

CATÁLOGO DO PRODUTO

# GRAVADOR INTELICON

SOLUÇÕES EM REGISTROS DE ÁUDIO

Integração Rádio ICOM



# Sumário

Sumário	2
Gravador Digital Intelicon:	3
Topologia de funcionamento:	3
Software de gerenciamento e consulta:	3
Principais características do software:	4
Arquivos de áudio:	4
Sinalização para gravação:	4
Escuta telefônica	4
Administração de usuários	5
Sistemas de backup em CD ou DVD	5
Inserção de comentários e transcrição	5
Segurança e controle	5
Relatórios administrativos	5
Compatibilidade com centrais telefônicas e rádio	5
Visão geral do hardware	6
Visão geral do software	6
O software servidor:	6
O software Cliente:	6
Software de monitoração do sistema	7
Software de monitoração do sistema	8
Características gerais	9
Software de monitoração	9
Arquivos de áudio	10
Hardware	10
Cases de clientes Gravador Intelicon	10
Gravação de rádios Icom com identificação do rádio na gravação	11

## Gravador Digital Intelicon:

O Gravador Telefônico Digital Intelicon é o equipamento ideal para a monitoração de atendimento a clientes, controle de conversas não profissionais na empresa, gravação de diálogos para procedimentos de segurança, contratos verbais, informações para auditorias, escuta telefônica, etc.

Conectado às linhas telefônicas analógicas ou digitais, diretas ou em ramais, bem como a links de rádio, o equipamento grava múltiplos canais simultaneamente em seu disco rígido para posterior consulta e reprodução em qualquer computador, além de permitir interceptação e escuta telefônica em tempo real.

## Topologia de funcionamento:



## Software de gerenciamento e consulta:

O software de monitoração, que gerencia o Gravador, consulta e ouve os arquivos gravados, pode ser instalado em qualquer PC com Windows conectado em rede. Basta dar

um duplo clique no arquivo de áudio para ouvi-lo no computador com controles de play, pause, para frente, para trás, volume e outros.

## Principais características do software:

- Gerencia de forma remota a gravação e a configuração do sistema.
- Pesquisa gravações com filtros por data, hora, canal, número chamado ou chamador, tamanho, duração, etc.
- Faz backup em CD ou DVD com alertas automáticos sobre a ocupação do disco enviados por email

## Arquivos de áudio:

Os arquivos são gravados em WAV (conversão opcional para MP3) e podem ser ouvidos no software do Gravador ou em qualquer aplicativo de áudio de qualquer sistema operacional (Windows, Linux, Mac), copiados, enviados por email, consultados via web, etc. Os arquivos contêm a identificação da linha, data, hora e duração da ligação. A capacidade de gravação é de Sistema de 1min/128KB (HD de 146GB = 23.000 horas de gravação).

## Sinalização para gravação:

A gravação é iniciada automaticamente quando o usuário tira o fone do gancho ou toma uma linha PABX para fazer uma ligação e é finalizada quando termina a chamada. Em sistemas de rádio, a sinalização se dá por períodos de voz e silêncio.

Possibilita também a gravação de ramais e troncos E1 através de integração com o PABX pelo protocolo CSTA.

## Escuta telefônica

O sistema permite atribuir senhas de acesso individuais para diferentes níveis de utilização de cada usuário: ouvir, copiar, remover, gravar backup, configurar e cadastrar novos usuários.

Grupos de usuários poder ser alocados a diferentes canais, permitindo separar canais por departamento.

## **Administração de usuários**

O sistema permite atribuir senhas de acesso individuais para diferentes níveis de utilização de cada usuário: ouvir, copiar, remover, gravar backup, configurar canais e cadastrar novos usuários. Grupos de usuários podem ser alocados a diferentes canais, permitindo separar canais por departamento.

## **Sistemas de backup em CD ou DVD**

O sistema controla a ocupação do disco e emite alertas automáticos sobre a necessidade de back-up, que pode ser em CD, DVD, fita DAT ou na rede. Os alertas podem ser configurados para serem enviados automaticamente para e-mail do administrador.

## **Inserção de comentários e transcrição**

O software permite inserção de comentários sobre cada gravação e possui editor de texto embutido para fazer transcrições das gravações, que ficam anexadas às gravações e podem ser salvas em formato texto.

## **Segurança e controle**

O registro de todos os eventos, senhas e permissões diferenciadas permitem supervisão, conferem segurança ao sistema e fornecem acessos diferenciados para equipes de operação e manutenção.

## **Relatórios administrativos**

Emite relatórios com histórico de operação e funcionamento em formato HTML ou texto, que podem ser importados para Excel ou Word.

