

GRAVADOR INTELICON



O Gravador Intelicon é o sistema ideal para registro de conversas por telefone em SACs, call centers e empresas que necessitam manter o registro dos contatos telefônicos com seus clientes, pois a gravação, muitas vezes, é obrigatória por normas e decretos. Também atende a necessidade de segurança para contratos verbais, escuta telefônica e avaliação de qualidade de atendimento a clientes.

Realiza a gravação em múltiplos canais automaticamente e simultaneamente, conectando-se paralelamente aos troncos, ramais ou canais de rádio comunicação.

PRINCIPAIS FUNÇÕES

- Gravação de chamadas de áudio em diversos tipos de canais, tais como: troncos analógicos e digitais E1, ramais analógicos e digitais, e rádio comunicadores analógicos VHF/UHF.
- Identificação das chamadas por Bina do chamador (quem faz a ligação) e do chamado (quem recebe a ligação).
- Acesso fácil às gravações pelo Cliente Intelicon (app ou WEB).
- Função Secretária eletrônica.
- Emissão de relatórios das chamadas gravadas.
- Gravação da tela do atendente.
- Escuta on line - tempo real.
- Auditoria de Conversas / Gravações.
- Backup de gravações.
- Possibilidade de integração a sistemas de CRM, ERP, etc.

BENEFÍCIOS E VANTAGENS

- Grave todas as chamadas telefônicas para possível auditoria ou envio a clientes.
- Melhore a qualidade de seu atendimento telefônico.
- Grave a tela de seus atendentes para melhorar a análise do atendimento.
- Receba mensagens pela secretária eletrônica e realize o retorno aos seus clientes.
- Integra aos seu banco de dados, CRM, ERP, etc e gere rastreabilidade das informações.
- Evite custos excessivos e mantenha a sua central telefônica utilizando um gravador para atender à normas e decretos.
- Registre e gerencie o fluxo de ligações que sua empresa recebe através de relatórios.
- Proporcione ao seu cliente um atendimento seguro.



GRAVADOR INTELICON

Realiza gravação de chamadas de áudio em diversos tipos de canais, tais como: troncos analógicos e digitais E1, ramais analógicos e digitais, e rádio comunicadores analógicos. Os arquivos são gravados em formato WAV e MP3 e salvos automaticamente no HD do gravador. A gravação inicia automaticamente quando o usuário tira o fone do gancho ou toma uma linha na PABX, e é finalizada quando termina a chamada. Em sistemas de rádio, a sinalização se dá por períodos de voz e silêncio.

CONHEÇA MAIS!



IDENTIFICAÇÃO DA BINA

O gravador captura as identificações das chamadas entrantes e saíntes e salva a ID junto de cada gravação. Nas linhas e ramais analógicos a BINA é capturada por DTMF e nos troncos digitais a bina é encaminhada pelo canal D no tronco E1 (R2 e ISDN).



INTEGRAÇÃO A OUTROS SISTEMAS

Quando necessário, é possível integrar o Gravador Intelicon ao software da central telefônica para captura de dados da chamada e outras integrações solicitadas. Também é possível disponibilizar a gravação ou o link de acesso a ela em seu CRM, para melhor rastreabilidade das informações.



RELATÓRIO DAS GRAVAÇÕES

O gravador disponibiliza relatórios sobre gravações e eventos do sistema (como ações dos usuários), que podem ser salvos em HTML ou texto e importados em processador de texto ou planilha.



GRAVAÇÃO DE TELA

O gravador de tela registra todas as ações do atendente em seu computador desde o momento do atendimento da chamada até o desligamento. Essa gravação de vídeo pode ser acessada na mesma ferramenta Cliente Intelicon (app ou WEB).



SECRETÁRIA ELETRÔNICA

A secretária eletrônica grava recados dos ramais ou linhas conectados ao gravador e disponibiliza os recados gravados pela interface do sistema com acesso realizado por senha. A frase de atendimento pode ser personalizada por cada usuário/ramal, informando o seu nome, por exemplo.



ESCUA ONLINE

A escuta on line permite a escuta telefônica em tempo real ligando um ramal em uma das portas do gravador configurada como escuta telefônica ou ouvindo no próprio software do Gravador em qualquer computador na rede. Assim, pode-se ouvir toda a conversa que está ocorrendo em determinado ramal e/ou linha.



BACKUP DAS GRAVAÇÕES

O Gravador Intelicon controla a ocupação do disco e emite alertas sobre a necessidade de backup. Os alertas são enviados automaticamente para o e-mail do administrador. Também é possível programar a execução automática dos backups.



INTEGRAÇÃO A OUTROS SISTEMAS

Quando necessário, é possível integrar o Gravador Intelicon ao software da central telefônica para captura de dados da chamada e outras integrações solicitadas. Também é possível disponibilizar a gravação ou o link de acesso a ela em seu CRM, para melhor rastreabilidade das informações.



CLIENTE INTELICON

A ferramenta Cliente Intelicon (app e WEB) permite a rápida localização de qualquer gravação pesquisando por ramal, data, hora, duração, número chamado e chamador, etc. É possível acessar remotamente o servidor de gravação, acessando as gravações em qualquer computador na rede, permitindo a escuta dos arquivos gravados, a configuração de usuários e permissões, além de possibilitar a geração de backups dos arquivos. Os usuários cadastrados no sistema possui usuário e senha particulares para acesso e podem ter permissões diferenciadas de acesso aos arquivos e configurações.



AUDITORIA DE CONVERSAS

Podem ser configuradas auditorias para o gerenciamento do controle de qualidade dos atendimentos efetuados. Através dessa facilidade, o auditor visualiza uma lista de gravações selecionadas pelo sistema, escuta e classifica as mesmas de acordo com os parâmetros pré-definidos.

