



# VocalREC

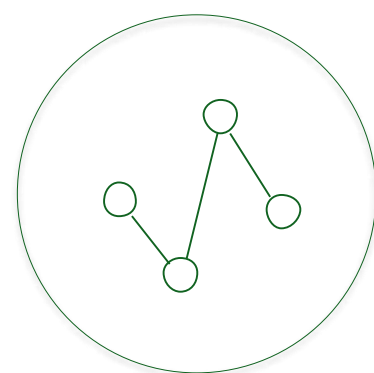
## SISTEMA DE GRABACIÓN DE LLAMADAS Y SCREEN CAPTURE





## ¿Quiénes somos?

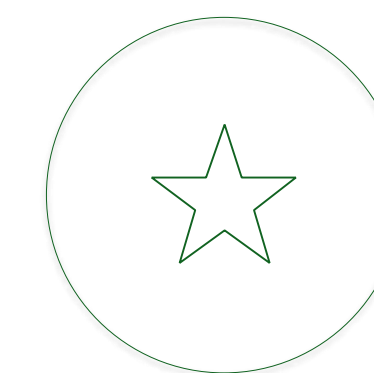
Inicia Soluciones es una empresa española especializada en dar soluciones integrales de telefonía a empresas y a Call Centers.



Desarrollamos soluciones tecnológicas de comunicación para empresas



Ofrecemos servicios de asesoría y consultoría, así como planes formativos en gestión y tecnología



Nos basamos en los principios de innovación, garantía de calidad, flexibilidad y soporte personalizado



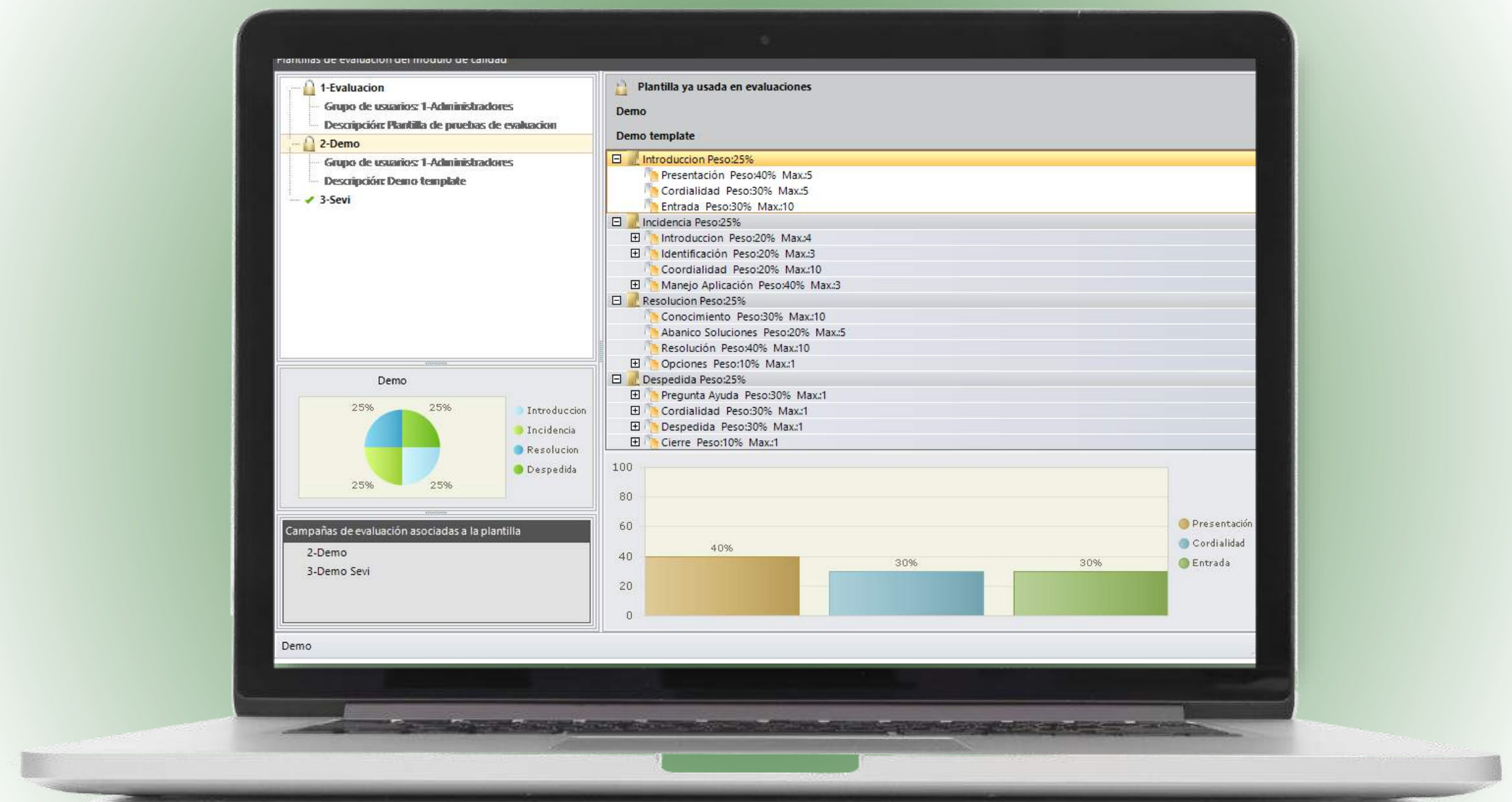


## VocalREC

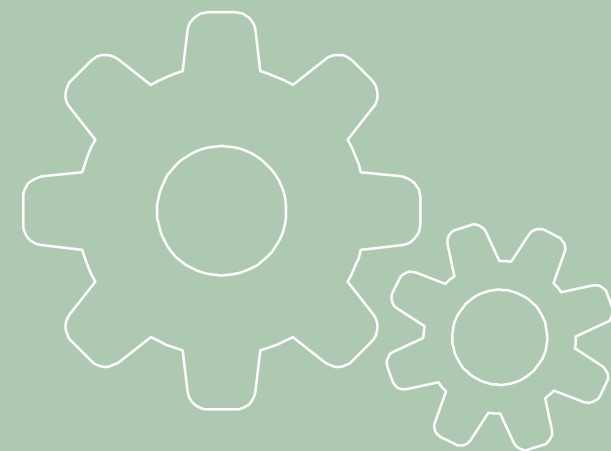
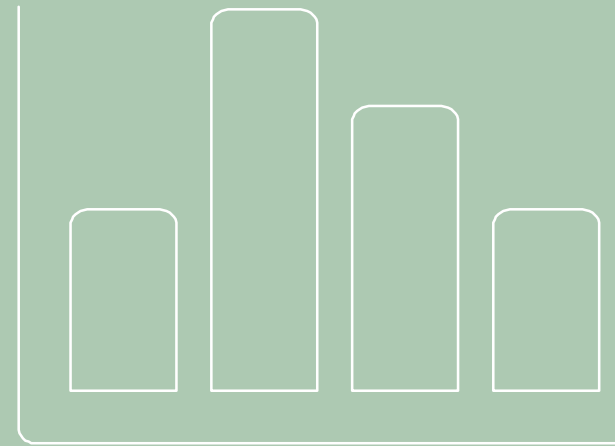
Sistema orientado a satisfacer las necesidades de grabación tanto para contact centers como para empresas, adecuándose a sus necesidades específicas.

