

Sistemas de Grabación Telefónica



Un grabador telefónico profesional es una herramienta de gestión que aporta beneficios reales a cualquier tamaño de empresa, y a todos los sectores

Principalmente la grabación de llamadas se usa para:

El cumplimiento legal de las normas de un sector
(servicios de emergencia, servicios críticos, públicos, banca, ...)

Para evitar errores / resolución de disputas
(contratos por teléfono, reservas, gestión de pedidos, televenta, datos de entrega, estudios de mercado, ...)

Formación y Calidad
(Mejora del servicio de atención telefónica, ...)

Seguridad y Control
confidencial, detección fraude, para evitar abusos, ...)

(Información



- Más de 1000 sistemas Recall instalados
Para la grabación de líneas y extensiones
- Más de 5000 canales de grabación telefónica
RDSI, Analógico, IP, Digital
- Presencia de la gama Recall en más de 15 países
Principalmente por Europa y América Latina
- Multitud de sectores:
Seguros, Taxi, Bomberos, Policía local, Agencias de Viaje, Transporte, Call Center, Abogados, Atención al Cliente, Inmobiliarios, Distribución, Servicios Financieros, Servicios TIC, Soporte Técnico, Publicidad, Construcción, Servicios Públicos (Ayuntamientos, Ambulancias), Formación, ...



Recall

Una gama muy completa de grabadores telefónicos para todo tipo de instalación.



- ✓ Grabación de todas las llamadas (Masiva)
- ✓ Grabación de algunas llamadas (Selectiva o Bajo demanda)
- ✓ Grabación por Enlaces, o por extensiones de la Centralita
- ✓ Llamadas internas y externas, entrantes y salientes
- ✓ Soluciones Multi-PBX y Multi-sucursal

Grabadores Telefónicos Profesionales

Recall CTI

Para extensiones PBX
(grabar bajo demanda)

Recall RDSI

Para Accesos Básicos
(enlaces digitales)

Recall Digital

Para extensiones
digitales propietarias

Recall Analógico

Líneas y extensiones
analógicas

Recall SIP/IPX

Para canales SIP y
ext. IP propietarias

Recall E1

Para Primarios
(enlaces digitales)



La gama de grabadores RECALL está basada en una arquitectura común

Enlaces (Acceso Básico, Primario, Analógica, SIP)

o

Extensiones PBX (Digital, IP, Analógica)

Unidad de Hardware Recall

Conexión por: LAN o USB o LAN+CTI según versión

Software Recall Server +
BBDD (SQL)

Configuración - unidades hardware
Almacenamiento ficheros de audio encriptados

Acceso multi usuario por navegador web

Software de Gestión
'Recording Manager'

Software de búsqueda y gestión de ficheros
de audio (grabaciones) almacenados

¿Cuál es el objetivo, Qué queremos grabar?

Grabar todas las llamadas

Grabar solo algunas de las llamadas Por ejemplo:

- solo grabar o nunca grabar ciertas extensiones
- solo grabar llamadas salientes o entrantes
- solo grabar de 10 a 12 de la mañana
- solo grabar llamadas a móviles o desde el extranjero

Grabar solo alguna parte de algunas llamadas

Arrancar y parar una grabación por medio de:

- un botón en la pantalla
- tecleando un código DTMF



Que datos podemos conseguir junto con la grabación

Fecha y Hora

Duración de la
llamada/grabación

Tipo de llamada
entrante/saliente

Número del
llamante

Número marcado

Extensión que
recibe/realiza la
llamada

En enlaces, para obtener la extensión utilizamos:

- Un protocolo CTI (TAPI, CSTA etc)
- SMDR por V24 o TCP/IP

Almacenamiento de datos

Los sistemas Recall ofrecen almacenamiento ilimitado de grabaciones en una base de datos SQL con acceso controlado



- Amplia gama de formatos de ficheros audio
(.wav en PCM mono, PCM stereo, True Speech)
- Ficheros encriptados garantizan confidencialidad
(AES - Estándar Avanzado de Encriptación)
- Base de datos SQL suministrado con el equipo
- Software de gestión
 - Copias de seguridad en DD externo o DVD
 - Niveles de acceso por criterios de búsqueda

Para capacidades del disco duro

Codec	Kbits/seg.	Horas/Gb
PCM (Stereo)	128	18
PCM (Mono)	64	36
TrueSpeech (Mono)	9	250

Alarmas

Toda la gama Recall dispone de la aplicación Recall Alarms que permite vigilar el buen funcionamiento del servicio de grabación.

