

DAL RECORDER

Grabador Digital de Alta Capacidad



DAL Recorder

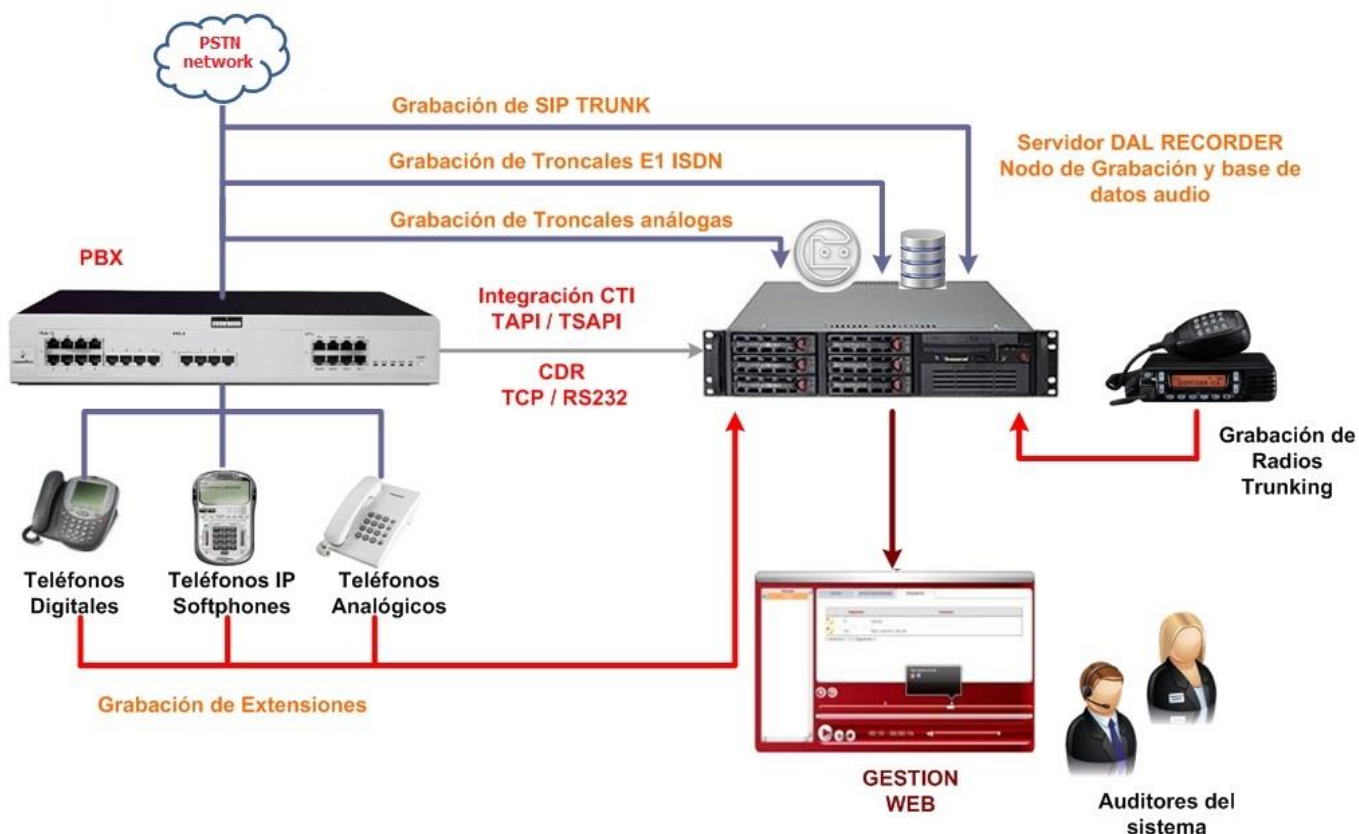
GRABADOR DIGITAL

CYT
COMUNICACIONES

DAL RECORDER es un completo grabador profesional de conversaciones de arquitectura abierta con el cual podrá registrar, supervisar y archivar las conversaciones telefónicas, de canales de radio o salas de reunión.

Gracias a su alta capacidad de grabación, con DAL RECORDER es posible generar registros históricos de todas las conversaciones permitiendo a las empresas garantizar los máximos niveles de seguridad y calidad en la atención.

DAL RECORDER



CARACTERÍSTICAS

- Arquitectura abierta: posibilidad de ampliar la cantidad de recursos y tiempos de grabación.
- Grabación de internos y troncales, analógicos, digitales o IP.
- Capacidad de almacenamiento desde 65.000 horas.
- Posibilidad de respaldar la información en unidades de tecnología DAT, DVD, Hard Disk, LAN Back up.
- Arquitectura de Hardware redundante.
- Integración CTI con las principales PBX del mercado.
- SDK para integración con CRM.
- Sistema de alarmas.
- Evaluación de agentes.

MODOS DE GRABACIÓN

- Full (graba todas las conversaciones).
- Programación de agendas.
- Por demanda del agente y supervisor.
- Aleatoria.