Tanto para entornos individuales o multisite, la solución permite la administración centralizada y capacidades de almacenamiento suficientes para cubrir los requerimientos de las compañías.

Su diseño permite una conectividad universal: múltiples arquitecturas e integrable con las centralitas más extendidas del mercado (Avaya, Cisco, Alcatel, Asterisk, etc.) y los CTI's más comunes.



# Características



## **Conectividad universal.**

**Seguridad.** La administración está basada en permisos y control de accesos. Grabaciones almacenadas en ficheros encriptados. Cumplimiento con la LOPD.

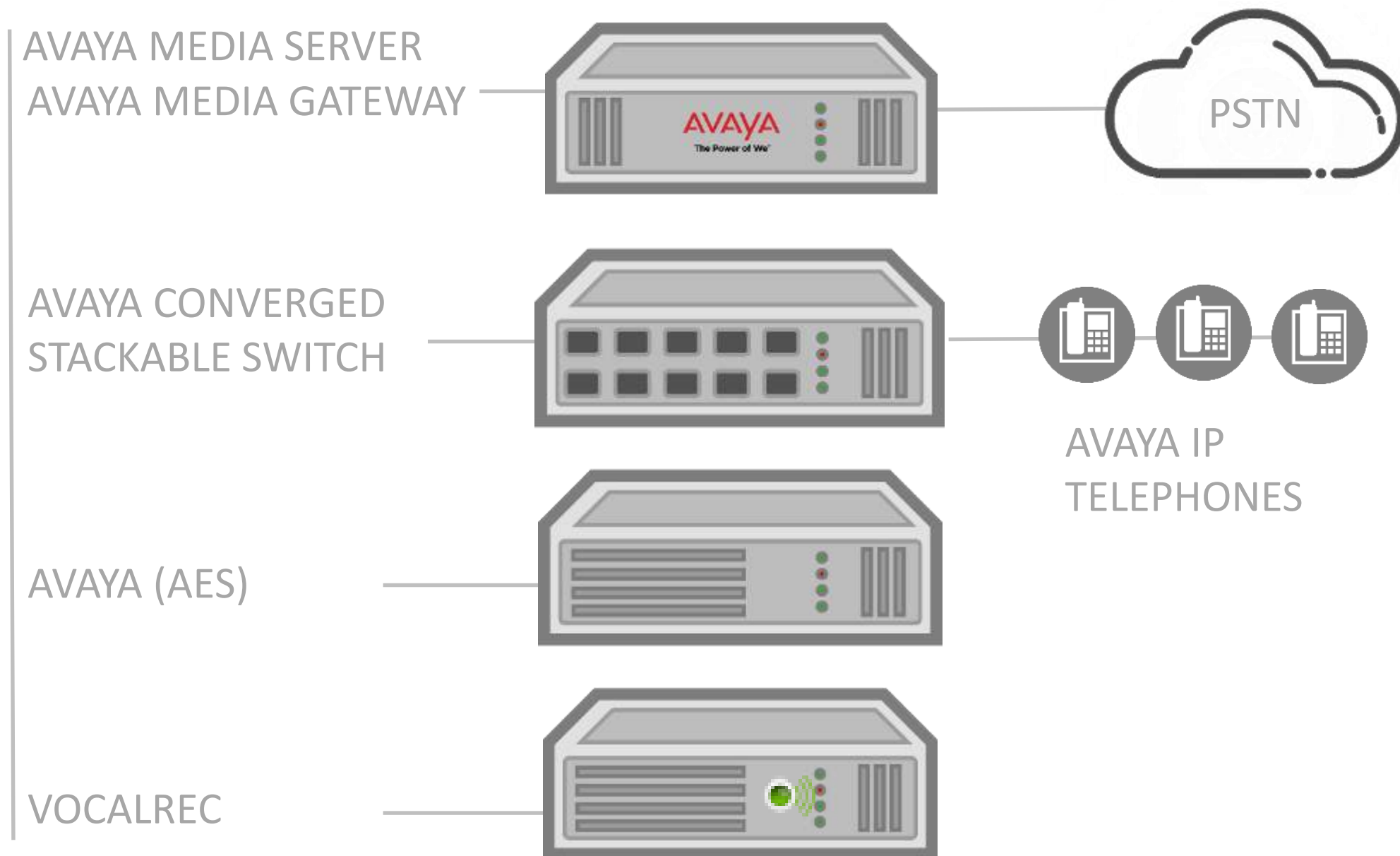
**Estabilidad:** servidores de alta disponibilidad con los elementos críticos redundados, posibilidad de virtualización, sistemas de alarmas a través de email, sistema automatizado de backup, etc.

## **Aplicaciones intuitivas y de fácil uso.**

**Actualización de versiones online:** permite al sistema y a las aplicaciones estar permanentemente actualizados de forma cómoda y sencilla.



