

# RECALL

## PLATEFORMES D'ENREGISTREMENT ET ARCHIVAGE DE COMMUNICATIONS

Au-delà du respect des impératifs légaux de certains secteurs, l'enregistrement des communications téléphoniques permet aujourd'hui à toutes les sociétés d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et du service client, optimiser et sécuriser la gestion des transactions téléphoniques, aider à la formation du personnel, identifier les responsabilités et résoudre les litiges ou encore se protéger des appels malveillants

Une fois l'enregistrement réalisé, il doit être facile à retrouver, écouter, partager ou archiver, mais uniquement par les personnes autorisées afin de garantir la totale confidentialité des conversations et l'intégrité des enregistrements. RECALL est une gamme complète d'enregistreurs professionnels modulaires, performants, durables et adaptables à tous les usages et environnements.



# RECALL

## Innovation et Fiabilité

RECALL est une gamme complète d'enregistreurs professionnels conçus pour garantir un enregistrement fiable et pérenne sur tout type de lignes et postes téléphoniques (lignes RNIS T0 et T2, SIP, analogiques, postes spécifiques IP ou numériques, postes simples, postes SIP et émetteurs radio).

RECALL offre la possibilité d'enregistrer de façon systématique et permanente toutes les communications émises et reçues sur les lignes réseau mais aussi de n'enregistrer de façon sélective que certains appels en fonction par exemple de leur type, du n° appelé ou du poste utilisé. Certains modèles de Recall permettent également l'enregistrement à la demande, sollicité à tout moment par l'utilisateur ou par un superviseur, pour enregistrer l'intégralité ou seulement une partie de la conversation.

### RECORDING MANAGER

#### Recherche et Ecoute des enregistrements

Le logiciel **Recording Manager** permet la recherche et l'écoute des fichiers audio en mode local ou à distance et l'insertion de catégories afin de faciliter les recherches postérieures. Le nom de la catégorie est normalement en rapport avec le contenu de l'appel (vente, plainte, etc.) et il est possible d'inclure un commentaire ou une évaluation de la conversation et de l'agent.

Le logiciel est multi utilisateurs, disponible en version **pour Windows et navigateurs Web** et peut être installé sans limitation sur un ou plusieurs PC du réseau du client.

**Différents niveaux et droits d'accès** peuvent être habilités pour chaque usager afin d'autoriser l'accès à certaines opérations sensibles comme par exemple écouter les conversations des autres usagers, supprimer des enregistrements ou les transférer par email. Les fichiers audio peuvent également être **cryptés** ou protégés par un tatouage numérique qui garantit leur intégrité.

Recall est également compatible avec la norme de sécurité et protection de données pour les paiements par carte de crédit (**norme PCI**) et le superviseur peut à tout moment savoir qui a accédé aux enregistrements ou interrompu un enregistrement.

En option, il est également possible d'intégrer les enregistrements dans **l'outil CRM du client**.

### RECALL VIEW

#### Ecoute & Supervision en temps réel

Le logiciel optionnel pour Windows **RecallView** permet aux utilisateurs habilités de superviser et écouter les conversations en temps réel à partir d'un simple click.

### RECALL VIEW ONE

#### Enregistrement à la demande

Le logiciel optionnel pour Windows **Recallview One** permet l'enregistrement à la demande et l'insertion de commentaires ou catégorie durant la conversation.

### RECALL ALARMS

#### Alertes en temps réel

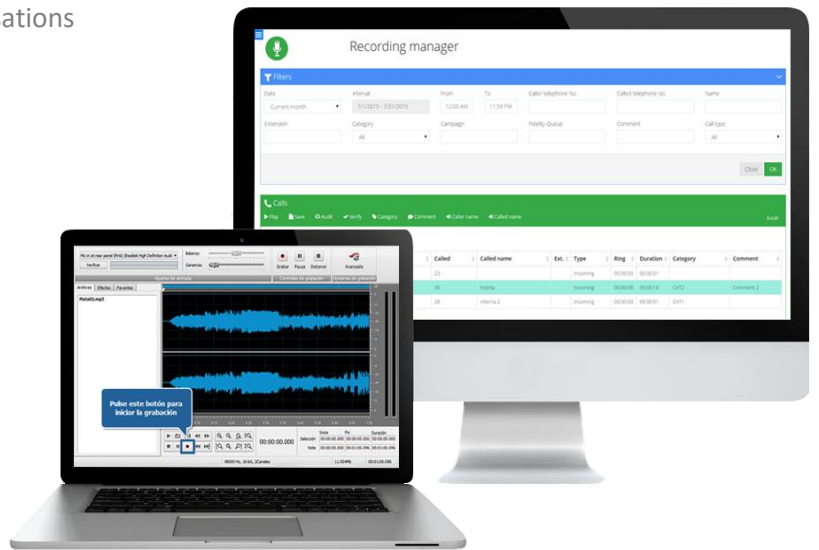
Le logiciel **Recall Alarms** détecte automatiquement les causes d'éventuel dysfonctionnement ou interruption de service et les notifie immédiatement par email aux administrateurs du système (alerte en cas d'inactivité prolongée sur un poste selon calendrier et plages horaires programmables, en cas d'interruption des services logiciels ou d'espace disque insuffisant).