TECNOLOGÍAS SOPORTADAS

- Internos analógicos, digitales e IP.
- Tramas digitales E1 (ISDN, R2, etc.).
- Troncales analógicas y SIP.



DAL RECORDER

Grabador Digital de Alta Capacidad



DAL Recorder

GRABADOR DIGITAL

INTEGRACIONES

- ✓ **CTI:** Mediante una conexión a la central es posible obtener información adicional de la llamada y vincularla a la grabación.
- ✓ **SDK:** Permite la integración con otros sistemas como CRM, páginas Web, etc. posibilitando anexar datos, iniciar y finalizar las grabaciones, realizar búsquedas y reproducir el audio de las llamadas.

ALMACENAMIENTO

La información se administra en una base de datos que incluye la identificación de la fecha y hora de la grabación, la persona que atendió la llamada, el número de teléfono desde el cual han llamado, la duración de la llamada y datos externos provenientes de las diferentes integraciones permitiendo realizar búsquedas en forma muy flexible.

APLICACIÓN WEB

La interfaz Web permite al supervisor administrar y reproducir las grabaciones almacenadas en el sistema. Adicionalmente cuenta con la posibilidad de exportar grabaciones individuales o por lotes en formato wav o mp3 e introducir comentarios generales de cada llamada y etiquetas relacionadas a un instante de la grabación. Según la tecnología utilizada es posible escuchar las conversaciones en tiempo real desde la aplicación Web.

SEGURIDAD

Acceso al sistema: Es posible configurar distintos perfiles de usuarios para restringir el acceso a diferentes funcionalidades del sistema.

Acceso a grabaciones: De acuerdo al perfil de usuario configurado estos pueden acceder a las grabaciones específicas de distintos sectores o grupos de agentes.

ARQUITECTURA ABIERTA

La arquitectura del sistema permite distribuir nodos de captura brindando servicio a diferentes sectores de la empresa distribuidos o permitir el crecimiento modular.

La centralización de la información hace que todos los módulos se visualicen como un único sistema.

Quantity of selected messages: 0 QUITAR TODOS Mensajes: 1000

Status	Fecha	Hora	Duración	ID	Agente	Nro Remoto	E/S	Grupo	Canal	Formato	Ciente	Campaña
<input type="checkbox"/>	03/11/2015	00:00:48	00:00:29	68381805	4216 - Teresa Diana Rodriguez	69237399	☺	CONTACTCENTER	Canal 1/501	🔊	CONTACTCENTER	lineas ant skill
<input type="checkbox"/>	03/11/2015	00:06:47	00:03:39	68381807	6627 - Elizabeth Claros Carballo	78042679	☺	CONTACTCENTER	Canal 1/501	🔊	CONTACTCENTER	lineas nuevas sk
<input type="checkbox"/>	03/11/2015	00:07:30	00:00:18	68381806	4216 - Teresa Diana Rodriguez	77536942	☺	CONTACTCENTER	Canal 1/502	🔊	CONTACTCENTER	lineas ant skill
<input type="checkbox"/>	03/11/2015	00:08:15	00:02:44	68381808	4216 - Teresa Diana Rodriguez	69829022	☺	CONTACTCENTER	Canal 1/502	🔊	CONTACTCENTER	lineas ant skill
<input type="checkbox"/>	03/11/2015	00:10:28	00:00:50	68381809	6627 - Elizabeth Claros Carballo	75837582	☺					
<input type="checkbox"/>	03/11/2015	00:13:41	00:01:10	68381810	4216 - Teresa Diana Rodriguez	75837582	☺					
<input type="checkbox"/>	03/11/2015	00:13:41	00:01:14	68381811	6627 - Elizabeth Claros Carballo	69388830	☺					
<input type="checkbox"/>	03/11/2015	00:14:52	00:00:41	68381813	4216 - Teresa Diana Rodriguez	78433452	☺					
<input type="checkbox"/>	03/11/2015	00:14:56	00:00:26	68381812	6627 - Elizabeth Claros Carballo	76670597	☺					
<input type="checkbox"/>	03/11/2015	00:15:24	00:00:37	68381814	9365 - Ronny Chuve Saavedra	33362211	☺					

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

Mensaje: 68381808

DATOS DATOS ADICIONALES ETIQUETAS WORDSPOTTING

Fecha: 11/3/2015 Hora: 12:08:15 AM Cliente: CONTACTCENTER
Nodo: 1 CC-ORION-PBX Campaña: lineas ant skill
Canal: 502 Canal: 1/502
Nro Remoto: 69829022 Comentario:
Agente: 4216 - Teresa Diana Rd Link Id: 122883049
Sentido: ☺ Cod Ext:
Duración: 00:02:44

00:52 - 00:02:44

MÓDULOS OPCIONALES

- Grabación de pantalla.
- Word Spotting.
- Speech Analytics.

buenas decisiones