# Modo Activo



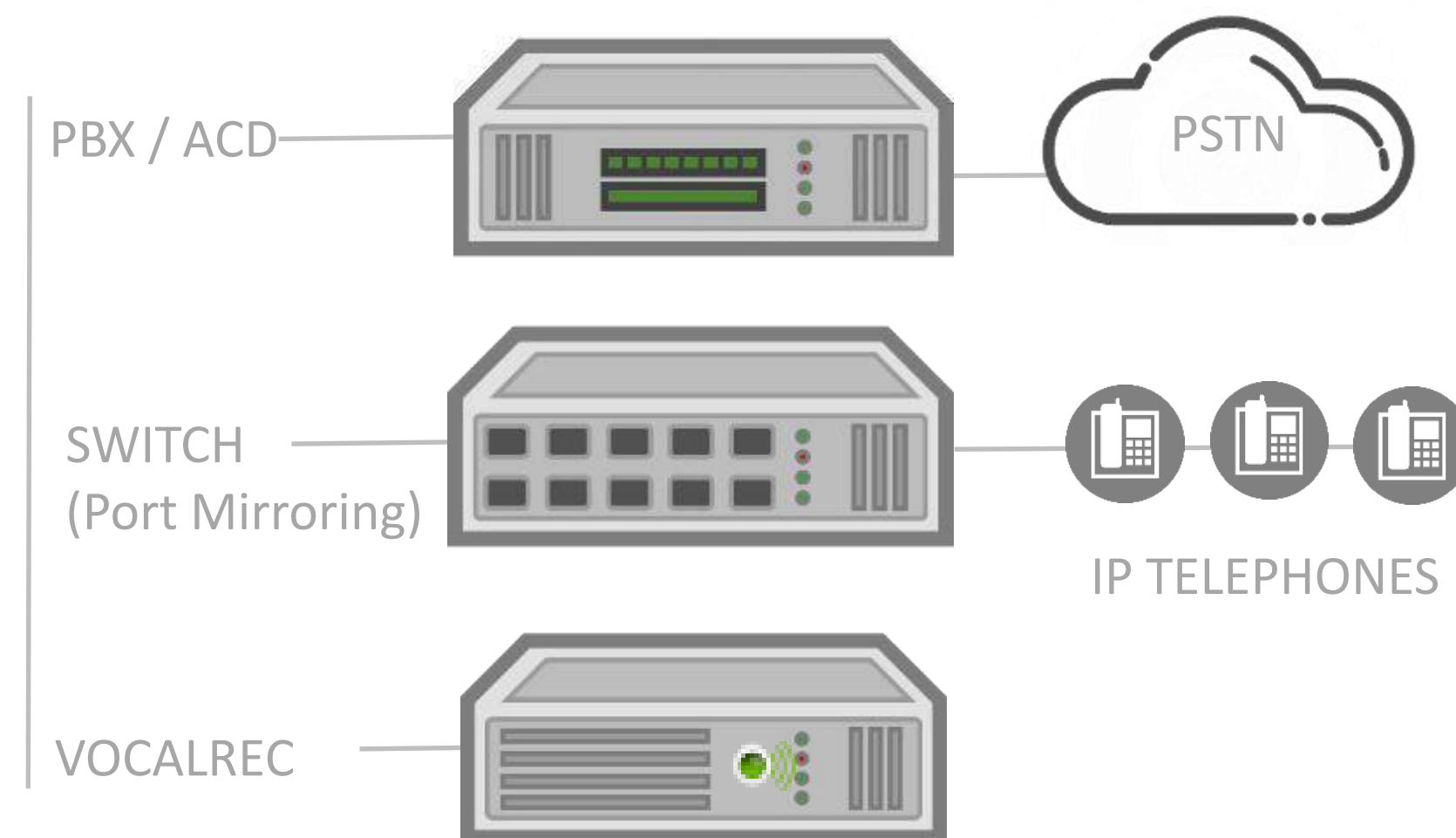
- Compatible con Avaya (Communication Manager) y Alcatel.
- La grabación IP se realizará utilizando los servicios CTI (CMAPI y IPDRLINK).
- Grabación distribuida.
- Posibilidad de grabación por VDN, Skill, agente y extensión.
- Free sitting.





# Modo Pasivo

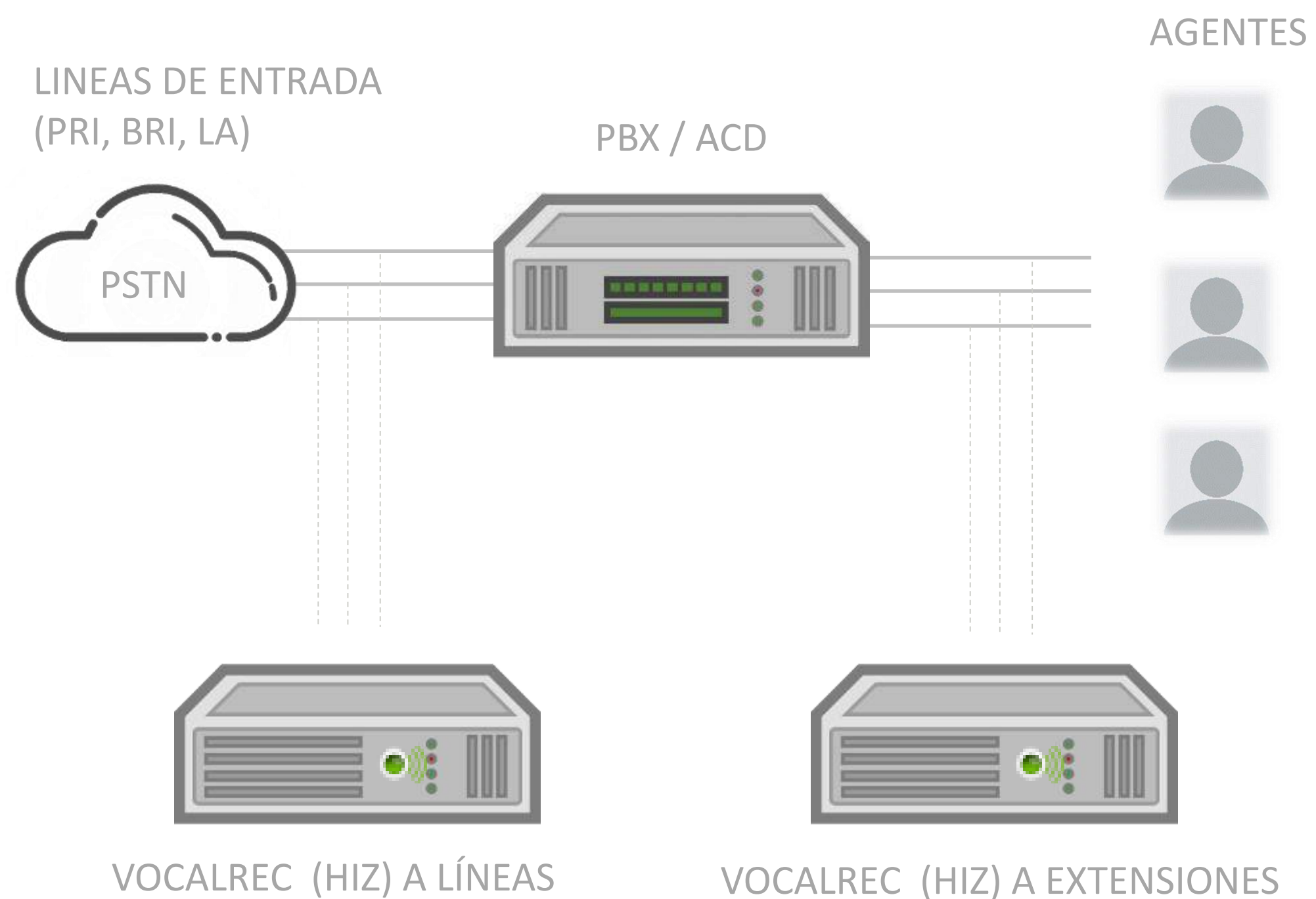
- En esta modalidad se realizan las grabaciones utilizando la funcionalidad de Port Mirroring.
- Compatible con protocolos SIP, H323, Skinny, etc.
- Ahorro de costes y licencias de terceros.
- Posibilidad de generar múltiples grabaciones sobre una misma llamada.
- Compatible con sistemas Avaya, Cisco, Asterisk, etc.





