



Enghouse
Interactive

CallRex Call Recording

SOFTWARE PARA GRABACIÓN Y SUPERVISIÓN
DE LLAMADAS VOIP



PRODUCT SHEET

La grabación y supervisión de llamadas no tienen que ser tareas costosas y complicadas. Tampoco tienen que usarse exclusivamente dentro del centro de llamadas. La voz de los clientes puede ser una herramienta poderosa para toda la empresa. Desde el centro de llamadas hasta investigación y desarrollo u otras aplicaciones de oficina, Enghouse Interactive coloca la tecnología de grabación y supervisión al alcance de las empresas de todo tamaño.

El software para grabación de llamadas CallRex le permite a las empresas:

- Asesorarse ante quejas de clientes con el uso de las conversaciones grabadas. Las grabaciones de llamadas pueden exportarse y ser reproducidas en software estándar de escritorio. ¡No se necesitan reproductores especiales!
- Cumplir con la reglamentación al guardar llamadas y registros para una variedad de necesidades del negocio.
- Asegurar interacciones de alta calidad con clientes con supervisión en tiempo real y programas para evaluación de calidad.
- Acelerar el entrenamiento de empleados con llamadas verdaderas y capacidad de supervisión para entregar comentarios a los agentes en tiempo real.
- Mejorar la productividad del lugar de trabajo mientras observa los procesos de negocio, incluyendo los guiones de llamada en aplicación.
- Hacer uso de la voz de los clientes dentro de la organización al enviar los comentarios de los clientes directamente a otros departamentos.

Fácil de usar.

Con el uso de la interfaz Web, los usuarios autorizados pueden ver el estado en tiempo real de cada teléfono IP en el sistema, así como grabar, supervisar, recuperar y reproducir llamadas. Pueden exportar llamadas desde CallRex y adjuntar las grabaciones a ARC, correo electrónico u otras aplicaciones de negocios para obtener una visión completa de la experiencia del cliente. Las grabaciones pueden reproducirse usando aplicaciones estándar y los parlantes del equipo.

Los administradores pueden elegir entre varias alternativas de grabación: tiempo completo, activación automática o grabación a pedido. La llamadas pueden ser grabadas automáticamente con accionadores: nombre de usuario, extensión, ID del que llama, número y nombre, porcentaje de llamadas entrantes/salientes, código de área, prefijos, sufijos y comodines. La grabación de tiempo completo permite que los usuarios capturen la llamada completa sin importar cuando se inicia la grabación.

Se registra la información detallada sobre las llamadas grabadas y puede ser revisada rápidamente en la interfaz de usuario CallRex. Busque y revise llamadas usando criterios múltiples que incluyen: hora y fecha, nombre de usuario, departamento o ubicación del usuario, duración de llamada, número y nombre de ID de la llamada entrante, DNIS*, nombre o valor indicado y número saliente marcado.

Fácil de administrar.

Una solución de software única y escalable, CallRex Call Recording se ejecuta desde servidores Windows y registra información relevante de las llamadas en la red. Los administradores pueden acceder a CallRex desde cualquier ubicación, lo que reduce los gastos generales y simplifica la administración del sistema.

Los derechos de acceso flexibles les permiten a los administradores asignar permisos para supervisar, grabar y reproducir para cada usuario de manera diferenciada. Organice a los usuarios por departamento y ubicación y cree perfiles de grabación adecuados a las necesidades de cada grupo de usuarios, incluyendo la configuración personalizada de retención de llamadas y perfiles de grabación programada de llamadas.

Las contraseñas de usuario son almacenadas en una base de datos codificada, lo que asegura la integridad de acceso a grabaciones y perfiles susceptibles. La marca de agua digital valida la integridad del archivo e identifica los accesos para el seguimiento de auditorías de seguridad.

The screenshot displays the CallRex web application interface. On the left is a navigation menu with options like 'Call Recording', 'Real-time Activity', 'Agent Evaluation', 'Computer Recording', and 'Administration'. The main area shows a search filter for 'Department' and 'Location', and a search for 'All users, Last 2 days'. Below the filters is a table of users and a detailed call log table.