## **Compatibilidade com centrais telefônicas e rádio**

Compatível com centrais telefônicas (Avaya, Philips, Ericsson, Siemens, NEC, Panasonic, Digistar, Intelbras, etc.) e rádio-comunicadores (Motorola, Nextel, Vertex, Icom, etc).

## Visão geral do hardware

- Sistemas de 1 a 128 canais com interfaces para linhas telefônicas diretas ou em ramal, analógicas ou digitais, ou com links de rádio, canais de rádio e telefonia podem ser instalados no mesmo equipamento.
- Computador em gabinete industrial ou desktop.
- Placas para captura e gravação de áudio.
- Canais por placa: 1, 4, 8 ou 16 canais; 30 canais em E1
- Analog telephony boards: 1, 4 to 8 channels per board
- Digital telephony boards: 4, 8 to 16 channels per board
- E1 Telephony board: 30 channel per board
- PCI interface boards

## Visão geral do software

Software em arquitetura Cliente / Servidor. O gravador é o servidor, acessado por qualquer cliente Windows na rede.

### O software servidor:

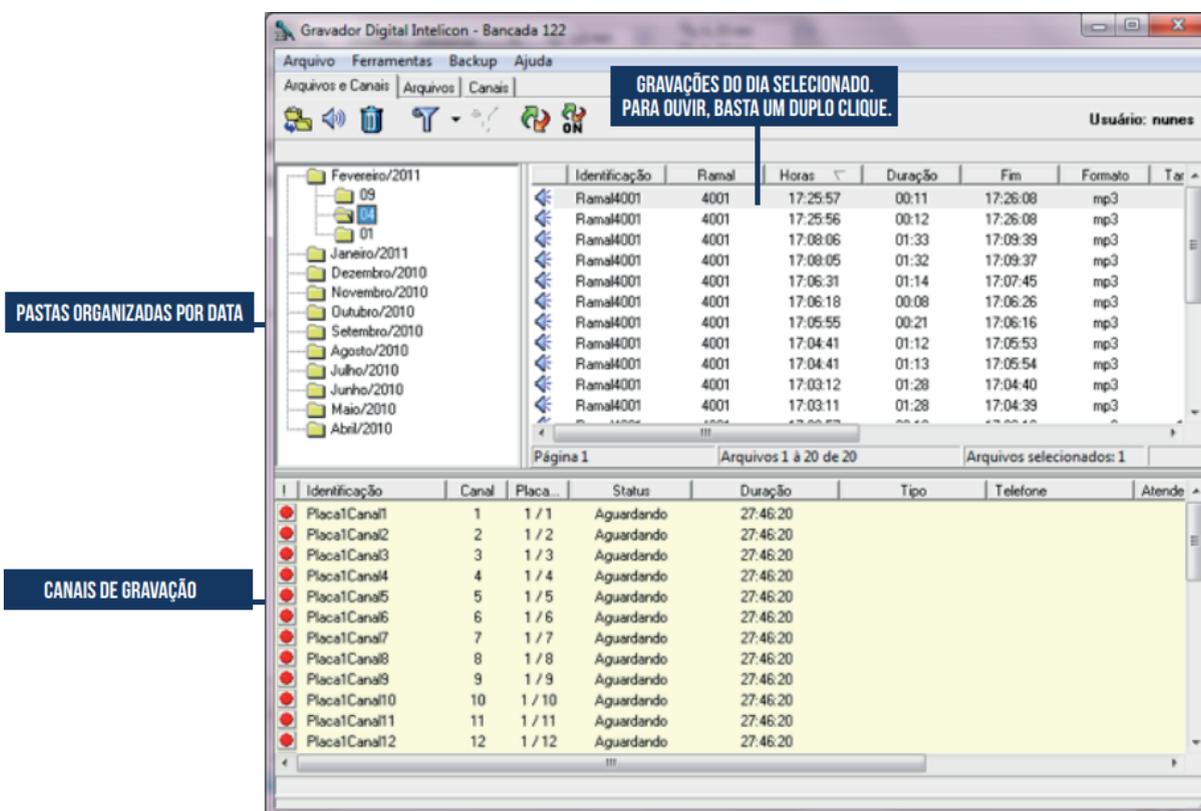
- Controla o sistema e usuários.
- Captura e grava áudio em HD.
- Exibe status das placas e canais.
- Cadastra usuários e suas permissões de acesso.
- Administra a gravação de backup em CD ou DVD.
- Funciona em Windows.

