GRAVADOR INTELICON IP

O Gravador Intelicon é o sistema ideal para registro de conversas por telefone em SACs e 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, gravando ligações em troncos, ramais e rádios IP através do espelhamento de portas e configuração de troncos específicos para o encaminhamento das chamadas ao gravador.

PRINCIPAIS FUNÇÕES

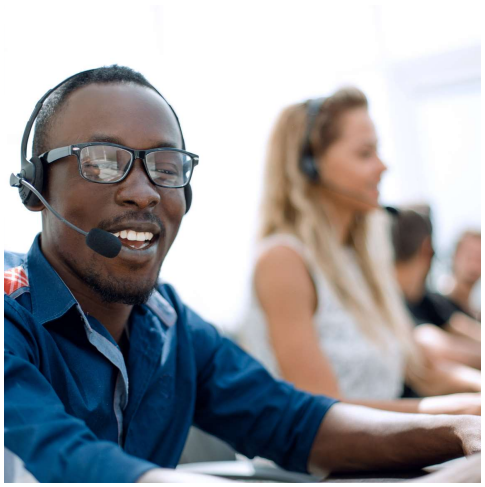
- Gravação de chamadas de áudio em diversos tipos de canais IP, tais como: troncos, ramais e consoles IP, além de rádio comunicadores IP.
- Identificação das chamadas por Origem/chamador (quem faz a ligação) e destino/chamado (quem recebe a ligação).
- Acesso fácil às gravações pelo Cliente Intelicon (app ou WEB).
- 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.

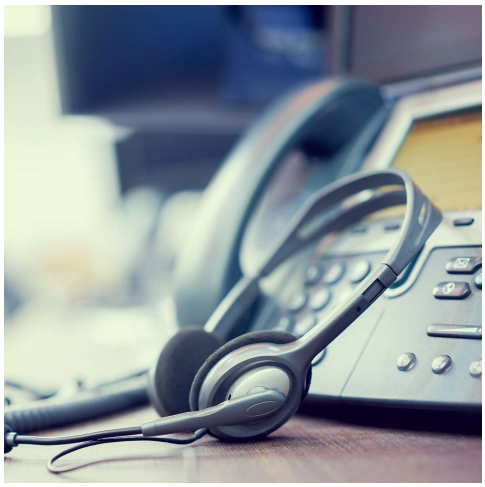
BENEFÍCIOS E VANTAGENS

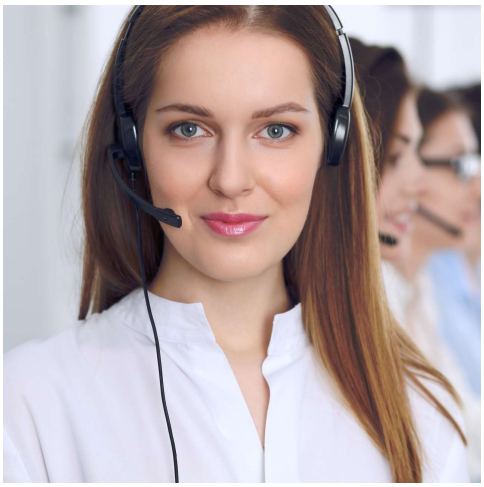
- Grave todas as chamadas telefônicas e de rádio IP para possível auditoria ou envio a clientes.
- Melhore a qualidade de seu atendimento telefônico.
- Grave a tela de seus atendentes para melhorar a análise do atendimento.
- Integra aos seu banco de dados, CRM, ERP, etc e gere rastreabilidade das informações.
- 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.

FUNCIONAMENTO EM DIVERSAS PLATAFORMAS

- Com protocolos SIP, HFA, H323 e RTP.
- Nas principais marcas de PABX-IP, tais como Avaya, Alcatel, Siemens/Unify com protocolo HFA ou SIP. Inclusive grava chamadas do Trading IP que utiliza Consoles Unify, com integração pelo protocolo HTE e RTP e;
- Cisco Call Manager (Built-in-Bridge – BiB).
- Além de realizar a gravação de rádios IP (rádio over IP - RoIP) através da gravação do protocolo RTP.







GRAVADOR INTELICON IP

Realiza gravação de chamadas de áudio em diversos tipos de canais IP. 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. Instalado em equipamento servidor padrão ou em máquinas virtuais, utiliza gravação passiva para gravar as chamadas, capturando os pacotes de voz e dados da chamada. Em sistemas de rádio, a sinalização se dá por detecção de atividade no stream RTP.

CONHEÇA MAIS!

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.

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).

IDENTIFICAÇÃO DA CHAMADA

O gravador captura as identificações das chamadas entrantes e saintes através dos pacotes de dados encaminhados pela central junto do áudio da ligação, e salva a ID (origem e destino) junto de cada gravação.

ESCUTA ONLINE

A escuta on line permite a escuta telefônica em tempo real no próprio Cliente Intelicon, em qualquer computador na rede. Assim, pode-se ouvir toda a conversa que está ocorrendo em determinado ramal e/ou linha.

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.

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.

CLIENTE INTELICON

A ferramenta Cliente Intelicon (app e WEB) permite a rápida localização de qualquer gravação pesquisando por origem e destino, data, hora, duração, 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 possuem usuário e senha particulares para acesso e podem ter permissões diferenciadas de acesso aos arquivos e configurações.

ISO 9001
EMPRESA CERTIFICADA
2015

DEL GRANDE

Tecnologia que **transforma seu atendimento**

Garopaba (SC): (48) 3254-8600
São Paulo (SP): (11) 2935-9888

www.delgrande.com.br