(Se instala en otro PC de la LAN)

- Alarma por inactividad
(durante periodo programado)
- Alarma disco duro:
indica que el disco duro está casi lleno
- Alarma BBDD: indica que el servicio SQL ha caído

Notificación de la alarma por e-mail

Monitorización en tiempo real



Requisitos

JUSAN



	Recall RDSI	Recall E1	Recall Analog	Recall CTI*	Recall CTI AgentBox**	Recall SIP/IPX	Recall Digital
PC Servidor	Min. Pentium 2GHz, 2Gb RAM, Windows XP o superior. DD SATA II con fiabilidad servidor (24/7/365).	Puertos y controladores USB dedicados				2 tarj. LAN <i>Soporta codecs G.711/723/729</i>	Incluido
PBX	Para identificación de la extensión: Protocolo CTI o SMDR por V24 o TCP/IP		Licencias CTI en PBX Puertos analógicos y intrusión* PC usuario (Tarjeta sonido con conector micro)**				

La capacidad de memoria del PC servidor debe dimensionarse según el formato de audio configurado:
PCM (stereo) 18hrs por Gb o TrueSpeech 250hrs por Gb (comprimido)

Resumen - Sistemas de Grabación RECALL

JUSAN

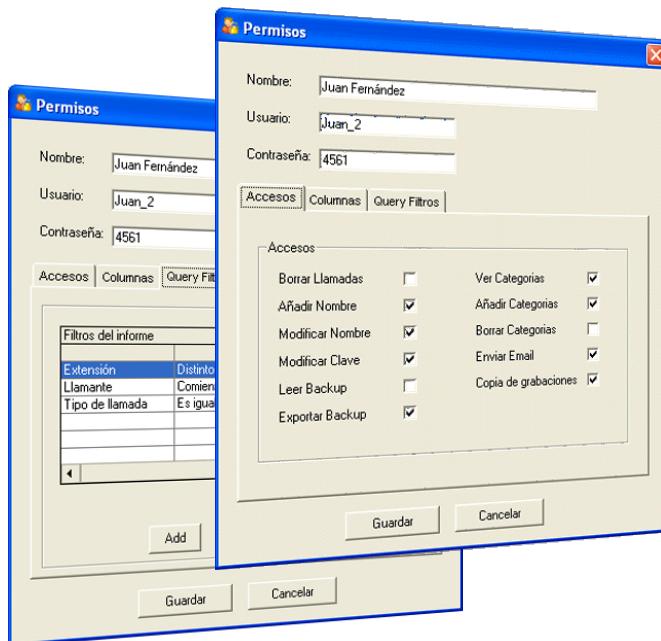
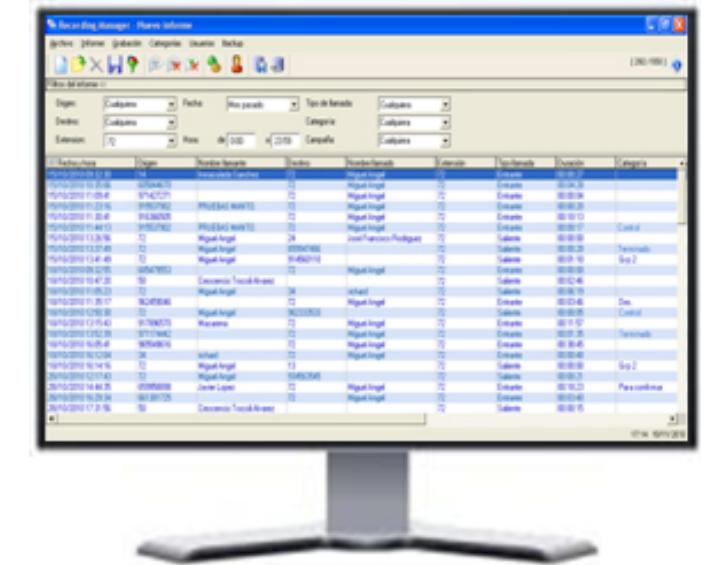
Equipo:	Diseñado para:	¿Qué graba?	¿Cuantas canales?
Recall RDSI	Accesos básicos (BRI)	Graba todas las llamadas	2 - 24
Recall E1	Primarios (PRI)	Graba todas las llamadas	30 - 120
Recall Analog	Líneas y Extensiones y analógicas	Graba todas las llamadas	2 - 24
Recall CTI	Extensiones de centralita	Grabación bajo demanda (con botón grabar-parar)	1 - 64
Recall Digital	Extensiones digitales propietarias	Grabación selectiva para un elevado número de extensiones	8 - 144
Recall SIP / IPX	Líneas SIP y Ext. IP propietarias	Graba todo en enlaces SIP, y grabación selectiva para extensiones IP propietarias	4 - 64

