# Recall





## Lösung zur Gesprächsaufzeichnung

# Recall

#### Recall wurde entwickelt für:

- Call Center / Service Center
- Versicherungen / Finanzwesen
- Mit permanenter Aufzeichnung oder nach Bedarf

Das Ziel unserer Lösung ist Gespräche kontinuierlich oder nach Bedarf mitzuschneiden inkl. einer einfachen Oberfläche für Suche und Wiedergabe der Mitschnitte.



#### Recall ISDN BRI / S2M / VoIP

- Recall wurde entwickelt um Gespräche über ISDN BRI / S2M oder VoIP mitzuschneiden.
- Das System besteht aus einer speziellen Hardware welche parallel zum ISDN BRI, S2M oder VoIP Port angeschlossen wird. Über eine LAN- oder USB-Verbindung (je nach Modell) kann das Konfigurations- und Aufzeichnungs-Management durchgeführt werden
- Die Installation der Lösung ist einfach und geht sehr schnell



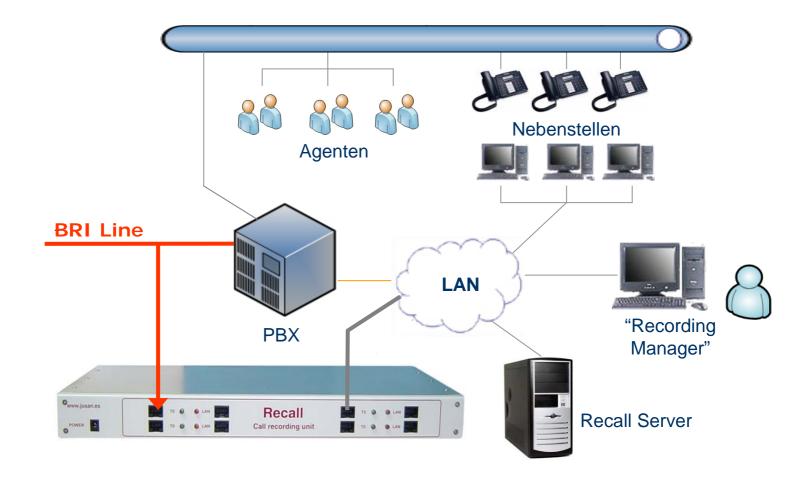




Recall

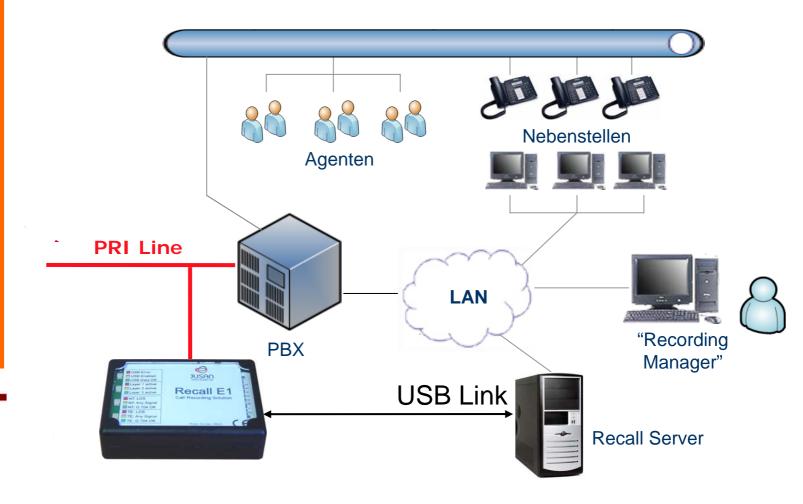
Recall ISDN BRI und S2M kann jederzeit erweitert werden und unterstützt auch unterschiedliche ISDN-Anschlüsse (PTP & PTMP).