## POURQUOI UN ENREGISTREUR

- Sécuriser la gestion des transactions et des conversations
- Répondre aux régulations et aux impératifs légaux
- Détecter les fraudes et les appels malveillants
- Evaluer la qualité d'attention et de service
- Prévenir ou résoudre les éventuels litiges
- Augmenter la satisfaction client
- Aider à la formation des agents

## POURQUOI RECALL

- Facile qualification des enregistrements
- Supervision et alarmes en temps réel
- Intégrité et confidentialité des enregistrements
- Possibilité d'intégration avec les logiciels clients
- Accès rapide aux enregistrements via PC et tablette
- Enregistrement permanent, sélectif et à la demande
- Enregistrement fiable et pérenne avec options d'archivage



*Inclut logiciels pour Windows et Navigateurs Internet pour la recherche et l'écoute des enregistrements*

### ACCESS WEB SECURISE



Accès aux enregistrements simple et intuitif, sans installation logicielle préalable via navigateur web à partir de tout PC ou tablette, local ou distant.

### LOCALISATION RAPIDE DES ENREGISTEMENTS



Le logiciel Recording Manager permet la recherche et le tri des enregistrements selon numéros de téléphone, types d'appel, catégories, commentaires ou tranches horaires.

### QUALIFICATION DES ENREGISTREMENTS



Les fichiers audio peuvent être affectés à différentes catégories pour faciliter leur recherche et écoute postérieure.

### STOCKAGE FIABLE ET DURABLE



La capacité de stockage dépend uniquement de la taille du disque dur et peut être étendue à tout moment. Des copies de sauvegardes peuvent être réalisées sur disque dur externe ou DVD.

### IDENTIFICATION PRECISE DES POSTES



Lors de l'enregistrement sur les lignes réseau, les numéros de postes peuvent être identifiés grâce au ticket de taxation du PABX (V24 ou TCP/IP)

### ECOUTE ET CONTROLE EN TEMPS REEL



Lors de l'enregistrement au niveau des postes, le module optionnel RecallView permet la supervision et l'écoute des conversations en temps réel.

### COMPATIBLE TOUT TYPE DE LIGNES ET POSTES



Recall garantit un enregistrement fiable et sécurisé sur tout type de lignes et postes téléphoniques, en fonctionnement permanent, sélectif selon filtres programmables ou manuellement à la demande.

### SOLUTIONS MODULAIRES ET ADAPTABLES



Tous les enregistreurs de la gamme Recall fonctionnent avec le même logiciel et peuvent être combinés dans le cas d'installations hétérogènes.

### CONFORME A LA NORME PCI



Recall est compatible avec la norme PCI (Payment Card Industry) grâce notamment à la fonction Mute qui permet d'interrompre l'enregistrement durant la saisie d'information confidentielle ou sensible.

### INNOVATION ET FIABLITE



Plus de 5.000 enregistreurs installés et plus de 25.000 canaux enregistrés en partenariat avec les principaux opérateurs, fabricants et installateurs.

Jusan, entreprise leader en solutions de téléphonie professionnelle à forte valeur ajoutée offre une expertise construite sur plus de 40 ans d'expérience dans le secteur des télécommunications, des solutions déployées dans plus de 30 pays et certifiées par les principaux fabricants de centraux téléphoniques.

Jusan conçoit, distribue et supporte des solutions de centres d'appels, relation clients et télémarketing, des systèmes d'enregistrement de communications pour tout type de lignes et postes téléphoniques, des plateformes vocales interactives avec option de reconnaissance vocale et des logiciels de taxation et analyse de trafic téléphonique.

La plupart de ces solutions sont également disponibles en version Cloud ou en tant que service (SaaS) pour minimiser les temps de déploiement et réduire les coûts d'installation et de maintenance.



# JUSAN

## INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

### Enregistreurs pour tout type de lignes et postes téléphoniques

#### Lignes téléphoniques

L'enregistrement au niveau des lignes réseaux est la meilleure option pour enregistrer tout le trafic téléphonique de façon systématique et permanente. Recall est compatible avec tout type de lignes, RNIS T0 et T2, analogique, SIP et radio. Il est possible d'enregistrer différents types de lignes à partir d'un un seul système en combinant simplement les boîtiers interface de ligne.

#### Postes téléphoniques

L'enregistrement au niveau des postes facilite l'enregistrement sélectif et à la demande, et permet aussi l'enregistrement des communications internes. Recall est compatible tout type de postes SIP, IP propriétaires ou softphones, postes TDM spécifiques et postes simples. Les modules optionnels RecallView et RecallViewOne permettent de contrôler l'enregistrement et écouter les conversations en temps réel.

	<b>Recall BRI</b>	<b>Recall PRI</b>	<b>Recall SIP</b>
<b>LIGNES</b>	Pour accès RNIS T0 Capacité de 2 à 24 canaux	Pour accès RNIS T2 Capacité de 30 à 120 canaux	Pour canaux SIP Capacité de 4 à 200 canaux
	<b>Recall Analog</b>	<b>Recall Radio</b>	
<b>POSTES /LIGNES</b>	Pour lignes et postes analogiques Capacité de 2 à 24 canaux	Pour station Radio avec interface analogique	
	<b>Recall Digital</b>	<b>Recall IP</b>	
<b>POSTES</b>	Pour postes spécifiques TDM Capacité de 8 à 144 postes <i>(par cartes interface de 8 canaux)</i>	Pour postes SIP, IP propriétaires et softphones Enregistrement en mode Passif ou Actif selon modèles Capacité de 4 à 500 canaux <i>(100 canaux par Serveur)</i>	