Call Start	First Name	Last Name	Extension	Caller ID #	Caller ID Name	DNIS	Outbound #	Length	Call End	Flag Name	Flag Value	File Name
12/29/2010 12:23:05	Francois	Spratt	112					00:05:13	12/29/2010 12:28:18			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:24:01	Rachel	Cotton	136				812539469224	00:02:12	12/29/2010 12:26:13			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:25:13	Ann	Long	120				812539412254	00:00:33	12/29/2010 12:29:46			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:26:36	Rachel	Cotton	136				812539412254	00:01:29	12/29/2010 12:28:05			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:26:45	Ann	Long	120				812539469224	00:05:14	12/29/2010 12:31:59			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:28:22	Rachel	Cotton	136				812539469224	00:05:14	12/29/2010 12:33:36			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:28:58	Francois	Spratt	112	120				00:05:47	12/29/2010 12:29:45			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:30:10	Francois	Spratt	112	107				00:00:49	12/29/2010 12:30:59			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:31:28	Francois	Spratt	112	107				00:00:02	12/29/2010 12:31:30			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:31:40	Francois	Spratt	112	107				00:02:04	12/29/2010 12:33:44			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:32:24	Ann	Long	120				818666987232	00:03:50	12/29/2010 12:36:14			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:34:04	Rachel	Cotton	136	112	Ed Rogers			00:05:58	12/29/2010 12:40:02			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:34:04	Francois	Spratt	112	136				00:05:58	12/29/2010 12:40:02			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:38:17	Ann	Long	120				818666987232	00:03:53	12/29/2010 12:41:50			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:40:15	Rachel	Cotton	136	112	Ed Rogers			00:01:06	12/29/2010 12:41:21			2010-12-29160.a8.f
12/29/2010 12:40:15	Francois	Spratt	112					00:01:06	12/29/2010 12:41:21			2010-12-29160.a8.f

Tecnología

IMPLEMENTACIÓN

Los interruptores de datos están configurados para enviar al servidor CallRex una copia de cada paquete VoIP que entra o sale de una IP PBX. Mediante implementaciones en varios sitios CallRex se instala en los servidores Windows distribuidos en varias ubicaciones y los servidores remotos se interconectan vía WAN.

ARQUITECTURA

CallRex emplea una arquitectura de software distribuida en servicios que es ideal para implementaciones en uno o varios sitios. Esta solución, altamente confiable y tolerante con los errores, es escalable para miles de usuarios y puede ser accedida desde cualquier ubicación a través de la interfaz de cliente de CallRex basada en la Web. Las opciones flexible le permiten a los administradores almacenar llamadas en los servidores locales o en ubicaciones de la red de área almacenada (SAN, en inglés).

Especificaciones

CLIENTE CALLREX

El cliente CallRex puede ser ejecutado usando cualquier navegador que sea compatible con Microsoft Silverlight en un sistema operativo adecuado. El complemento de Silverlight debe estar instalado para ejecutar el cliente CallRex.

Los navegadores compatibles incluyen:

- Microsoft® Internet Explorer 6, 7, u 8
- FireFox 2 o 3
- Apple® Safari 3 o 4
- Google Chrome

SERVIDOR CALLREX

Sistemas operativos compatibles

- Windows Server 2003, Windows Server 2003 R2
- Windows Server 2008 x86, Windows Server 2008 x64*, Windows Server 2008 x64 R2*
- Windows 7*, Windows XP Professional*