¿Se pueden combinar varios equipos? SI

Recording Manager

Software de localización de ficheros incluido con todas las versiones

- Todos los grabadores de la gama RECALL utilizan el mismo software, basado en una base de datos SQL, para la gestión de los ficheros de grabación



- Recording Manager es una aplicación basada en web, con acceso restringido a usuarios autorizados.
- Permite crear diferentes niveles de acceso basados en los diferentes criterios de búsqueda, y permisos para manipular los datos.

Criterios de búsqueda

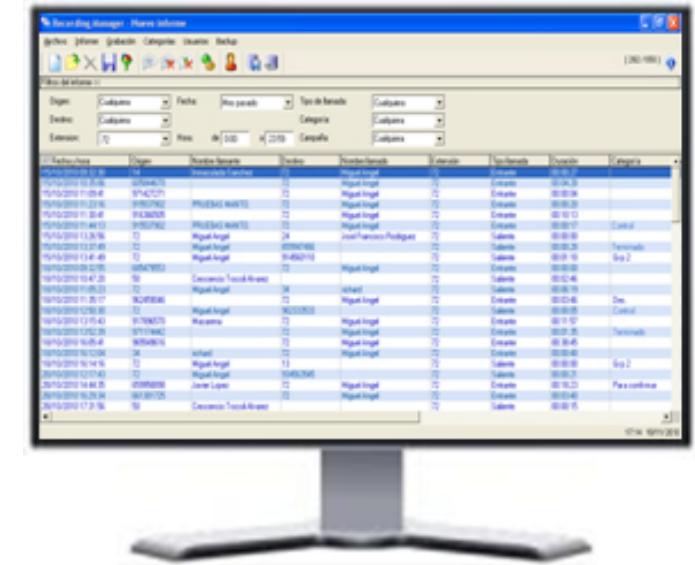
Software de localización de ficheros incluido con todas las versiones

- Fecha y hora de la llamada
 - Categoría asignada (Escuchado, queja, venta, ...)
 - Extensión de la centralita *
 - Origen de la llamada
 - Número llamado
 - Tipo de llamada (entrante / saliente)
 - Grupo/campaña ACD (en caso de integración)

Filtros del informe <<

Origen:	Cualquiera
Destino:	Cualquiera
Extensión:	72

* Según versión



Filtros del informe <<					
Origen:	<input type="button" value="Cualquiera"/>	Fecha:	<input type="button" value="Mes pasado"/>	Tipo de llamada:	<input type="button" value="Cualquiera"/>
Destino:	<input type="button" value="Cualquiera"/>			Categoría:	<input type="button" value="Cualquiera"/>
Extension:	<input type="button" value="72"/>	Hora:	de <input type="button" value="0:00"/>	a <input type="button" value="23:59"/>	Campaña:



Software de Gestión - Recording Manager

JUSAN

Recording Manager - Nuevo informe

Archivo Informe Grabación Categorías Usuarios Backup [292 / 550]

