- Software para la gestión de las grabaciones
- Software para la configuración del equipo y la creación de la base de datos
- Software opcional para la identificación de la extensión vía tarificación
- Unidad hardware conectada en paralelo al adaptador RDSI/E1 y al PC servidor mediante USB

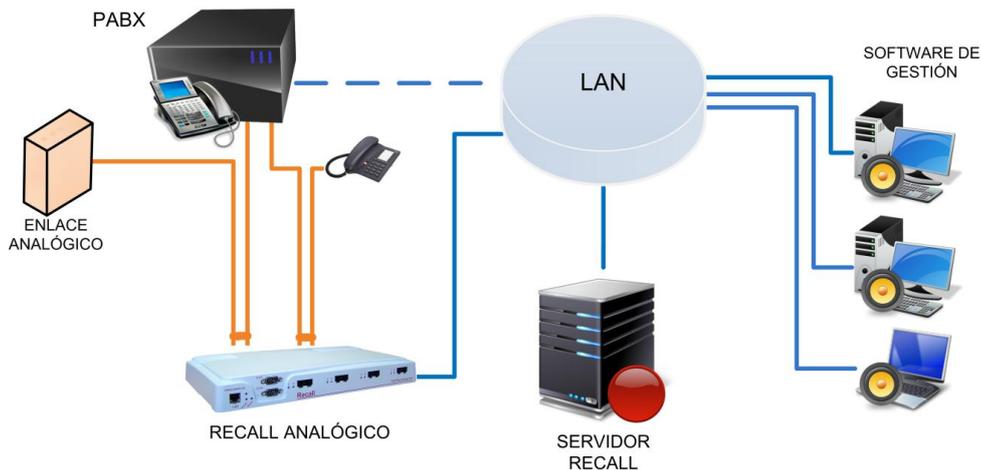


Características Recall E1

Canal a grabar	Enlace Acceso Primario
Interfaz conexión	E1
Capacidad (nº de canales)	30-120
Conexión PC Servidor	USB
Tipo de grabación	Masiva/Permanente
Identificación extensión	Opcional – salida Tarificación en la PABX

Recall Analógico

Recall Analógico es un equipo diseñado específicamente para grabar todas las llamadas realizadas o recibidas mediante **enlaces** o **extensiones analógicas**. Cada unidad de hardware en formato rack 1U tiene capacidad para hasta 4 canales de audio.



Componentes Recall Analógico

Software para la gestión de las grabaciones

Software para la configuración del equipo y la creación de la base de datos

Software opcional para la identificación de la extensión vía tarificación

Unidad hardware conectada en serie con las líneas o extensiones analógicas y al PC servidor por LAN

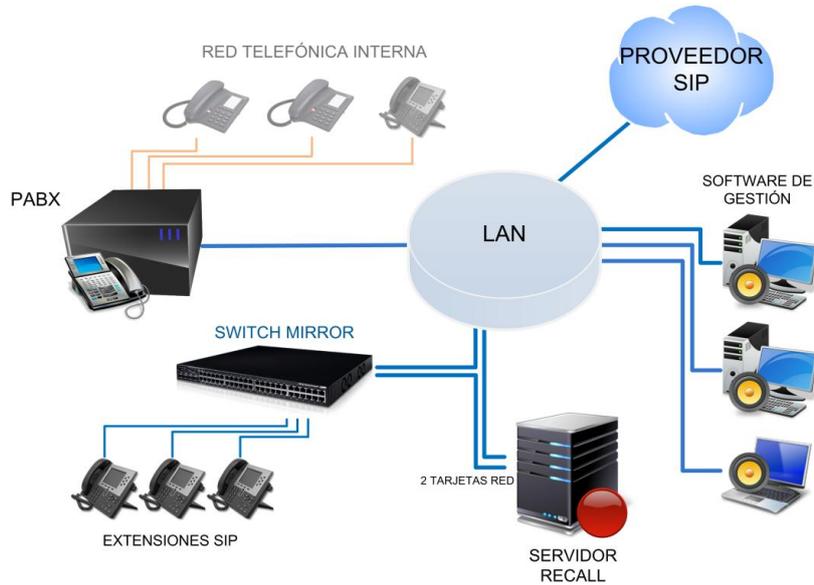


Características Recall Analógico

Canal a grabar	Extensión o línea, canales de Radio
Interfaz conexión	Analógico
Capacidad (nº de canales)	4-24
Conexión PC servidor	LAN
Tipo de grabación	Masiva/Permanente
Identificación extensión	Opcional – salida Tarificación en la PABX

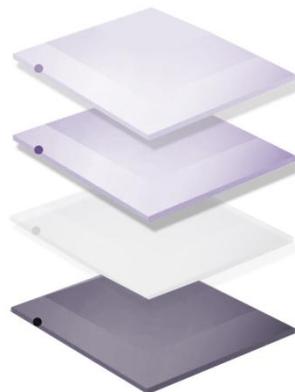
Recall SIP

Recall SIP ha sido diseñado específicamente para grabar todas las llamadas realizadas a través de enlaces SIP. La grabación se realiza mediante el uso de un switch con Port Mirroring.