## Modalidad Pasiva: Alta Impedancia (HIZ)

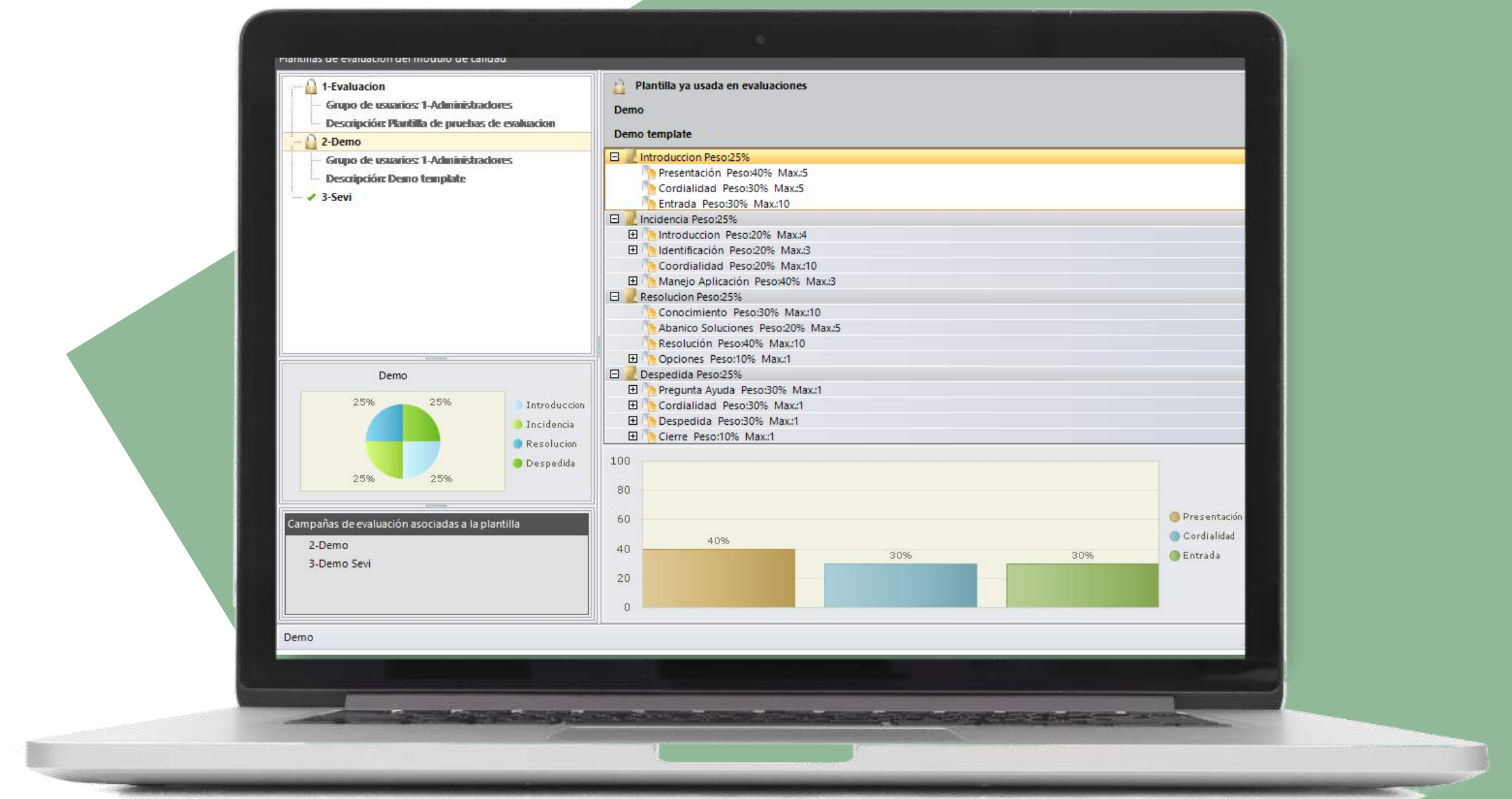
- Orientado a servicios críticos (Alarmas, Banca, etc.)
- El sistema se conecta en paralelo a las líneas de entrada o a las extensiones para asegurar el 100% de las grabaciones.
- No requiere de ninguna integración con la centralita.
- Posibilidad de interactuar el sistema con CTI para adjuntar información adicional (login agente, campos de negocio...).





