

Grabación y Supervisión telefónica

TeleVox permite determinar los niveles de atención de clientes y calidad de servicio.

CONFIGURACIONES

- Básica hasta 72 canales
 - Servidor integrado
 - 24, 48 y 72 canales
- Avanzada
 - Servidor central
 - Múltiples grabadores
 - Hasta 10.000 canales

FUNCIONALIDADES

- Inicio y término automático de grabación
- Registro de número entrante y saliente
- Captura de contenido en pantalla del teléfono
- Detección de llamadas perdidas (no contestadas)
- Registro completo de llamadas (entrada, salida y abandonadas)
- Acceso web protegido con clave secreta
- Búsqueda avanzada
- Envío de grabación (link) por correo electrónico
- Notificación de llamadas extendidas y abandonadas por email
- Supervisión remota de la operación

OPCIONALES

- Servidor rackeable 2U
- Redundancia de discos y fuente de poder.

ESPECIFICACIONES

- Compresión de audio G.729A a 60KB por minuto
- Interfaces de usuario y manuales en castellano
- Compatible con teléfonos IP y digitales
- Compatible con teléfonos análogos y equipos de radios
- Operación con tramas E1



TeleVox

ADELACU Ltda.
Estoril 200 of. 727, Las Condes
Santiago de Chile
Fono: (56-2) 2891-3291
info@adelacu.com



TeleVox

CAPACIDADES Y ESPECIFICACIONES

❑ Tecnologías homologadas

- IP: Alcatel, Avaya, Cisco Skinny, Nortel, SIP
- Digital: Alcatel, Avaya, NEC, Nortel, Siemens
- Analógico: todas (activación por niveles de voltaje)
- Radios: todas (activación por niveles de energía Vac)
- Tramas E1 y T1

❑ Búsqueda avanzada de grabaciones

- Acceso web controlado por usuario y clave secreta
- Perfiles de usuarios básico, medio y avanzado
- Exportación de registros de llamadas y audios
- Clasificación y acceso de grabaciones según usuario
- Ingreso y búsqueda por observaciones (texto) y asignación numérica

❑ Formatos de archivo de audio disponibles

- WAV estándar en PCM lineal (480 KByte por minuto)
- WAV estándar en PCM lineal stereo (1920 KByte por minuto)
- WAV estándar con compresión G729.A (60 KByte por minuto)

❑ Respaldos de información

- Respaldo automático por FTP hacia servidor externo o NAS.
- Respaldo automático por sistema de archivos, hacia servidor externo o NAS.
- Respaldo manual por FTP hacia equipo TeleVox.

❑ Integración a otros sistemas

- Inspector (word spotting) para búsqueda de frases en grabaciones
- CRM para integración

❑ Supervisión y monitoreo automático de la operación

- Envío de link de la grabación a cada usuario grabado
- Aviso a supervisor de llamadas extendidas y no respondidas
- Reporte automático de operación a plataforma de ADELACU
- Alertas de operación (desconexiones, inactividad y fallas operativas)

❑ Reportes

- Archivo de log diario con todas las operaciones realizadas
- Archivo de error diario con problemas detectados (desconexiones, inactividad, fallas)
- Planilla de resumen de actividad mensual
- Planilla de registros de operación (resultado de filtro aplicado en búsqueda)