Filtros del informe <<

Origen:	Cualquiera	Fecha:	Mes pasado	Tipo de llamada:	Cualquiera			
Destino:	Cualquiera			Categoría:	Cualquiera			
Extensión:	72	Hora:	de 0:00 a 23:59	Campaña:	Cualquiera			
15/10/2010 09:32:30	14	Inmaculada Sanchez	72	Miguel Angel	72	Entrante	00:00:27	
15/10/2010 10:35:06	605844670		72	Miguel Angel	72	Entrante		
15/10/2010 11:09:41	971427271		72	Miguel Angel	72	Entrante		
15/10/2010 11:23:16	915537902	PRUEBAS MANTO.	72	Miguel Angel	72	Entrante		
15/10/2010 11:30:41	916366505		72	Miguel Angel	72	Entrante		
15/10/2010 11:44:13	915537902	PRUEBAS MANTO.	72	Miguel Angel	72	Entrante	00:00:17	Control
15/10/2010 13:26:56	72	Miguel Angel	24	José Francisco Rodriguez	72	Saliente	00:00:00	
15/10/2010 13:37:49	72	Miguel Angel	659947466		72	Saliente	00:00:28	Terminado
15/10/2010 13:41:49	72	Miguel Angel	914560110		72	Saliente	00:01:10	Grp 2
18/10/2010 09:32:55	685479553		72	Miguel Angel	72	Entrante	00:00:00	
18/10/2010 10:47:20	50	Crescencio Trocoli Alvarez			72	Saliente	00:02:46	
18/10/2010 11:05:23	72	Miguel Angel	34	richard	72	Saliente	00:06:19	
18/10/2010 11:35:17	962459046		72	Miguel Angel	72	Entrante	00:03:46	Des.
18/10/2010 12:50:30	72	Miguel Angel	902333533		72	Saliente	00:00:05	Control
18/10/2010 13:15:43	917896570	Macarena	72	Miguel Angel	72	Entrante	00:11:57	
18/10/2010 13:52:39	971174442		72	Miguel Angel	72	Entrante	00:01:35	Terminado
18/10/2010 16:05:41	965549616		72	Miguel Angel	72	Entrante	00:38:45	
18/10/2010 16:12:04	34	richard	72	Miguel Angel	72	Entrante	00:00:48	
18/10/2010 16:14:16	72	Miguel Angel	13		72	Saliente	00:00:00	Grp 2
20/10/2010 12:17:43	72	Miguel Angel	934563545		72	Saliente	00:00:21	
28/10/2010 14:44:35	659958898	Javier Lopez	72	Miguel Angel	72	Entrante	00:18:23	Para confirmar
28/10/2010 16:29:34	661301725		72	Miguel Angel	72	Entrante	00:03:40	
28/10/2010 17:31:56	50	Crescencio Trocoli Alvarez			72	Entrante	00:00:15	

17:14 10/11/2010

Enviar a ► Dispositivo físico
Añadir categoría ► Destinatario de correo
Añadir nombre ►

Permite:

- Escuchar el contenido de un fichero (en PC multimedia)
- Enviar ficheros por e-mail



Software de Gestión - Recording Manager

JUSAN

The screenshot shows a Windows application window titled "Recording Manager - Nuevo informe". The menu bar includes Archivo, Informe, Grabación, Categorías, Usuarios, and Backup. Below the menu is a toolbar with icons for file operations. A status bar at the bottom right shows "292 / 550". The main area is a grid table with columns: Fecha y hora, Origen, Nombre llamante, Destino, Nombre llamado, Extensión, Tipo llamada, Duración, and Categoría. The grid contains numerous rows of call logs. A context menu is open over one of the entries, with options like "Enviar a", "Añadir categoría", and "Añadir nombre". Another smaller context menu is visible at the bottom right.