### O software Cliente:

- Organiza as gravações por data e por canal.
- Acessa, copia e ouve arquivos de áudio.
- Faz escuta telefônica em tempo real.
- Configura o Gravador e canais.
- Grava backup em CD ou DVD.
- Funciona em Windows ou Linux.

# Software de monitoração do sistema

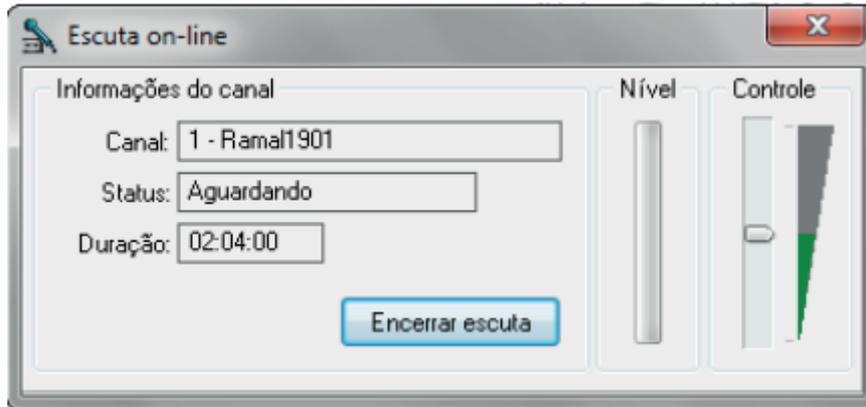
- O software Cliente gerencia o sistema de gravação e o status de cada canal



- Janela play com controle de execução.



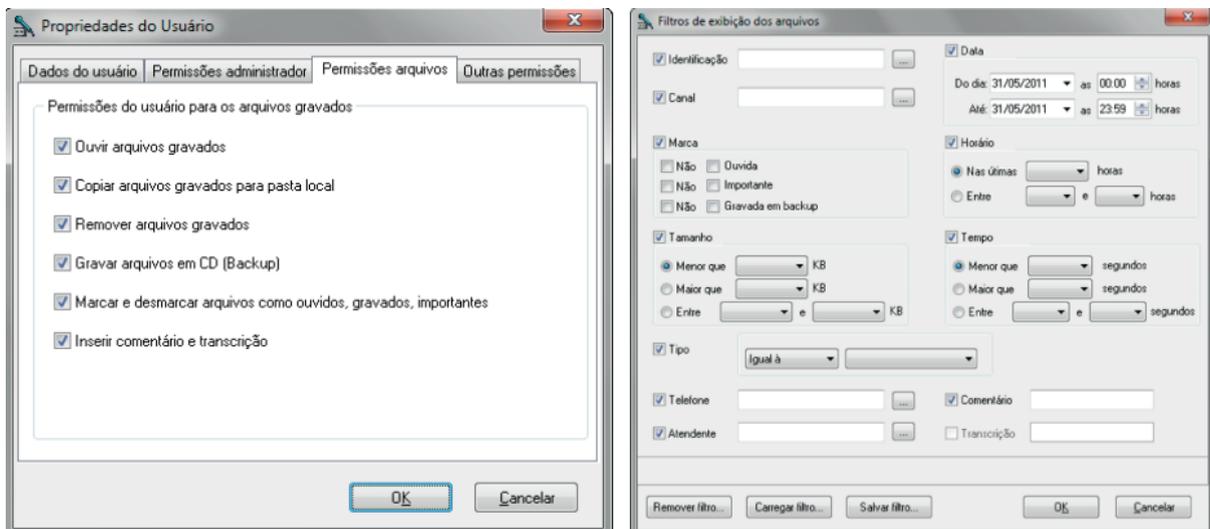
- Janela play com controle de execução.



O áudio será ouvido no computador e uma janela será aberta com as informações do canal e controle de volume.

## Software de monitoração do sistema

- Controle de permissões de usuários.



Com os filtros de busca, pode-se localizar facilmente as gravações seguindo vários critérios.

## Características gerais

- Sistema de fácil instalação e operação.
- Interface em Windows, amigável e totalmente em português.
- Grava simultaneamente o áudio de todos os canais do seu HD.

- Consulta e estuca as gravações em qualquer PC em rede através de software Cliente Intelicon.
- Grava linhas analógicas, digitais e de rádio.
- Servidor em Windows ou Linux. Software Cliente em Windows.
- Permite integração com PABX através do protocolo CSTA para gravação de ramais e troncos E1.
- Identificação do número chamador (bina).

