



VJNet

VCC Recorder

Solución Avanzada
en grabación de
llamadas

Proporcionamos la solución en grabación de llamadas con avanzadas funciones analíticas de conversaciones de voz, así como una gran seguridad con el cifrado de la información.

VCC Recorder es un excelente aliado que le permitirá mejorar la calidad en la atención a sus clientes, así como almacenar una poderosa evidencia auditiva de todas sus llamadas telefónicas, además de contar con funciones de alta tecnología que le permitirán no solo grabar llamadas, sino que también le proporcionará las herramientas necesarias para llevar sus servicios telefónicos al siguiente nivel.

VCC Recorder es una herramienta esencial para los servicios en Centros de Llamadas (*Call Centers*), Corporativos, Gobiernos Municipales, Estatales y Federal, Organismos Públicos Descentralizados y empresas con clave 01-800 o cualquier empresa en donde la calidad en el servicio sea su prioridad.



NO SÓLO
SE TRATA DE
GRABAR
LLAMADAS

Grabación

- Alta disponibilidad
- Amplias facilidades de grabación.
 - Total
 - Bajo demanda
 - Selectiva
 - Aleatoria
 - Por extensión
 - Por troncal
- Envío de correos electrónicos con archivo de audio incluido.
- Soporte de múltiples nodos
- Grabación centralizada para múltiples sitios.
- Troncal E1-R2.
- Extensiones IP propietarias
- Extensiones SIP
- RTP
- H323
- Troncal SIP.
- Troncal y extensión analógica.
- Detección de voz.
- Torres de radio.

Reportes

- Reportes acumulados y por detalle, predefinidos y personalizables.
- Envío de reportes automáticamente vía correo electrónico.
- Filtro de búsqueda definidos por:
 - Fecha.
 - Hora.
 - Duración.
 - Número de teléfono.
 - Canal.
 - Extensión.
 - Agente.
 - Grupo de extensiones.
 - Llamada interna/externa.
 - Entrante/saliente.
 - Llamadas sin contestar.
 - Por centro de costos.
 - Código de acceso
 - Por comentario o etiqueta.
 - Área.
 - Departamento.
 - Número de empleado.
 - Y mucho más.

Audio a texto (STT)

Con esta función podrá transcribir bajo demanda las conversaciones telefónicas a texto, con el fin de realizar un análisis más detallado.

Compatible con:

- Google
- Amazon
- IBM

Base de datos internas

- MS-SQL Server.
- MS-SQL Express.
- MySQL.

Descarga multiple

Brinda la posibilidad de descargar varias grabaciones al mismo tiempo en archivos individuales o agregarlas todas al mismo archivo de audio.

Hardware

- Escalable.
- Centralización de multisitios.
- Modular.
- Virtualizable
 - VMWare
 - KVM

Timestamp

Con esta función podrá agregar a cada grabación que usted desee, un sello digital auditivo (text to speech) con la siguiente información:

- Fecha y la hora en la que se generó la llamada,
- Número telefónico
- Extensión que atendió la llamada,
- Comentario libre que usted desee.

De esta manera al reproducir la llamada, usted escuchará primero el audio con esta información y tendrá la seguridad de estar escuchando la grabación correcta

Seguridad

- Cifrado de los archivos de audio.
- Cifrado de base de datos.
- Cifrado en la comunicación cliente-servidor.
- Registro de todos los movimientos realizados por los usuarios.
- Cuatro perfiles definidos por default
 - Agente
 - Supervisor
 - Operadora
 - Super usuario

Monitor de calidad

- Identificación de llamadas mediante a banderillas de colores
- Anotaciones espaciales en cada grabaciones para facilitar búsqueda
- Calificación de llamadas mediante escala del 0 al 10
- Múltiples listas de reproducción según tipo de llamada

Administración

- Administración y supervisión gráfica, GUI y WEB.
- Software Intuitivo y multisesión.
- Visualización de llamadas activas en tiempo real.
- Múltiples niveles de servicio.
- Envío de alarmas por correo electrónico, traps SNMP y SMS.
- Comunicación cifrada cliente-servidor.
- Funcionamiento en LAN y WAN.

Almacenamiento

- Amplios algoritmos de compresión para grabaciones.
- Almacenamiento de grabaciones con nomenclatura de dd/mm/yyyy, número de extensión y número telefónico o personalizable según el requerimiento.
- Respaldo interno y externo automático y manual.
- Respaldo externo: SAN/NAS. CD y DVD.
- Formato de audio:
 - GSM 6.10 wav (default)
 - G.711 ulaw wav
 - G.711 alaw wav
 - PCM wav (sin compresión)
- 1 minuto de grabación = 1 MB. (default)

Integración/compatibilidad

- Fácil integración con cualquier CRM vía REST API.
- Desarrollos especiales a medida.
- IP.
- SMDR.
- Telnet.
- SSH.
- RS232.
- WEB Services.
- CTI.
- CSTA.
- TAPI.
- Alcatel-Lucent
 - OmniPCX Office
 - OmniPCX Enterprise
- CISCO
 - CallManager
 - CallManager Express.
- AVAYA
- Asterisk
- Panasonic
- Grandstream
- VCC Voice



Especificaciones técnicas

Grabación IP

Alta disponibilidad
Windows server 2019
Virtualizable
• VMWare
• KVM
De: 1 a 300 llamadas simultaneas, servidor físico o virtual:
Quad Core CPU, 8MB L2 cache, 16 GB RAM.
GSM 6.10 wav (default)
G.711 ulaw wav
G.711 alaw wav
PCM wav (sin compresión)
Extensiones IP propietarias
Extensiones SIP
RTP
H323
Troncal SIP.

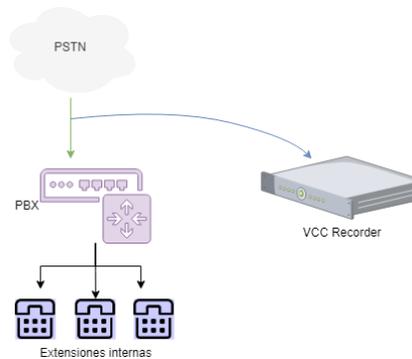
Grabación E1

Windows server 2019
Servidor 3U Rack.
Servidor dedicado.
Canales: 30.
Temperatura de trabajo: 0-50C
Humedad: 10%-80%
Frecuencia de respuesta: 300.3400Hz(3db)
Reloj de trabajo: CCITT Rec. G823-1998
Interface de conexión: BNC
Formato de codec de voz: PCM A law@64Kbps, SPEEX@8Kbps
Data rate: 64KBPS, 32KBPS, 16KBPS
DTMF: 0-9,*,#,A,B,C,D
Compression ratio: 8times
SNR: 30dB
Impedancia de entrada: menor a 900 Ohm
Formato de audio: WAV, VD8, AGC.
Soporta: E1/R2, E1/PRI, SS7
Conexión en paralelo alta impedancia

VCC Recorder BOX

Hardware todo incluido standalone.
4, 8 y 16 puertos.
Almacenamiento interno: SSD 64Gb.
Memoria: 2GB.
Modo de grabación: voltaje, bajo demanda por tecla y activación por sonido.
Voltaje de trabajo: 120VAC
Consumo de voltaje: 15W.
Temperatura: 20C- 60C
Numeración: FSK, DTMF.
Administración WEB.

Ejemplo de grabación de troncal en paralelo E1, analógico y SIP



Ejemplo de grabación IP, SIP, extensiones y troncal