Componentes Recall SIP

- Software para la gestión de las grabaciones
- Software para la configuración del equipo y la creación de la base de datos
- Software opcional para la identificación de la extensión vía tarificación
- Switch Ethernet con Port MIRROR (SPAN)

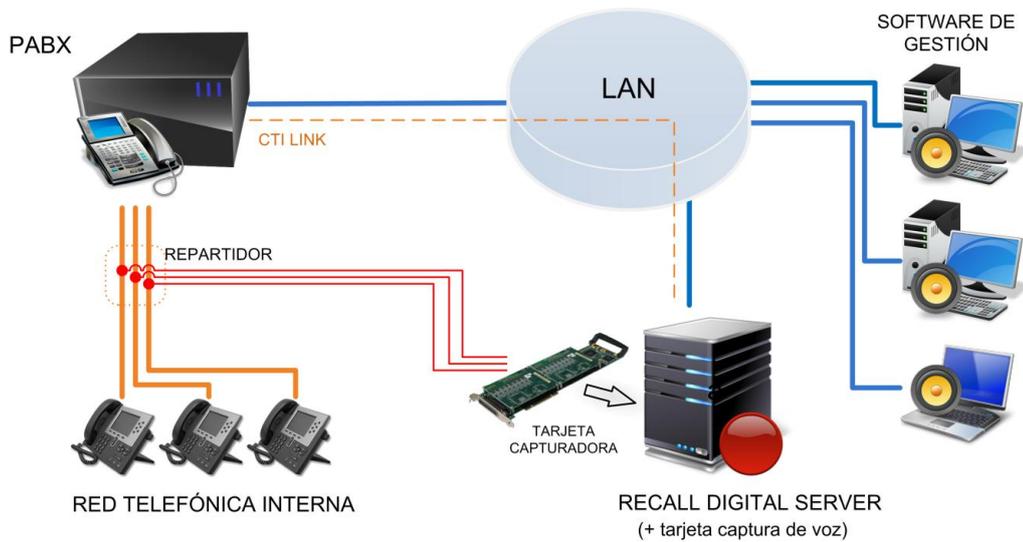


Características Recall SIP

Canal a grabar	Enlaces SIP
Interfaz Conexión	Mirror Switch – 2ª tarjeta LAN en servidor
Capacidad (nº canales)	4-64
Conexión al PC Servidor	LAN
Tipo de Grabación	Masiva/Permanente
Identificación extensión	Opcional – salida Tarificación en la PABX

Recall Digital

Recall Digital es una solución para la grabación de **extensiones digitales propietarias** basada en un PC Servidor equipado con una o varias tarjetas de captura de voz en formato PCI o PCIe y conectadas al repartidor de la centralita.



Componentes Recall Digital

- Software para la gestión de las grabaciones
- Software opcional Recall view (escucha en tiempo real) y Recall View One (grabación a demanda del usuario)
- Software para la configuración del equipo y la creación de la base de datos
- PC Servidor equipado con tarjeta interna de captura de voz

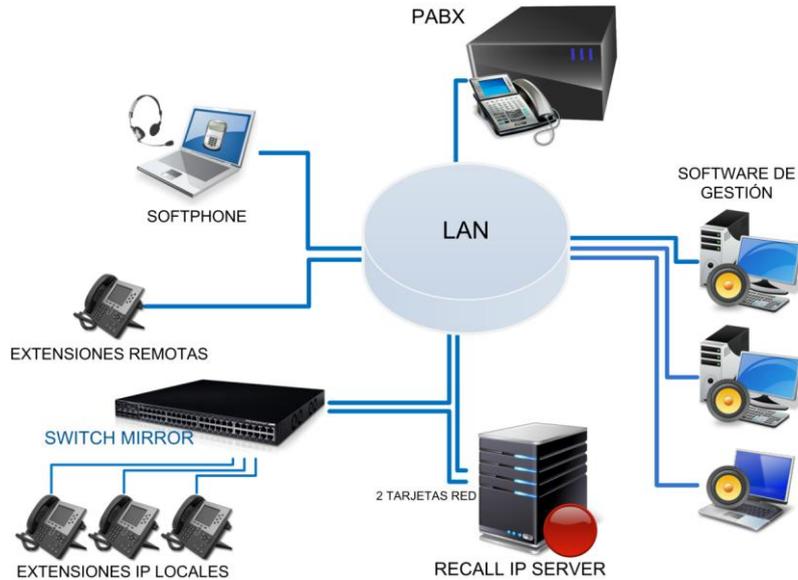


Características Recall Digital

Canal a grabar	Ext. Digitales
Interfaz Conexión	Repartidor de la PABX
Capacidad (nº canales)	8-144
Conexión al PC Servidor	Tarjeta captura de voz integrada (PCI o PCIe)
Tipo de Grabación	Selectiva
Licencia CTI	Requiere licencia activada

Recall IP

Recall IP es una solución diseñada específicamente para la grabación de **extensiones IP propietarias o SIP**. En modo grabación pasiva (esquema a continuación), un switch Ethernet con SPAN (Port Mirror) monitorea el tráfico de Voz. En modo grabación activa, RECALL IP no requiere equipos de red específicos (no necesita Switched Port Analyser-SPAN). En ambos casos, la señalización (datos asociados a cada grabación), se obtiene a través del canal CTI.



Componentes IP

- Software para la gestión de las grabaciones
- Software opcional Recall view (escucha en tiempo real) y Recall View One (grabación a demanda del usuario)
- Software para la configuración del equipo y la creación de la base de datos
- Switch Ethernet con MIRRORING (Grabación Pasiva)



Características IP

Canal a grabar	Extensiones IP (Propietarias o SIP)
Interfaz Conexión	Mirror Switch – 2ª tarjeta LAN en servidor (Grabación Passiva)
Capacidad (nº canales)	2-300
Conexión al PC Servidor	LAN
Tipo de Grabación	Selectiva
Licencia CTI	Requiere licencia activada

Requisitos previos a la instalación

Requisitos del PC Servidor

Intel® Core o equivalente 2GHz, 4Gb RAM, DD SATA II.
 Sistema operativo Windows 7, Windows 8, Windows Server 2008 o 2012.
 Puertos y controladores USB dedicados (solo Recall E1).
 2 tarjetas LAN (solo Recall SIP y Recall IP).
 Conector PCI o PCIe (solo Recall Digital).

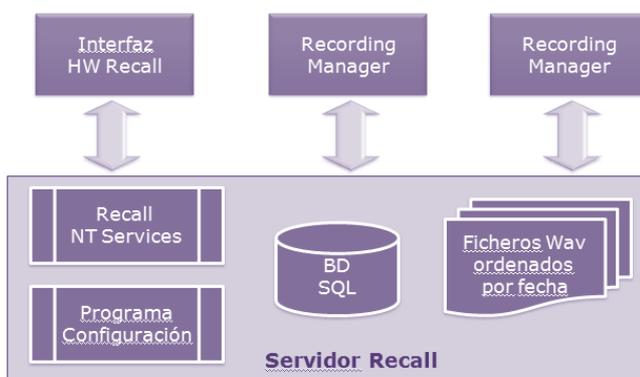
Requisitos de la Centralita

Protocolo CTI (TAPI / TSAPI / CSTA) (Recall IP y Recall Digital).
 Protocolo SMDR por V24 o TCP/IP para identificación de la extensión (Solo Recall RDSI, E1, SIP y Analógico)

La capacidad del disco duro del PC servidor debe dimensionarse según el número de canales a grabar, el tiempo que deben conservarse las grabaciones y el formato de audio configurado: PCM (estéreo) 18hrs por Gb, TrueSpeech 250hrs por Gb (comprimido), MP3 280hrs por Gb (comprimido).

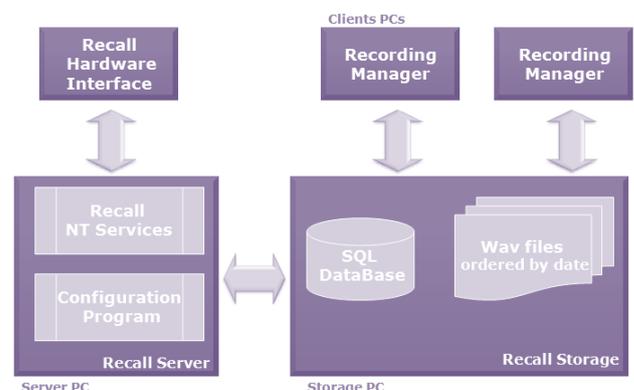
Arquitectura segura y redundante

El Software Recall Server se puede instalar en un PC servidor seguro y redundante.