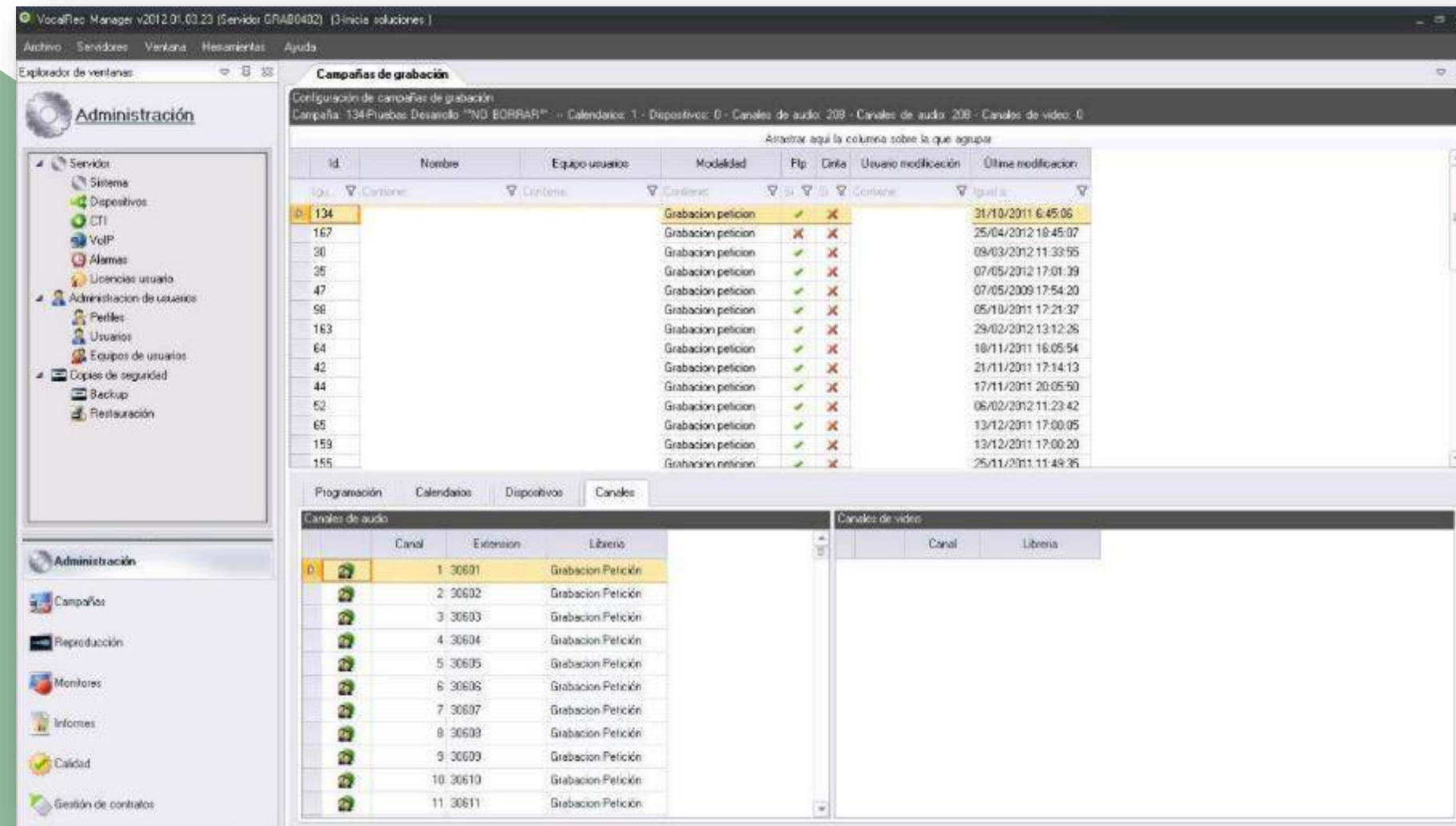
# Aplicaciones

- Todas las aplicaciones y actualizaciones se instalan de forma desatendida.
- Para poder cumplir con la LOPD, las aplicaciones del sistema están basadas en un control de permisos y accesos, permitiendo en todo momento conocer que usuarios acceden a las diferentes partes del sistema.
- Para acceder a las aplicaciones es obligatorio la introducción del usuario y contraseña.



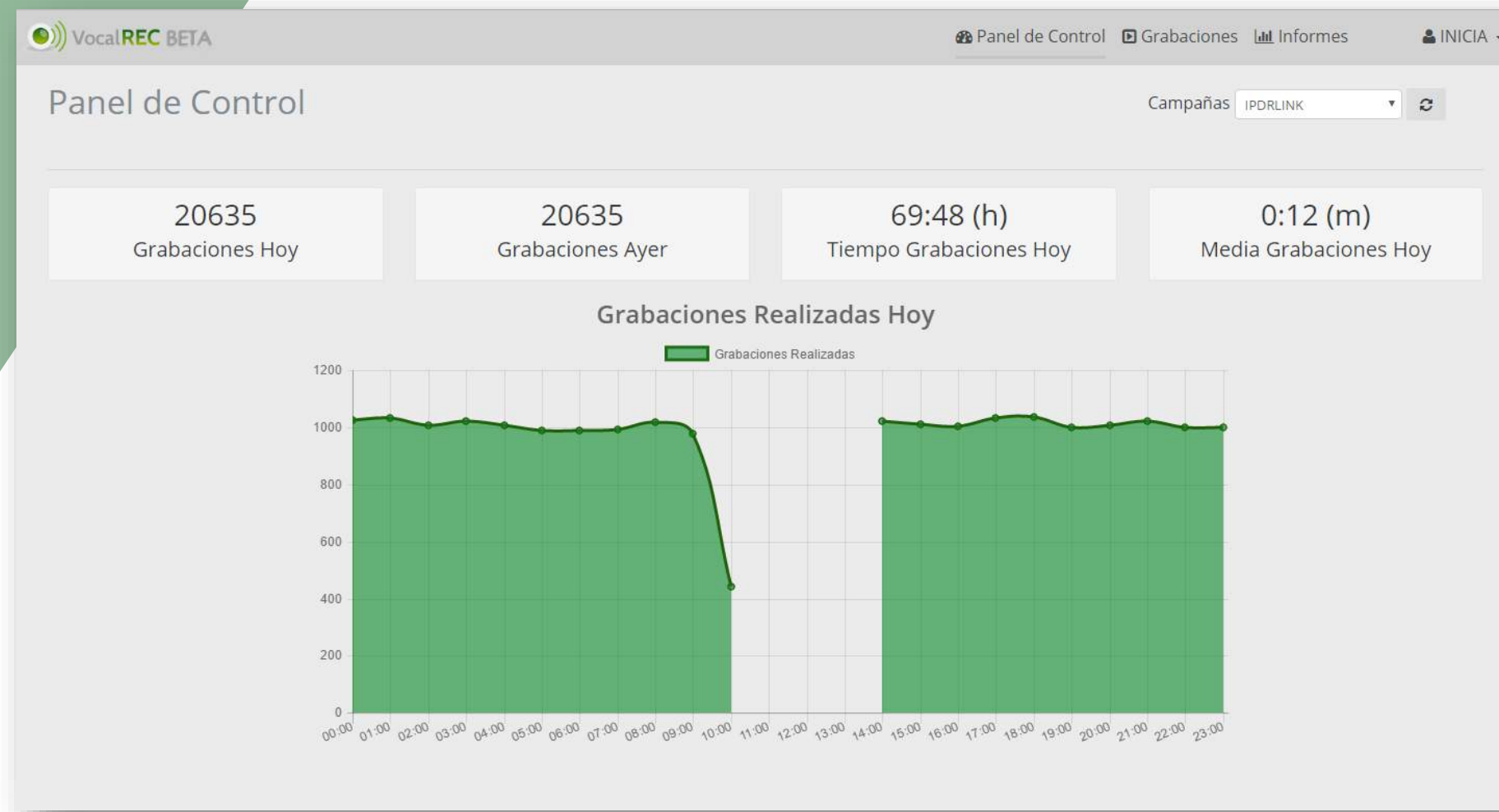


# Configuración



- Configuración del sistema:
- Alta de usuarios.
- Asignación de permisos y recursos.
- Supervisión del sistema en tiempo real.
- Realización de backup, etc

