



RECALL SIP

ENREGISTREMENT PROFESSIONNEL

QU'EST-CE QUE RECALL SIP

Recall SIP est un enregistreur professionnel des communications réalisées via trunks ou postes SIP. C'est une solution fiable et évolutive qui permet l'enregistrement permanent, sur demande, ou sélectif selon des critères programmables.

Recall SIP intègre un logiciel web de recherche et d'écoute des enregistrements qui permet d'accéder aux fichiers audio en toute sécurité et depuis n'importe quel emplacement. Le logiciel inclut de base le module Recall Alarms, qui permet de détecter les incidents qui peuvent affecter le bon fonctionnement du système en avertissant l'administrateur via email.

RECALL SIP



Au-delà du respect des impératifs légaux de certains secteurs, l'enregistrement des communications téléphoniques permet aujourd'hui à toutes les sociétés d'améliorer la qualité de l'accueil et du service client, d'optimiser et de sécuriser la gestion des transactions, d'aider à la formation du personnel, d'identifier les responsabilités de chaque collaborateur, de résoudre les éventuels litiges ou de garder une trace des appels malveillants.

SECTEURS

Services d'urgences et de sécurité. Banques, salles de marchés et compagnies d'assurance. Services clients, hotlines techniques. Centres de Contact. Gestion de commandes et réservations. Services logistiques et transports publics. Cabinets juridiques et fiduciaires.

PRE-REQUIS

PC SERVEUR

RAM: > 8Go.

UC: Intel i5 ou supérieur.

Disque dur: 1To.

OS: Win 10 Pro ou supérieur.

2 cartes LAN

Switch Port Miroir

CRITERES D'ENREGISTREMENT ET RECHERCHE

Localisation rapide et précise des appels

Recall SIP incorpore différents filtres pour sélectionner automatiquement les appels à enregistrer et permet également de gérer manuellement les débuts et fins de certains enregistrements par codes DTMF. Critères de recherche : date et heure, N° de Poste, origine et destination l'appel, type, catégorie assignée, durée.

NIVEAUX ET CONTROLES D'ACCES

Protection et intégrité des données

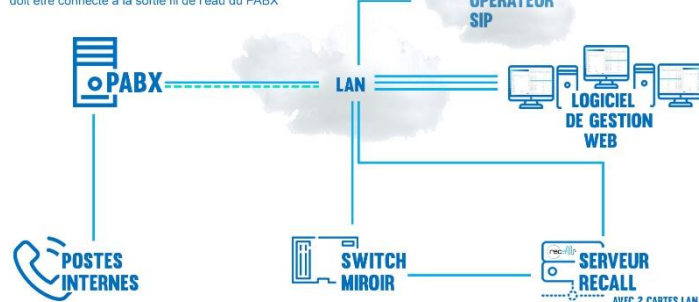
Selon le profil de l'utilisateur, certaines opérations critiques peuvent ou non être activées : écouter les enregistrements des autres utilisateurs, supprimer des enregistrements ou les envoyer par e-mail. Les fichiers audio peuvent être cryptés (AES256) et un filigrane numérique peut être inséré pour assurer leur intégrité. Recall SIP est compatible avec la norme de sécurité et protection de données pour les paiements par carte de crédit (**norme PCI**).

MODULE DE STATISTIQUES

Maîtrise complète des communications

Recall SIP inclut un module de statistiques qui offre une vision complète de l'historique des enregistrements.

*Pour l'identification du poste, le serveur Recall doit être connecté à la sortie fil de l'eau du PABX



REMONTEE D'ALARMES

Notification immédiate

Alerte en cas d'inactivité prolongée.

Alerte en cas d'interruption des services logiciels.

Alerte en cas d'espace disque insuffisant.

LOGICIEL D'EVALUATION DES AGENTS

Qualification et évaluation des agents

Avec la technologie SMART de Recall Agent Scoring, vous pouvez évaluer les performances de vos équipes à l'aide de formulaires de qualité que vous concevez vous-même et qui apparaissent automatiquement à l'écran pendant que vous écoutez l'enregistrement.

QUALIFICATION DES ENREGISTREMENTS

Etiquetage par catégories et commentaires

Les enregistrements peuvent être affectés à différentes catégories afin de faciliter leur recherche et écoute postérieure. Le nom de la catégorie est normalement en rapport avec le contenu de l'appel (vente, réclamation, etc.) et il est possible aussi d'inclure un commentaire ou une évaluation de la conversation et de l'agent.

STOCKAGE DES CONVERSATIONS

Base de données SQL –Formats Audio Multiples

Le détail de chaque appel est stocké dans une base de données SQL et les conversations sont enregistrées sous la forme de fichiers audio de type .wav, ou MP3, standards ou cryptés (jusqu'à 250h/Go).