Permite:

- Asignar el fichero a una categoría
(número de categorías pueden ser creadas)
- Añadir un nombre (llamado/llamante) a un fichero

(ilimitado)

Caso 1 - Bosch Siemens Electrodomesticos

The screenshot shows the homepage of the BSH Group website. The header reads "BOSCH AND SIEMENS HOME APPLIANCES GROUP - SPAIN - Mozilla Firefox". The main navigation menu includes "Archivo", "Editar", "Ver", "Historial", "Marcadores", "Herramientas", and "Ayuda". The address bar shows "http://www.bsh-group.es/". The page features a large orange banner with the letters "B/S/H/" repeated. Below the banner, there are several images: a modern glass building, people walking on a staircase, and another building. A central image shows a large industrial building with the text "2 centros operativos." A sidebar on the left lists links such as "The Company", "What we stand for", "Press", "Jobs & Career", "Logistics", "Purchasing", "BSH worldwide", and "Home". Another sidebar on the right lists "Inicio", "Documentos Corporativos", "Nuestras marcas", "Fábricas de BSH Electrodomésticos España, S.A.", "Contacto", "Notas de actualidad", "Enlaces", "Responsabilidad social corporativa", "Puestos vacantes", and "Descargas". At the bottom, there is a footer with the text "Terminado".

B/S/H/

Empresa:
BSH España

Localizada en:
Zaragoza

Sector:
Electrodomésticos

Caso 1 - Bosch Siemens Electrodomesticos

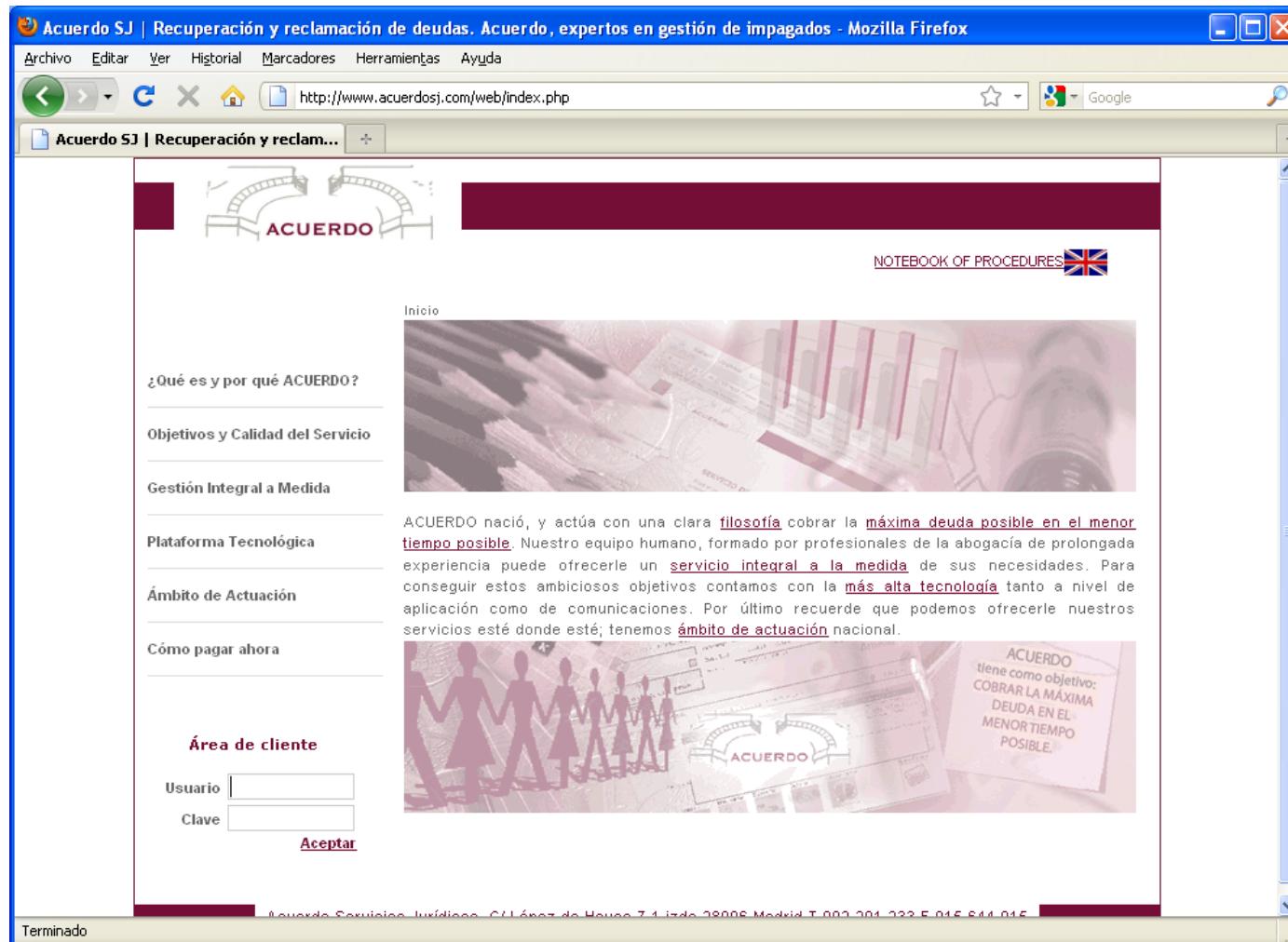
Situación:

- BSH España (Bosch Siemens Hausgeräte), Zaragoza.
Siemens, Bosch, Balay, Lynx, Ufesa Gaggenau, Neff
- Líder en el mercado de electrodomésticos en España, y en Europa.
- 7 fábricas y 5000 empleados en Espaná.
- Call center de 60 extensiones. Más de 4000 llamadas/día. (95% entrantes).
- Enlaces E1 pero requerían el detalle de la extensión (entrantes y salientes).

¿Por qué Recall?

- HiPath 4000, HiPath Agile call center - No tenía solución para grabación.
- Solución instalada: 2 x Recall E1 + servidor CTI integrado con la centralita HiPath 4000 (CSTA fase III) para capturar el número de extensión de todas las llamadas.

Caso 2 - Acuerdo Servicios Jurídicos



The screenshot shows the homepage of the Acuerdo SJ website. The header reads "Acuerdo SJ | Recuperación y reclamación de deudas. Acuerdo, expertos en gestión de impagados - Mozilla Firefox". The main content area features a banner titled "NOTEBOOK OF PROCEDURES" with a British flag icon. Below the banner, there's a large image of a document with charts and graphs. To the left, a sidebar lists various service options: "¿Qué es y por qué ACUERDO?", "Objetivos y Calidad del Servicio", "Gestión Integral a Medida", "Plataforma Tecnológica", "Ámbito de Actuación", "Cómo pagar ahora", "Área de cliente" (with fields for "Usuario" and "Clave"), and a "Aceptar" button. At the bottom, there's a footer with the address "Avda. de la Constitución, 11. 28045 Madrid" and phone numbers "900 204 222, 915 844 045". A small "Terminado" message is visible at the bottom left.



Empresa:
Acuerdo Servicios
Jurídicos

Localizada en:
Oficinas centrales,
Madrid

Sector:
Bufete de Abogados
(Especialistas en cobros)

Caso 2 - Acuerdo Servicios Jurídicos

Situación:

- Especialistas en negociación y recuperación de deudas. Oficinas centrales en Madrid + 5 sucursales en España conectados por WAN (ext. IP).
- Objetivos: Grabación bajo demanda para enlaces E1, y la integración con el software de gestión "Acuerdo. Gestión Integral de Recuperaciones".
- La empresa externaliza todos sus servicios TIC. Centralita IP de Siemens alojada en su proveedor (CPD), y todos los servidores e informática. Ejemplo de un negocio moderno.

¿Por qué Recall?:

- Centralita HiPath - no tenía solución para grabación ni para integración.
- Solución: Grabador Recall E1 integrado por CTI con la centralita y con el software Atos Origin.
- Botón para grabación "bajo demanda" en la ficha del cliente y acceso desde las diferentes oficinas.
- Empezaron con 14 en Madrid. Actualmente son 54 extensiones IP.