# Búsqueda y Reproducción



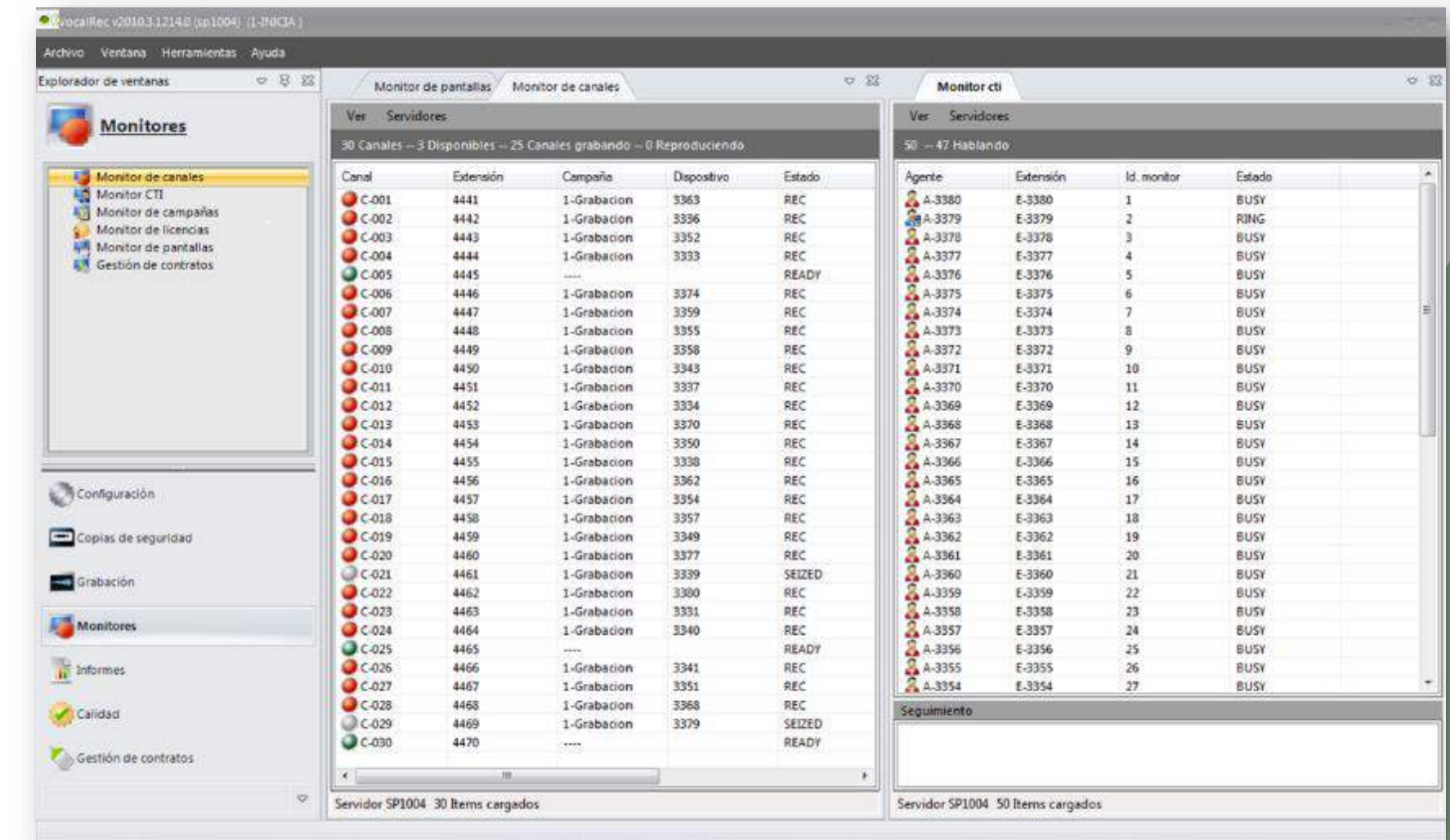
Búsqueda de grabaciones por:

- Campaña
- Duración
- Fecha / Hora
- Dirección
- Call ID
- ANI/DNIS
- Agente
- Extensión
- Cualificaciones



# Monitor

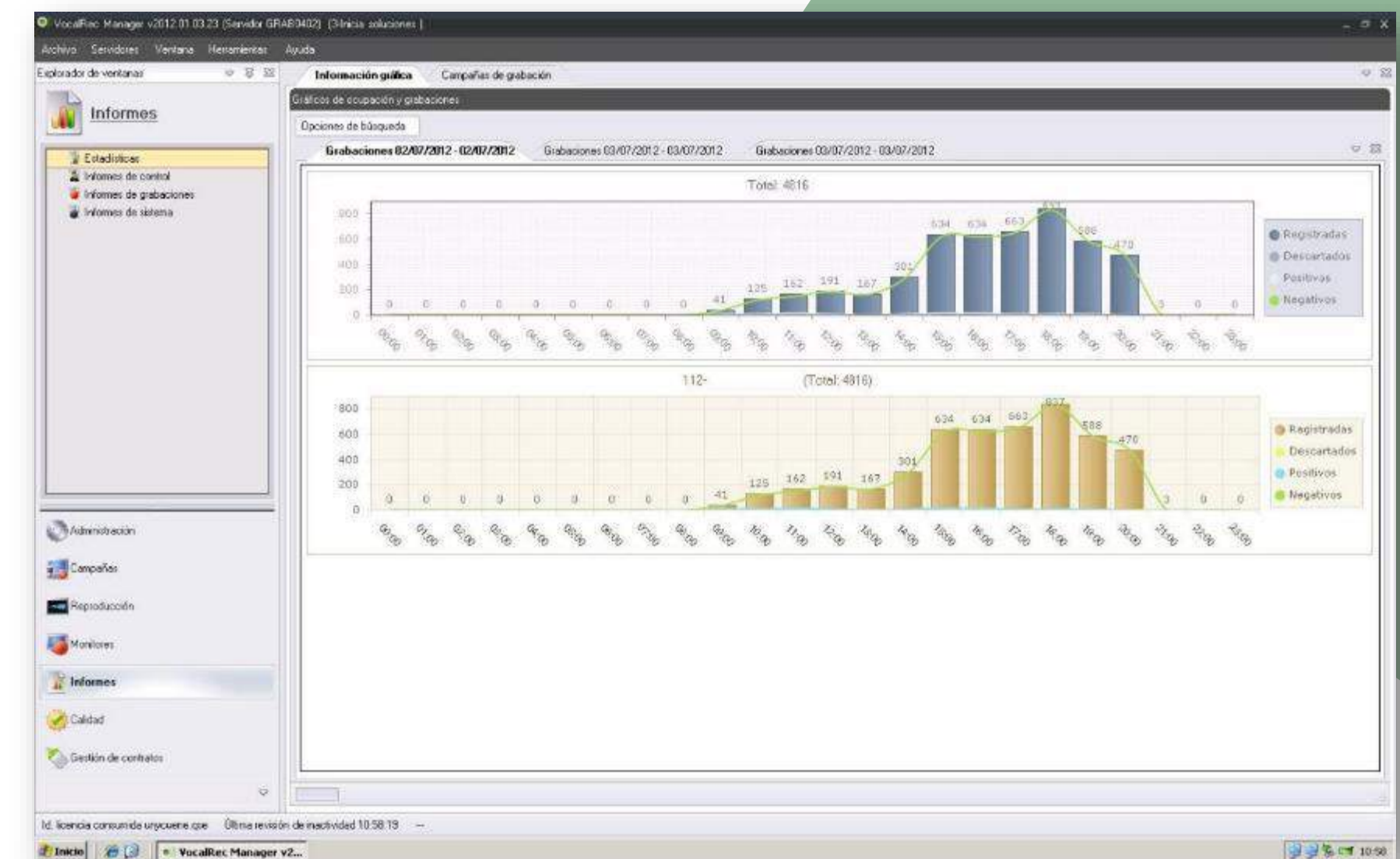
- Contempla la visualización de canales y agentes grabados.
- Información en tiempo real de la situación de la campaña.



# Estadísticas e Informes

Informes de:

- Control de usuarios
- Sistema
- Grabaciones
- Calidad





## Modos de Grabación

Grabación Selectiva

Grabación Bajo Demanda

Grabación Continua

- Grabación Planificada: Permite programar el sistema de forma desatendida para que realice grabaciones aleatorias o asignar una acción de cumplimiento.
- Grabación a Petición: Modo en el cual se graba únicamente la parte de la conversación que nos interesa (p.e. la relativa al contrato). Se puede realizar de forma manual o automática.
- Grabación Continua: Con este modo de grabación se asegura la grabación total de todas las llamadas, asignando un canal de grabación a una extensión o agente.