#### **Recall ISDN BRI**



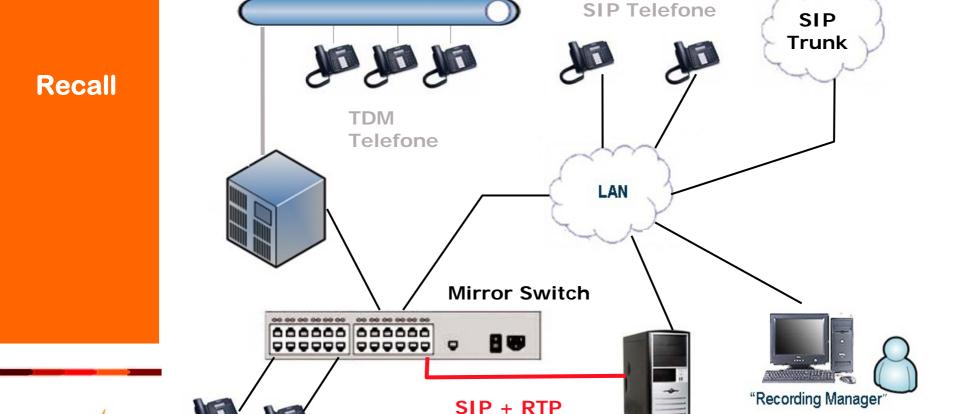


### **Recall S2M**





## Recall VolP (SIP)



**Pakete** 

Recall

Server

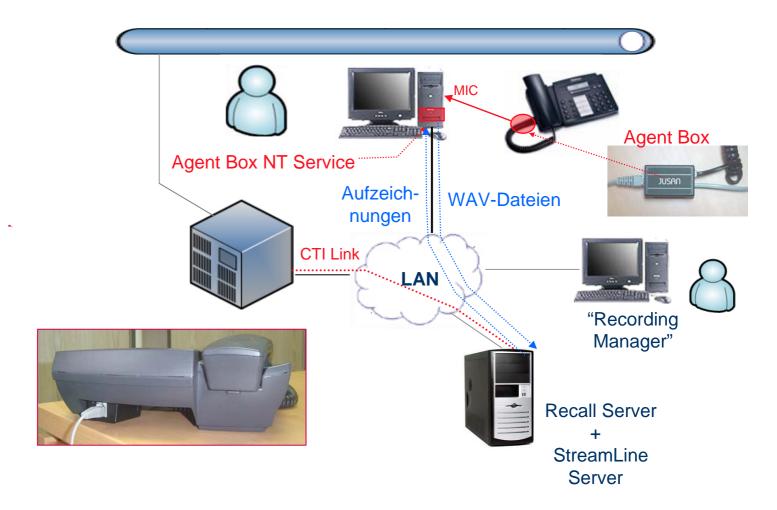
**Telefone** 

group

corporate music

# **Recall Agent Box**

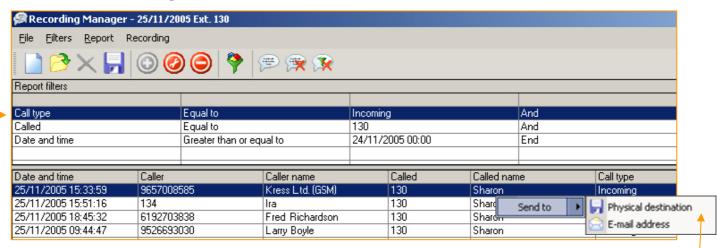






#### **Management der Mitschnitte**

- Die Aufzeichnungen werden auf dem Server PC im Wave-Format gespeichert.
- Alle Versionen Recall ISDN BRI, S2M, VoIP und Agent Box verwenden den gleichen "Recording Manager" zur Administration / Verwaltung.



- Die Management Software wird zum Abhören, Löschen und Speichern der
  Aufzeichnungen verwendet. Darüber hinaus können Berichte bzgl. der
  Suche vordefiniert werden
- Mitschnitte können auch per Email versendet werden

Die Software kann auf jedem beliebigen PC im Netwerk installiert werden und ist Multi-User fähig.