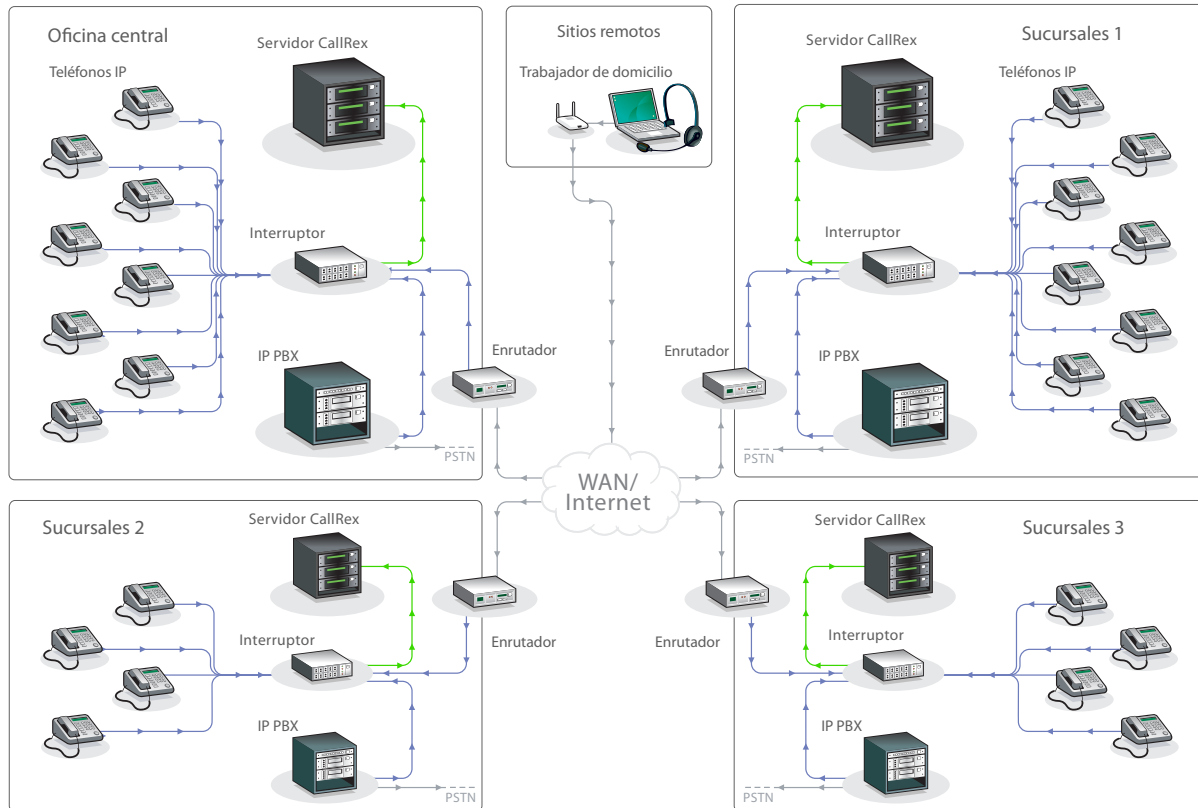
Requerimientos para almacenar

- 97.5KB por minuto de grabación
- 170 horas por GB

Los estándares y protocolos compatibles incluyen

- SIP, SDP, SCCP, MGCP, RTP
- SRTP*, TLS* para codificación VoIP
- TAPI, TSAPI, MiTAI, OAI
- G.711, G.722, G.722.1 (Siren 7), G.729a, G.729 (simple)
- DHCP*

* Se aplica a sistemas de telefonía IP seleccionados, póngase en contacto con Enghouse Interactive para más información.



Acerca de la suite de software CallRex

Enhouse Interactive entrega grabación de llamadas IP y software para la optimización del centro de llamadas diseñados específicamente para empresas pequeñas y medianas, tales como:

CallRex Quality Management Suite™: Software para optimización del centro de llamadas

CallRex Call Recording™: Grabación y supervisión de llamadas

CallRex Computer Recording™: Grabación y supervisión de computadoras de escritorio

CallRex Agent Evaluation™: Puntuación de llamadas y entrenamiento de agentes para centros de llamadas

CallRex Workforce Management™: Pronósticos, planificación y supervisión de adherencia

CallRex API™: Soluciones de integración personalizada para el software CallRex Call Recording

About Enhouse Interactive

Enhouse Interactive is the union of products and expertise from leading solution providers including: Arc Solutions, CosmoCom, Datapulse, Syntellect, Telrex, and Trio. Now a single, global organization, Enhouse Interactive delivers flexible and scalable solutions that will meet a company's communications needs across their organization, including: global communications management, contact center solutions, attendant consoles, IVR or self-service solutions and call recording and quality management tools.



Learn more at www.enhouseinteractive.com

© 2011 Enhouse Interactive. All Rights Reserved.