## Grabación Selectiva

Permite programar el sistema para que realice **grabaciones planificadas con anterioridad**, pudiendo realizar grabaciones aleatorias o asignar una acción de cumplimiento, por ejemplo grabar cinco conversaciones de cada agente (grabación por objetivos).

Capaz de grabar las conversaciones de centenares de agentes utilizando un reducido número de canales. (Únicamente compatible con el modo activo)

## Grabación Continua

Con este modo de grabación nos aseguramos la grabación íntegra de **todas las llamadas**. Se consigue asignando un canal de grabación a un único dispositivo (extensión o login de agente). (Compatible con modo activo y pasivo)

## Grabación Bajo Demanda

Es el propio agente a través de un componente instalado en su puesto, el que inicia y detiene la grabación, grabándose sólo la parte de la conversación que nos interesa. (Compatible con modo activo)





## Opciones: Gestión de Contratos

- Permite de forma desatendida exportar las grabaciones por campaña a formato mp3, facilitando así su envío y reproducción en el cliente final.
- Se genera un fichero HTML con la información relativa a la campaña.

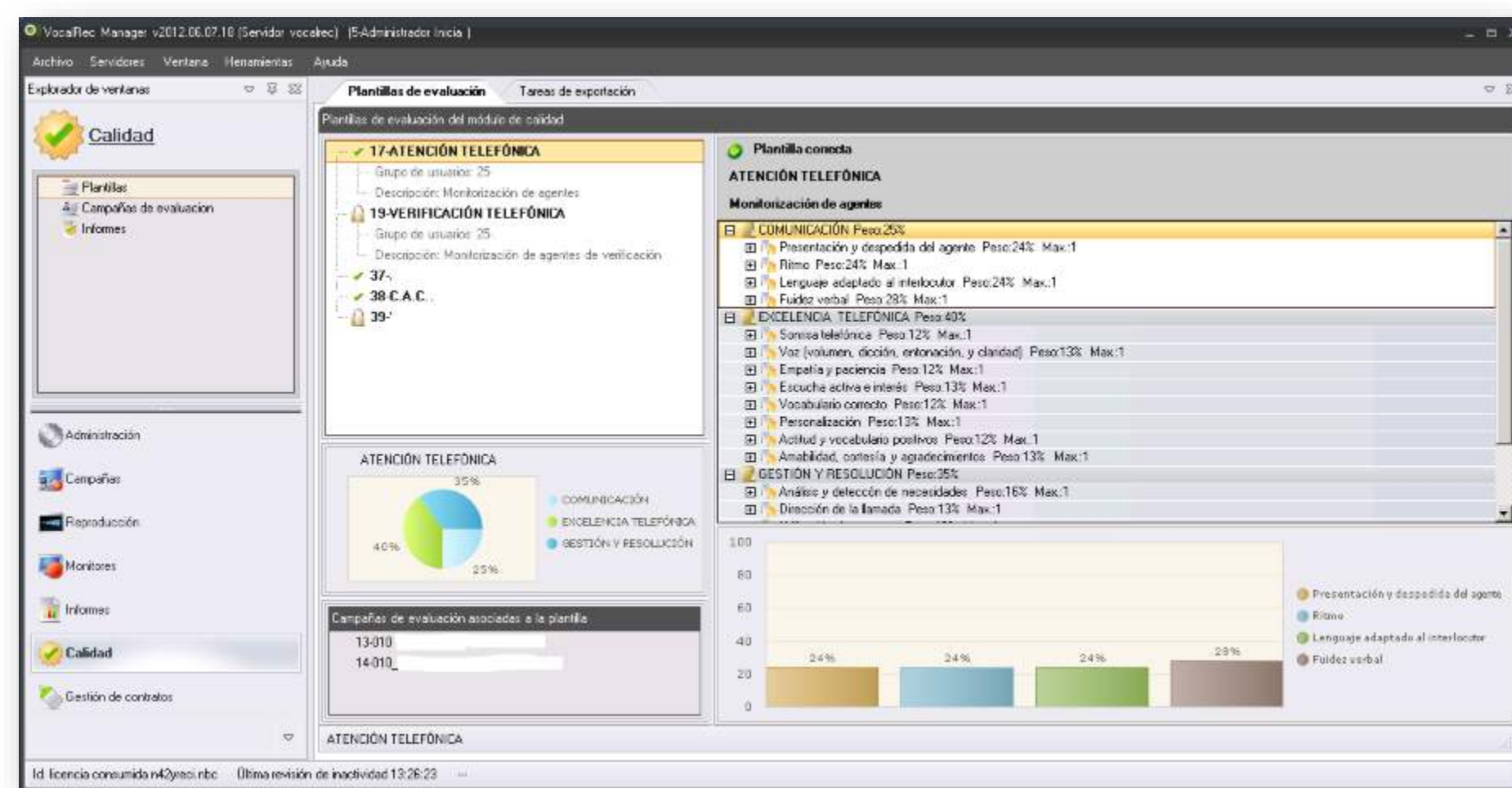
Identificador	Descripción	Tipo	Equipo de usuarios	Destino	Última acción	Estado
6		Automática		TELEF...	13/07/2012 5:40:21	Inactivo
10		Automática			13/07/2012 6:02:46	Inactivo
16		Automática			13/07/2012 4:41:01	Inactivo
18		Automática			13/07/2012 4:02:21	Inactivo
19		Automática			13/07/2012 7:01:40	Inactivo
22		Automática			13/07/2012 7:02:31	Inactivo
25		Automática			13/07/2012 8:44:25	Inactivo
39		Automática			13/07/2012 6:17:16	Inactivo
40		Automática			13/07/2012 4:40:46	Inactivo

Fecha	Fecha de registros	Exportados	Fallidos	Destino
13/07/2012 5:33:26	12/07/2012 - 12/07/2012	869	0	2012/...
12/07/2012 5:38:44	11/07/2012 - 11/07/2012	997	0	2012/...
13/07/2012 5:20:33	12/07/2012 - 12/07/2012	1235	0	2012/...
12/07/2012 5:20:39	11/07/2012 - 11/07/2012	1188	0	2012/...
13/07/2012 7:01:01	12/07/2012 - 12/07/2012	0	0	2012/...
12/07/2012 7:00:27	11/07/2012 - 11/07/2012	0	0	2012/...
12/07/2012 3:32:46	11/07/2012 - 11/07/2012	25	0	2012/...
13/07/2012 3:33:48	12/07/2012 - 12/07/2012	30	0	2012/...
12/07/2012 7:01:26	11/07/2012 - 11/07/2012	13	0	2012/...
13/07/2012 7:02:31	12/07/2012 - 12/07/2012	20	0	2012/...
12/07/2012 3:02:03	11/07/2012 - 11/07/2012	15	0	2012/...
13/07/2012 3:02:38	12/07/2012 - 12/07/2012	14	0	2012/...