## Software de monitoração

- Configuração e operação remota do Gravador, realizando toda a operação dos arquivos (ouvir, remover, pesquisar, fazer back-up, etc.) e dos canais de gravação (ativar/desativar gravação, etc.).
- Os arquivos são organizados em pastas semelhantes ao Windows, bastando dar um duplo-clique para ouvi-los.
- Possui vários critérios de pesquisa para localizar os arquivos: canal, data, hora, número, chamado ou chamador, tempo de gravação, etc.
- Controle do tempo de gravação e do espaço em disco restante, prazo para eliminação de gravação retida, back-up de gravação com alertas automáticos.
- Exibe estado dos canais, identificando canais que estão gravando, aguardando, desativados, etc.
- Permite inserção de comentários sobre cada gravação.
- Emite relatórios em HTML ou texto com histórico de operação e funcionamento do sistema, contendo acessos e configurações e os nomes dos usuários responsáveis.  
\* Senhas de acesso individuais por usuário para diferentes níveis de utilização (ouvir, copiar, remover, gravar backup, configurar canais, configurar canais e cadastrar novos usuários).
- Registro de todos os eventos permitem supervisão e conferem segurança ao sistema. 7
- Gravação de forma automática ou manual (acionada pelo usuário).
- Pode-se selecionar um trecho de uma gravação para criar um arquivo a partir deste trecho.
- Grupos de canais permitem separar canais por departamento. Os usuários de um determinado grupo acessam apenas os canais e os arquivos de áudio do seu grupo.
- Ajuste de nível do sinal (volume) e da relação sinal/ruído é feito por software, de forma individual e independente para cada canal.
- Número ilimitado de conexões de usuários.

- Alarmes automáticos e configuráveis sobre tempos limites de gravação, silêncio e ocupação do disco.
- Alertas sobre canais inoperantes, falha de gravação em CD e/ou e indicação de placas indisponíveis ao sistema.
- Alarmes configuráveis para serem enviados a um email.
- Secretária eletrônica para gravar ligações não atendidas com mensagens diferenciadas por canal, data e hora.

## Arquivos de áudio

- Arquivos gravados em WAV, formato MP3 opcional.
- Cada minuto de gravação corresponde a 128KB (1hora - 7,5MBytes). Ajuste do tempo máximo de silêncio, a partir do qual a gravação é encerrada. O silêncio é marcado por sinal de som na gravação.

## Hardware

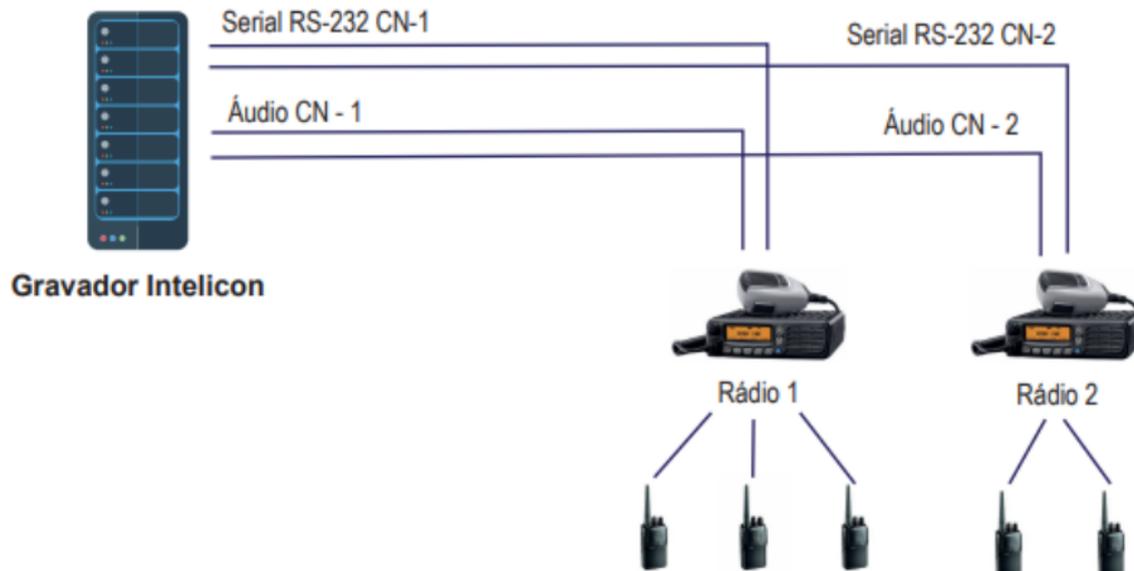
- Sistema em gabinete para rack industrial ou desktop. \* Placas modulares e independentes permitem fácil substituição e expansão do número de canais de gravação. \* Placas de 1, 4 ou 8 canais para linhas analógicas e digitais. \* Placas de 30 canais para links E1.