Recall - Casos de éxito

JUSAN

Caso 3 - Grupo Roxu

The screenshot shows the homepage of the Grupo Roxu website. At the top, the browser title bar reads "Grupo Roxu - Mozilla Firefox". Below it, the menu bar includes "Archivo", "Editar", "Ver", "Historial", "Marcadores", "Herramientas", and "Ayuda". The address bar shows the URL "http://www.gruasroxu.com/". The main content area features the "GRUPO ROXU" logo in large white letters on a dark blue background. To the right is an aerial photograph of a construction site with a tall crane and a bridge under construction in a forested area. Below this, a yellow banner displays the website address "WWW.GRUASROXU.COM". Underneath the banner are four smaller images with corresponding links: "HISTORIA" (a man standing next to a large piece of machinery), "LOCALIZACION" (an aerial view of industrial buildings and roads), "IMAGENES" (multiple construction cranes), and "CONTACTO" (a man in a suit). At the bottom of the page, there are logos for "PLAAS" (Plataformas Aéreas Asturianas S.A.), "GRUAS ROXU", "IDEA INGENIERÍA DE ELEVACIÓN ASTURIANA", "IGR MANTENIMIENTO Y REPARACIONES", and "GRUAS DURRUTI". The status bar at the bottom of the browser window shows "Terminado".



Empresa:
Grupo Roxu

Localizada en:
Siero, Asturias

Sector:
Maquinaria de
Elevación

Caso 3 - Grupo Roxu

Situación:

- Alquiler de maquinaria hidráulica de elevación. (300 empleados y una flota de 200 grúas + 100 vehículos de transporte especial)
- 6 delegaciones en el norte de España. Requerían la grabación de llamadas para la confirmación de pedidos.
- Tenían varios modelos de centralita instaladas, y una combinación de accesos básicos y líneas analógicas.
- Objetivo: Acceso a todas las grabaciones desde la sede central.

¿Por qué Recall?

- Ningún otro proveedor podía cumplir con los requisitos del sistema.
- Solución: acceso con las claves correspondientes desde la sede central a todas las grabaciones almacenadas en las diferentes sucursales (por WAN).
- El sistema instalado gestiona la grabación de 34 canales (12 accesos básicos y 10 líneas analógicas) en cuatro de las seis delegaciones.

Caso 4 - Charon - Soluciones de seguridad

The screenshot shows a web browser window for the Charon website. The address bar displays the URL: <http://www.charon.pt/UnidadesdeNegócio/VigilânciaElectrónica/ServiçosdeSegurança/tabid/113/language/en-US/Default.aspx>. The page content includes the Charon logo, navigation links for 'A Empresa', 'Unidades de Negócio' (highlighted in orange), 'Qualidade, Segurança e Ambiente', 'Recrutamento', and 'Contactos'. Below the navigation, there are sections for 'Vigilância Humana' and 'Vigilância Electrónica' (with sub-links for 'Soluções', 'Serviços de manutenção', and 'Serviços de segurança'). A photograph shows two men working at a desk with multiple computer monitors displaying surveillance footage. To the right, there is a photograph of a woman sitting on the grass with a young child. A banner at the bottom right reads 'PROTECÇÃO DE PESSOAS'.



Empresa:
Charon

Localizada en:
Lisboa - Portugal

Sector:
Seguridad / Vigilancia

Caso 4 - Charon - Soluciones de seguridad

Situación:

- Centro Comercial Colombo: Sala de operaciones
- Más de 400 tiendas: Uno de los 10 centros más grandes de la península ibérica, ganador de varios premios.
- Centralita Alcatel OmniPCX: 6 extensiones digitales en la sala de operaciones.
- Grabación permanente para los agentes de seguridad

¿Por qué Recall?

- Centralita instalada (Alcatel OXO): No tenía solución de grabación
- Solución: Recall Digital para la grabación permanente de todas las extensiones digitales de los agentes.
- Grabación de la comunicación por radio entre la sala de operaciones y los agentes de seguridad localizados por todo el centro.

Grabación Telefónica para todos los Entornos

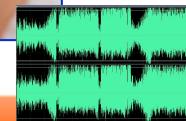
JUSAN



B/S/H/



Credirec



- Todos los entornos (Analógico, Digital, IP, ...).
- Todos los sectores (Industriales, Servicios, Comunicaciones, ...)
- Desde plug & play hasta aplicaciones a medida.
- Desde la PyME de una persona hasta organizaciones multi-sucursal
- Desde cursos de formación hasta soluciones para servicios críticos
- Integración con BBDD externa, CRM, ERP, software propietario, ...