# Opciones: Módulo de Calidad

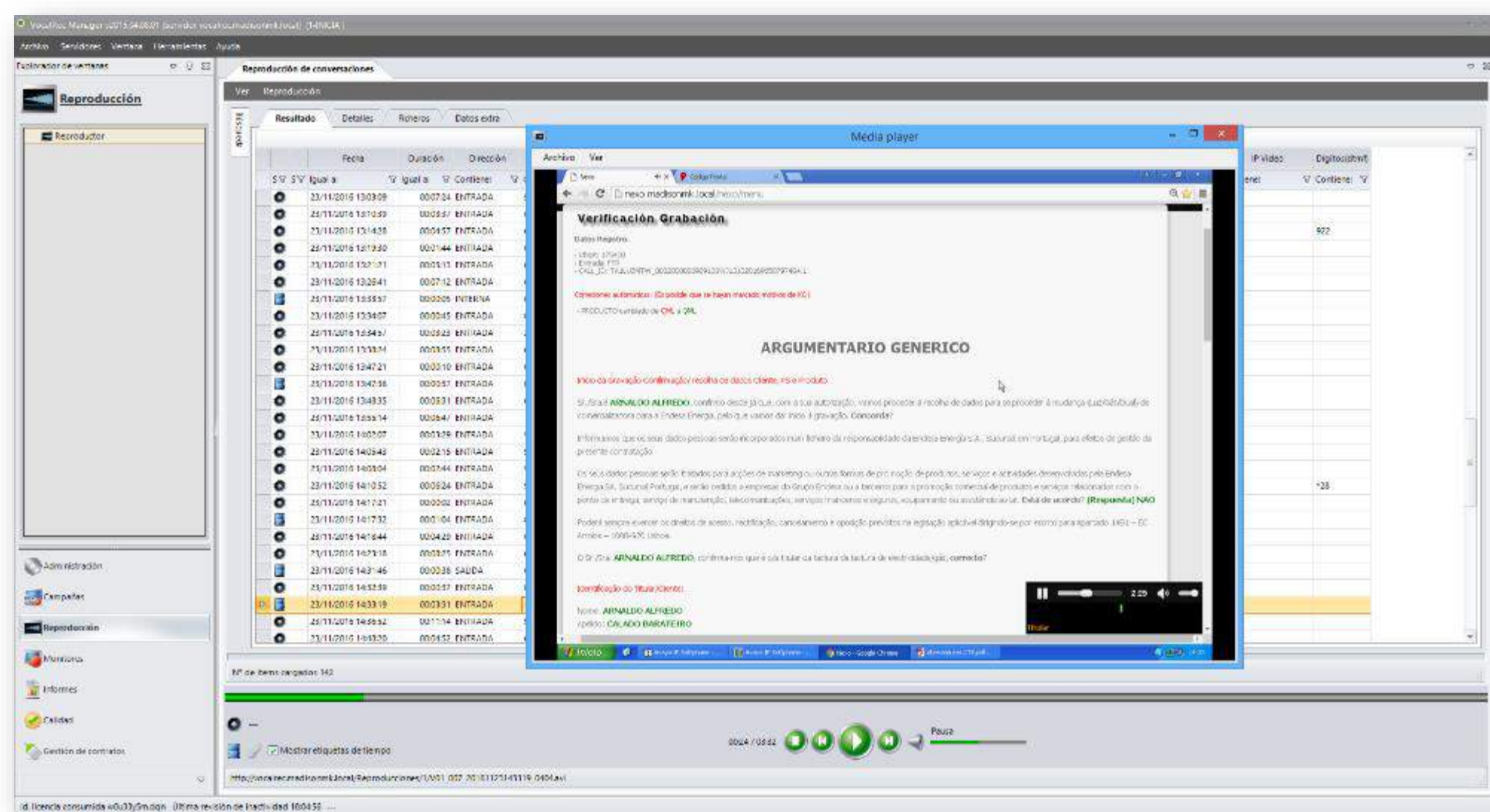
- Diseñado para mejorar la calidad en el servicio que ofrecemos al cliente.
- A través de unas plantillas, los supervisores evalúan el rendimiento de cada agente, detectando los puntos donde es necesaria una formación adicional.
- Se complementa con una variedad de informes, facilitando así la labor de coaching de los supervisores.





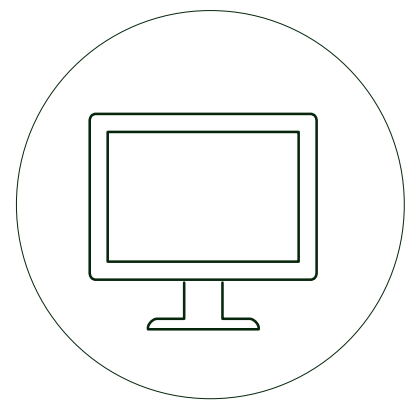
# Opciones: Screen Capture

- Permite visualizar y grabar en tiempo real todas las acciones que se realizan en los monitores del PC de los agentes.
- Sistema configurable y desatendido.
- Transparente: sin indicaciones visuales de los procesos de grabación en el escritorio del usuario.
- No intrusivo: la aplicación no afecta al rendimiento del puesto observado, independientemente de las características del PC.
- Monitorización online: el supervisor puede acceder de forma silenciosa al escritorio de los puestos.
- Grabación de puestos remotos y multipuesto.





# Ventajas



## **Aplicación web**

Software y aplicaciones intuitivas.



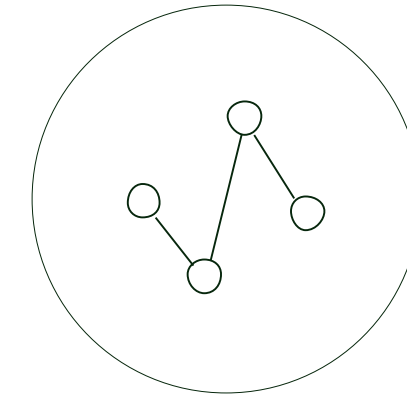
## **Conectividad Universal**

Compatible con las principales centralitas del mercado.



## **Retorno de la Inversión**

Software sin obsolescencia, permanentemente actualizado.



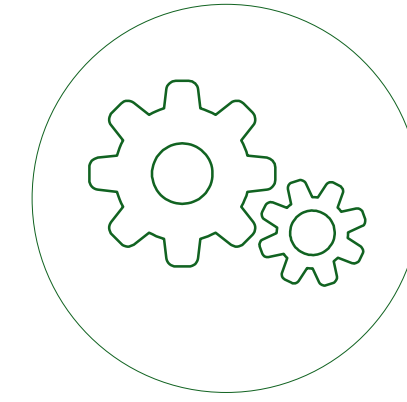
## **Flexibilidad**

Escalable y flexible, se adapta a las necesidades de cada negocio.



## **Seguridad**

Cumple con los requerimientos de la LOPD



## **Soporte Personalizado**

Equipo de profesionales altamente cualificados para atender cualquier consulta.