

RECALL IP POUR UNIFY

ENREGISTREUR DE
COMMUNICATIONS POUR
POSTES IP/HFA
UNIFY®

QU'EST-CE QUE RECALL IP POUR UNIFY

Recall IP pour Unify est un enregistreur professionnel des communications réalisées à partir de postes IP et HFA des gammes Unify OpenScope et Hipath.

C'est une solution fiable et évolutive qui permet l'enregistrement permanent, sur demande, ou sélectif selon des critères programmables.

Recall IP pour Unify 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 IP POUR UNIFY



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

PABX avec lien CTI

Switch Port Miroir



CRITERES D'ENREGISTREMENT ET RECHERCHE

Localisation rapide et précise des appels

Recall IP pour Unify 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

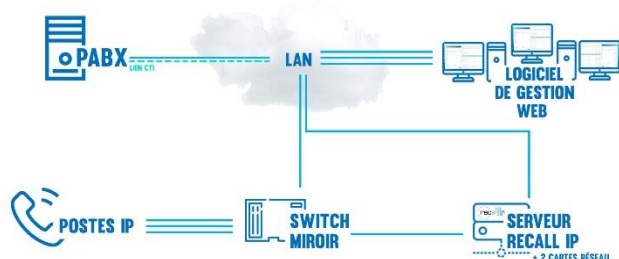
Protection et intégrité des données

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 IP pour Unify 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 IP pour Unify inclut un module de statistiques qui offre une vision complète de l'historique des enregistrements.



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).

ENREGISTREMENT A LA DEMANDE

Le module optionnel Recall View One permet l'enregistrement à la demande à partir d'un logiciel pour Windows installé sur le PC de chaque agent.