#### Such - Kriterium

Der "Recording Manager" ermöglicht die Suche über die Eingabe einer Rufnummer oder anderer Kriterien.



- Aufzeichnungs-Suche über Datum und Uhrzeit.
- Such über die Nebenstellen-Nummer.
- Suche über Angerufene Nummer oder Rufnummer des Anrufers (inklusive Präfix).
- Suche über Rufart (ankommend / abgehend).
- Suche über die Aufzeichnungsdauer.



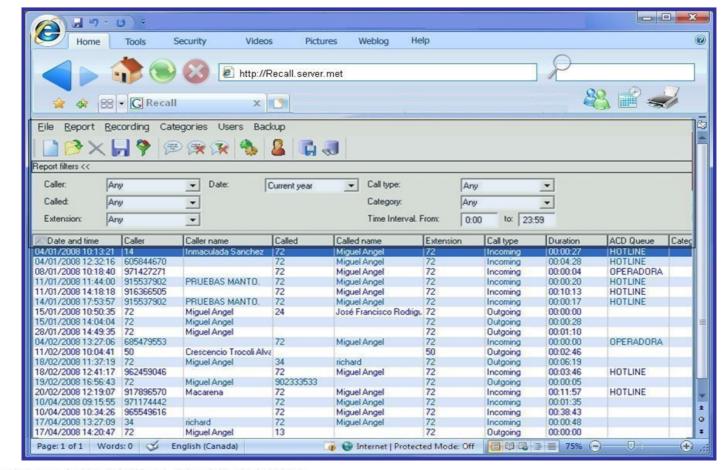
Recall

\* According to version

#### **NEU: WEB basierender Manager**



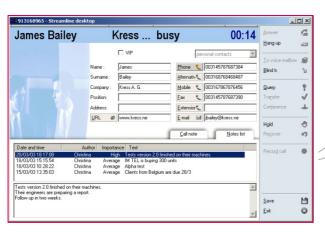
- Zugang von jedem PC mittels WEB-Browser möglich
- Einheitliche Oberfläche für alle Aufzeichnungen
- Erweiterte Sicherheit zum Schutz der Aufnahmen

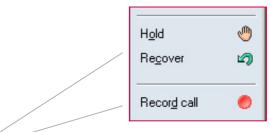




#### Neue Funktionen für Recall

- Anbindung von herstellerspezifischen Endgeräten
- Up0 und VoIP Endgeräte können für ein nebenstellenbezogenes Mitschneiden angebunden werden.
- Start / Stopp der Aufnahmen mittels MFV-Wahl
- Kontinuierliche Aufzeichnung mittels Filter über Durchwahl und CLIP Mitschneiden für eine bestimmt Benutzergruppe
- CSTA & TAPI Integration um die Aufzeichnung über eine Client-Applikation zu starten / beenden.





CTI Desktop Applikation mit Start- / Stopp-Funktion für die Aufnahme



#### **Recall Hardware-Voraussetzung**

## Recall

#### **Minimale Voraussetzung Server PC**

- Pentium 2GHz, 2Gb RAM, Windows XP oder höher SQL Express wird gestellt, Windows Server nicht notwendig
- SATA II Disk mit Server Qualität (24h/7d)
  - PCM (Stereo) = 18 Stunden / Gb
  - PCM (Mono) = 36 Stunden / Gb
  - TrueSpeech (Mono) = 250 Stunden / Gb

#### **Recall PRI**

- Verfügbare USB Ports & Controller

#### Recall SIP

- -2 LAN Karten (1 für LAN, 1 für SIP Interface)
- Unterstützte Codecs G.711, G.723 & G.729



# Recall BRI, S2M, SIP & Analog Optional für Nebenstellen-Filter

- CTI Protokoll (TAPI, CSTA, ...)
- SMDR Ausgang über V24 oder TCP/IP

#### **Recall CTI**

- CTI Protokoll (TAPI, CSTA, ...)

# Recall