## Cases de clientes Gravador Intelicon

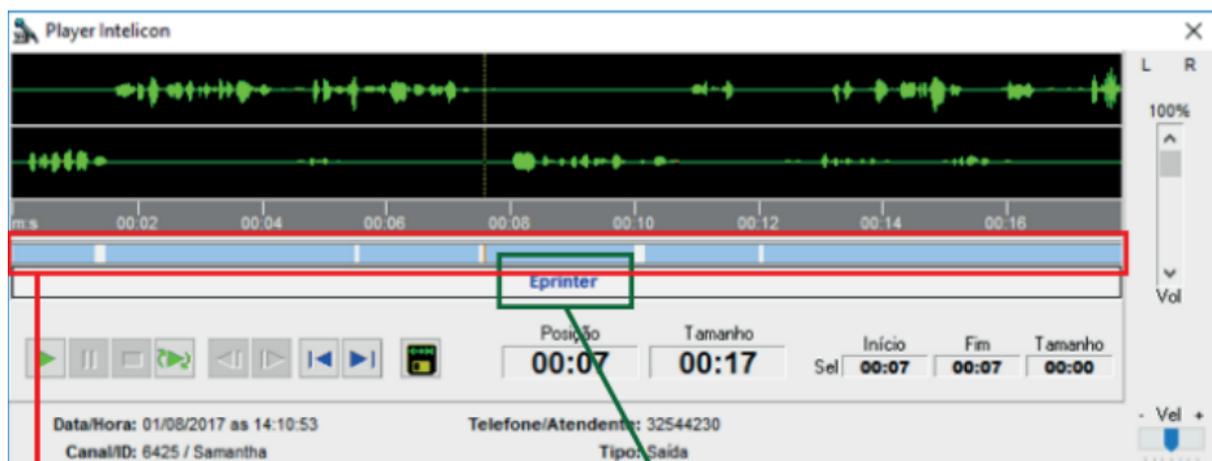
- ONS - Os centros de controle do ONS utilizam o Gravador Intelicon para gravar ligações corporativas e as dos operadores do controle da geração, transmissão e distribuição de energia elétrica no Brasil. (SC, RJ, DF, PE)
- Vale - Utiliza o Gravador Intelicon para gravar a comunicação de operadores e controladores de tráfego na estrada de ferro Carajás - São Luiz e no porto de São Luiz (MA).
- REDE - Grava conversas via rádio de operadores de manutenção de linhas de transmissão de energia elétrica (SP).
- Energisa - O Gravador Intelicon é utilizado para gravar a comunicação entre atendentes do SAC e seus clientes e também para gravação dos operadores do Centro de Distribuição (MG, PB, TO)
- RUMO ALL - Realiza gravação das conversas via rádio da central de controle de locomotivas de sua linha ferroviária no porto de Paranaguá (PR) e em Santos (SP).

# Gravação de rádios Icom com identificação do rádio na gravação

Este tipo de gravação/integração é feita com rádios ICOM da série ICF5120D, que disponibilizam, além do áudio a ser gravado, uma comunicação via serial RS-232 onde a mesma identifica o ID do rádio que está transmitindo.



A gravação do áudio é feita através da conexão da saída do alto-falante ao canal do gravador. Esta gravação funciona normalmente, independente da comunicação RS232 estar sendo utilizada ou não. A informação com a identificação do rádio na gravação é que precisa desta comunicação via RS232. Cada rádio/canal deve estar relacionado à porta serial onde o mesmo está conectado. Isto é feito através de uma configuração no gravador, relacionando Canal 1 à serial 1, canal 2 à serial 2 e assim por diante.



Em azul mostra o período da comunicação do rádio identificado

Área da legenda com ID do rádio.

Com dois clicks na área da legenda (identificação) o sistema mostra a lista com cada identificação na gravação, bem como o início e fim de cada uma:

The screenshot displays the Intelicon Player interface. At the top, there is a waveform visualization of an audio recording. Below the waveform is a timeline with markers at 00:02, 00:04, 00:06, 00:08, 00:10, 00:12, 00:14, and 00:16. A table below the timeline lists identified segments:

Start Time	End Time	Identification
00:00:05.600	00:00:07.500	Samantha
00:00:07.600	00:00:10.000	Eprinter
00:00:10.200	00:00:12.000	Samantha

Below the table, there are playback controls including play, pause, stop, and volume buttons. A status bar at the bottom provides the following information:

- Data/Hora: 01/08/2017 as 14:10:53
- Canal/ID: 6425 / Samantha
- Telefone/Atendente: 32544230
- Tipo: Saída



# DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento