

La grabación de llamadas en empresas y call centers es cada vez más imprescindible para mejorar la atención telefónica y el servicio al cliente.

# Recall

## Sistemas de Grabación de Llamadas

**Recall** es una familia de grabadores diseñada para responder a las necesidades de un mercado cada vez más exigente. Permite grabar llamadas internas y externas, grabar sobre extensiones o líneas, y grabar bajo demanda, de forma permanente o de forma selectiva.

## Grabación de llamadas

- ▶ Grabación bajo demanda de un usuario.
- ▶ Grabación bajo demanda de un supervisor.
- ▶ Grabación selectiva programable
- ▶ Grabación permanente sobre líneas y extensiones analógicas
- ▶ Grabación permanente sobre líneas RDSI y bus S0



## Gestión de las grabaciones

- ▶ Grabaciones almacenadas en formato .wav en PC servidor
- ▶ Búsqueda de grabaciones por fecha y hora
- ▶ Búsqueda de grabaciones por Extensión\*, Número llamado y Número llamante (incluyendo prefijos)
- ▶ Búsqueda de grabaciones por tipo de llamada (entrante, saliente), duración.
- ▶ Envío de grabaciones por e-mail
- ▶ Indicación de grabaciones en curso.

\* Según Centralita



**Calidad / Auditoría interna:** Un sistema de grabación permite monitorizar y mejorar de forma permanente la atención telefónica recibida por sus clientes.

**Formación / Supervisión:** El uso de conversaciones grabadas permite reducir el tiempo necesario para la formación, y en consecuencia el coste.

**Productividad:** Cuando un empleado sabe que se graban sus llamadas su productividad aumenta.

**Registro:** Detección de fraude, Aplicaciones de seguridad, ....

Integración con el Puesto de operadora en PC y otras aplicaciones CTI



Para:  
Call Centers  
Empresas de seguros  
Bufetes de abogados  
Servicios financieros  
Venta por catálogo  
Servicio de taxis  
Bomberos  
Policía  
...

RECALL

.....Soluciones prácticas de Convergencia Telefonía Informática

La grabación de llamadas en empresas y call centers es cada vez más imprescindible para mejorar la atención telefónica y el servicio al cliente.

# Recall Analógico

## Sistema de grabación de llamadas

En la actualidad todo tipo de organización, desde los Centros de Llamadas hasta la Venta por Catálogo, y de los Servicios Financieros a la Policía, hacen uso de la grabación de llamadas por motivos de calidad, auditoría interna, formación de personal, supervisión y registro de datos y seguridad.

Recall Analógico es una solución "plug & play" diseñada para grabar todas las llamadas realizadas mediante un enlace o una extensión analógico.

### Grabación de llamadas

- ▶ Grabación permanente de enlaces o extensiones analógicos.
- ▶ La instalación del equipo es rápida y sencilla.
- ▶ Recall Analógico es fácilmente ampliable para la grabación de varios enlaces o extensiones simultáneamente.



### Gestión de las grabaciones

- ▶ Grabaciones almacenadas en formato .wav en PC servidor, y gestionadas por un software de aplicación específicamente diseñado.
- ▶ Búsqueda de grabaciones por fecha y hora.
- ▶ Búsqueda de grabaciones por Extensión\*, Número Llamado y Número Llamante (desde el prefijo hasta el número completo).
- ▶ Búsqueda de grabaciones por tipo de llamada (entrante, saliente) y duración.
- ▶ Envío de grabaciones por e-mail.
- ▶ Se puede asignar una categoría a cada grabación almacenada.

\* Según Centralita

**Calidad / Auditoría interna:** Un sistema de grabación permite monitorizar y mejorar de forma permanente la atención telefónica recibida por sus clientes.

**Formación / Supervisión:** El uso de conversaciones grabadas permite reducir el tiempo necesario para la formación, y en consecuencia el coste.

**Productividad:** Cuando un empleado sabe que se graban sus llamadas su productividad aumenta.

**Registro:** Detección de fraude, Aplicaciones de seguridad, ....



Para:  
Call Centers  
Empresas de seguros  
Bufetes de abogados  
Servicios financieros  
Venta por catálogo  
Servicio de taxis  
Bomberos  
Policía  
...

Soluciones prácticas de Convergencia Telefonía Informática

La grabación de llamadas en empresas y call centers es cada vez más imprescindible para mejorar la atención telefónica y el servicio al cliente y en la actualidad todo tipo de organización hace uso de esta herramienta por motivos de calidad, auditoría interna, formación de personal, supervisión, etc.

# Recall CTI

## Sistema de grabación de llamadas

Recall CTI es una solución diseñada para grabar las llamadas realizadas por extensiones digitales, y las grabaciones se pueden realizar bajo la demanda de un supervisor o el propio usuario, de forma permanente, o de forma selectiva.

Según la centralita, se basa en el protocolo TAPI, CSTA o TSAPI, y según el entorno de trabajo, gestiona las grabaciones apoyándose en prestaciones de la PBX o, en una conexión entre el teléfono y el PC de cada usuario (Agent Box).

## Grabación de llamadas

- ▶ Grabación de extensiones digitales (propietarios).
- ▶ Grabación bajo la demanda de un supervisor / usuario.
- ▶ Grabación permanente o selectiva.



## Gestión de las grabaciones

- ▶ Grabaciones almacenadas en formato .wav en PC servidor, y gestionadas por un software de aplicación específicamente diseñado.
- ▶ Búsqueda de grabaciones por fecha y hora.
- ▶ Búsqueda de grabaciones por Extensión, Número llamado y Número llamante (desde el prefijo hasta el número completo).
- ▶ Búsqueda de grabaciones por tipo de llamada (entrante, saliente) y duración.
- ▶ Envío de grabaciones por e-mail.
- ▶ Se puede asignar una categoría a cada grabación almacenada.



**Calidad / Auditoría interna:** Un sistema de grabación permite monitorizar y mejorar de forma permanente la atención telefónica recibida por sus clientes.

**Formación / Supervisión:** El uso de conversaciones grabadas permite reducir el tiempo necesario para la formación, y en consecuencia el coste.

**Productividad:** Cuando un empleado sabe que se graban sus llamadas su productividad aumenta.

**Registro:** Detección de fraude, Aplicaciones de seguridad, ....



Para:  
Call Centers  
Empresas de seguros  
Bufetes de abogados  
Servicios financieros  
Venta por catálogo  
Servicio de taxis  
Bomberos  
Policía  
...

.....Soluciones prácticas de Convergencia Telefonía Informática

La grabación de llamadas en empresas y call centers es cada vez más imprescindible para mejorar la atención telefónica y el servicio al cliente.

# Recall E1

## Sistema de grabación de llamadas

En la actualidad todo tipo de organización, desde los Centros de Llamadas hasta la Venta por Catálogo, y de los Servicios Financieros a la Policía, hacen uso de la grabación de llamadas por motivos de calidad, auditoría interna, formación de personal, supervisión y registro de datos y seguridad.

Recall E1 es una solución "plug & play" diseñada para grabar todas las llamadas realizadas mediante un enlace E1 (Primario).

## Grabación de llamadas

- ▶ Grabación permanente de enlaces E1 (Primarios).
- ▶ La instalación del equipo es rápida y sencilla.
- ▶ Recall E1 puede combinarse fácilmente con Recall RDSI (para Accesos básicos), permitiendo una gestión conjunta de las llamadas.



## Gestión de las grabaciones

- ▶ Grabaciones almacenadas en formato .wav en PC servidor, y gestionadas por un software de aplicación específicamente diseñado.
- ▶ Búsqueda de grabaciones por fecha y hora.
- ▶ Búsqueda de grabaciones por Extensión\*, Número Llamado y Número Llamante (desde el prefijo hasta el número completo).
- ▶ Búsqueda de grabaciones por tipo de llamada (entrante, saliente) y duración.
- ▶ Envío de grabaciones por e-mail.
- ▶ Se puede asignar una categoría a cada grabación almacenada.

\* Según Configuración

**Calidad / Auditoría interna:** Un sistema de grabación permite monitorizar y mejorar de forma permanente la atención telefónica recibida por sus clientes.

**Formación / Supervisión:** El uso de conversaciones grabadas permite reducir el tiempo necesario para la formación, y en consecuencia el coste.

**Productividad:** Cuando un empleado sabe que se graban sus llamadas su productividad aumenta.

**Registro:** Detección de fraude, Aplicaciones de seguridad, ....



Para:  
Call Centers  
Empresas de seguros  
Bufetes de abogados  
Servicios financieros  
Venta por catálogo  
Servicio de taxis  
Bomberos  
Policía  
...

RECALL E1

Soluciones prácticas de Convergencia Telefonía Informática



La grabación de llamadas en empresas y call centers es cada vez más imprescindible para mejorar la atención telefónica y el servicio al cliente.

# Recall RDSI

## Sistema de grabación de llamadas

En la actualidad todo tipo de organización, desde los Centros de Llamadas hasta la Venta por Catálogo, y de los Servicios Financieros a la Policía, hacen uso de la grabación de llamadas por motivos de calidad, auditoría interna, formación de personal, supervisión y registro de datos y seguridad.

Recall RDSI es una solución "plug & play" diseñada para grabar todas las llamadas realizadas mediante un enlace RDSI (Acceso Básico).

### Grabación de llamadas

- ▶ Grabación permanente de enlaces RDSI (Accesos Básicos).
- ▶ La instalación del equipo es rápida y sencilla.
- ▶ Recall RDSI es fácilmente ampliable para la grabación de varios accesos básicos simultáneamente.



### Gestión de las grabaciones

- ▶ Grabaciones almacenadas en formato .wav en PC servidor, y gestionadas por un software de aplicación específicamente diseñado.
- ▶ Búsqueda de grabaciones por fecha y hora.
- ▶ Búsqueda de grabaciones por Extensión\*, Número Llamado y Número Llamante (desde el prefijo hasta el número completo).
- ▶ Búsqueda de grabaciones por tipo de llamada (entrante, saliente) y duración.
- ▶ Envío de grabaciones por e-mail.
- ▶ Se puede asignar una categoría a cada grabación almacenada.

\* Según Centralita

**Calidad / Auditoría interna:** Un sistema de grabación permite monitorizar y mejorar de forma permanente la atención telefónica recibida por sus clientes.

**Formación / Supervisión:** El uso de conversaciones grabadas permite reducir el tiempo necesario para la formación, y en consecuencia el coste.

**Productividad:** Cuando un empleado sabe que se graban sus llamadas su productividad aumenta.

**Registro:** Detección de fraude, Aplicaciones de seguridad, ....



Para:  
Call Centers  
Empresas de seguros  
Bufetes de abogados  
Servicios financieros  
Venta por catálogo  
Servicio de taxis  
Bomberos  
Policía  
...

Soluciones prácticas de Convergencia Telefonía Informática