Compatible RAID con redundancia SQL y backup

Todos los modelos Recall son compatibles con entornos VMware y arquitectura NAS



Compatible VMware

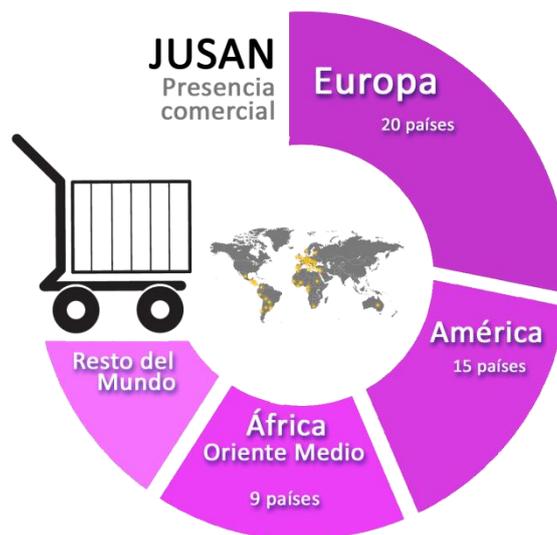
Compatible NAS

Sobre Jusan

Jusan Creando valor añadido

Jusan es uno de los líderes a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con 40 años de experiencia en telecomunicaciones, y con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presentes en más de 40 países.

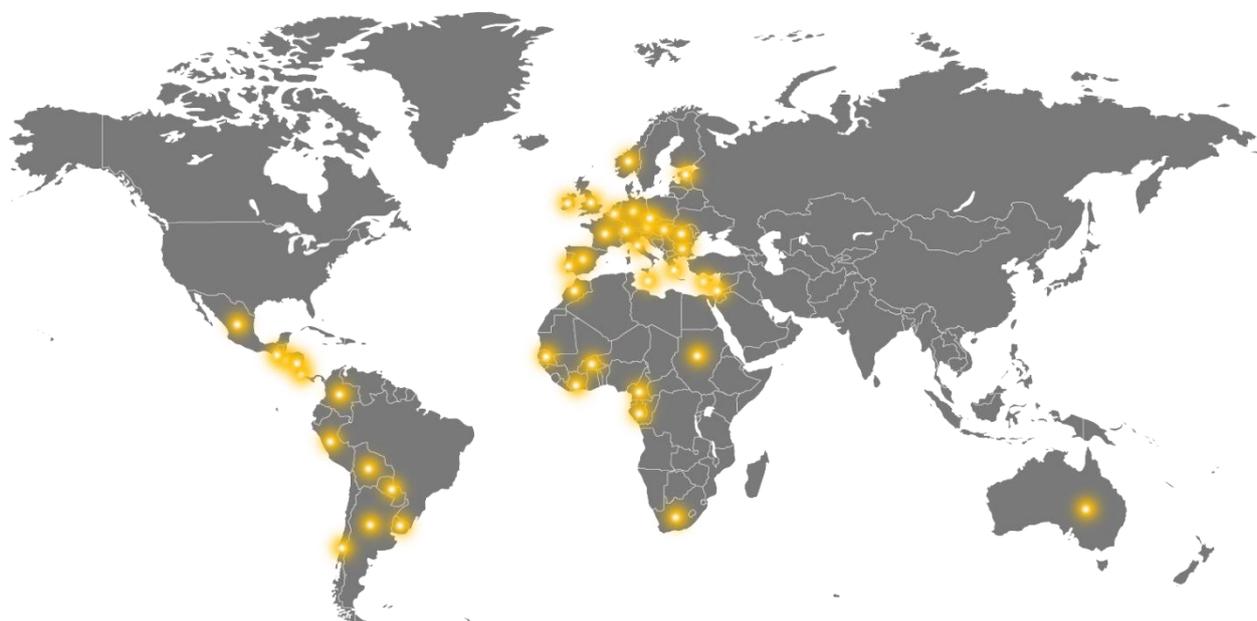
Jusan realiza su actividad comercial a través de una red consolidada de partners y mayoristas, en estrecha colaboración con operadores y fabricantes que certifican la interoperabilidad de las aplicaciones de Jusan con los sistemas telefónicos más prestigiosos del mercado.



Innovación y Fiabilidad Los dos ejes que definen la misión de Jusan

La empresa diseña, fabrica y comercializa una amplia gama de aplicaciones de valor añadido que incluyen soluciones Contact Center, grabadores de llamadas, aplicaciones CTI, soluciones IVR, y sistemas de tarificación y buffers.

En los últimos tiempos, Jusan está orientando parte de su actividad a las soluciones Cloud, y al modelo de negocio de Pago por Uso (SaaS), y sigue aportando valor mediante la realización de proyectos para responder a necesidades específicas de sus clientes.





www.jusan.es
marketing@jusan.es
tel. +34 914 560 110
fax +34 915 531 411



© Jusan S.A. 2017