



Gravação de chamadas
para telefonia VoIP



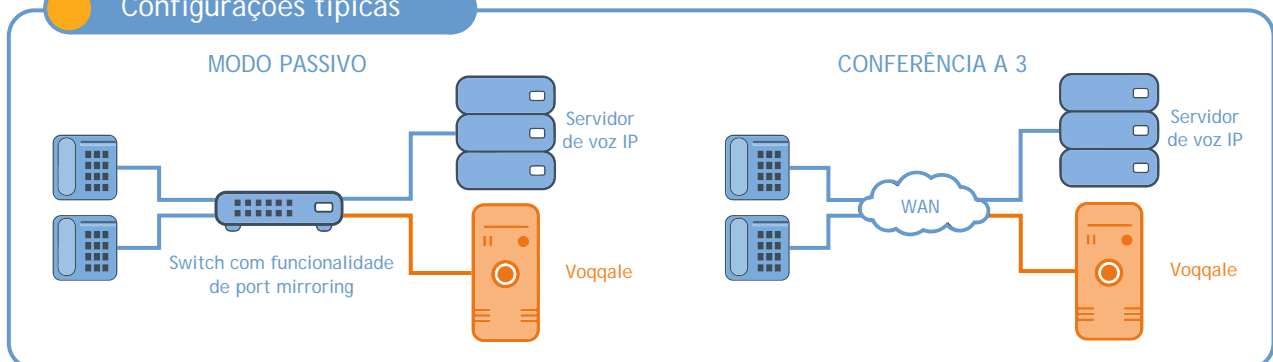
O **EasyLynq Voqqale** é uma solução avançada de software para gravação de voz em redes de telefonia VoIP, compatível com os principais servidores de voz e IP PBXs.

Orientado para pequenas e médias empresas, o **EasyLynq Voqqale** não requer qualquer hardware externo ou equipamento de telefonia caro. Permite gravar chamadas de saída, de entrada e internas, automaticamente ou a pedido, com base em regras personalizáveis tais como direção e planos de numeração.

O **EasyLynq Voqqale** oferece variados relatórios padrão com múltiplos filtros de pesquisa, reprodução e monitorização em tempo real através das colunas do computador, configuração de múltiplos grupos e utilizadores com acesso seletivo à base de dados, formulários personalizados de avaliação e classificação de chamadas. As chamadas gravadas são encriptadas por forma a garantir a integridade do acesso a informações sensíveis.

O **EasyLynq Voqqale** permite que as empresas atinjam níveis elevados de satisfação do cliente e aumenta a produtividade, acelerando a formação dos seus funcionários.

Configurações típicas



Características principais

- Dois modos de operação: Passivo (Port Sniffing) ou Conferência a 3
- Compatível com a maioria dos servidores de voz
- Gravação integral e a pedido
- Vários perfis de utilizador com permissões para monitorização, gravação e reprodução
- Múltiplos grupos de agentes
- Questionários personalizáveis, permitindo aos gestores avaliar o desempenho dos seus agentes com base em cada chamada
- Informações armazenadas por cada chamada gravada: data/hora de início, duração, agente, grupo, número externo e conta associada, dígitos marcados e dados de avaliação
- Visualização das chamadas em curso
- Audição em tempo real das chamadas
- Exportação/e-mail de gravações e relatórios em vários formatos de ficheiro



Capture toda a interação da atividade telefônica e monitore silenciosamente as conversas ao vivo. Com o **EasyLynq Voqqale**, garanta a exploração correta e consistente do seu negócio, identifica oportunidades de formação e remove barreiras à produtividade dos seus funcionários.

State	Protocol	Caller	Caller name	Called	Called name	Codec	Ring	Conversation	Duration
Talking	SIP	311	Patrick Holmes	444	Factory	u-law (20 ms)	--	13:55	13:55
Talking	SIP	335	Kim Thurman	888	Warehouse	u-law (20 ms)	--	0:30	0:30
Ringing	SIP	338	Grace Norton	331	Julie Bennet		0:17	--	0:17

311 -> 444 (EasyLynq Voqqale)

3 elements

Group 'GPA' recorded calls
Period : 14/03/2014 00:00 -> 14/03/2014 23:59
All recorded calls

Date	Protocol	Caller	Caller name	Caller IP	Called	Called name	Called IP	Codec	Duration	Size
14/03/2014 14:36	SCCP	313	Peggy Taylor	192.168.5.207	311	Patrick Holmes	192.168.5.30	u-law (30 ms)	0:13	122 KB
14/03/2014 14:37	SIP	311	Patrick Holmes	192.168.5.30	313	Peggy Taylor	192.168.5.207	u-law (30 ms)	14:23	5289 KB
14/03/2014 14:46	SIP	116	Charles Palmer	192.168.5.246	555	Bursar	192.168.5.2	A-law (20 ms)	0:06	19 KB
14/03/2014 14:46	SIP	111	Steve Brown	192.168.5.245	444	Factory	192.168.5.2	A-law (20 ms)	0:13	133 KB
14/03/2014 14:47	H323	555296782		192.168.5.220	311	Patrick Holmes	192.168.5.231	A-law (20 ms)	0:22	156 KB
14/03/2014 15:28	SIP	111	Charles Palmer	192.168.5.245	444	Factory	192.168.5.2	A-law (20 ms)	0:12	113 KB
14/03/2014 15:29	SCCP	313	Peggy Taylor	192.168.5.207	311	Patrick Holmes	192.168.5.30	u-law (30 ms)	0:02	16 KB
14/03/2014 15:30	SIP	311	Patrick Holmes	192.168.5.30	313	Peggy Taylor	192.168.5.207	u-law (30 ms)	0:08	71 KB
14/03/2014 15:52	SIP	111	Steve Brown	192.168.5.245	444	Factory	192.168.5.2	A-law (20 ms)	0:11	111 KB
14/03/2014 15:52	SCCP	310	Jane Miller	192.168.5.203	311	Patrick Holmes	192.168.5.30	u-law (30 ms)	5:33	2219 KB
14/03/2014 16:49	SCCP	312	Rachel Hall	192.168.5.202	230	Anna McGraw	192.168.1.7	A-law (20 ms)	0:51	489 KB
14/03/2014 16:50	SCCP	313	Peggy Taylor	192.168.5.207	555714396		192.168.5.220	A-law (20 ms)	0:13	15 KB
14/03/2014 17:01	SCCP	313	Peggy Taylor	192.168.5.207	555296782		192.168.5.220	A-law (20 ms)	0:43	289 KB
14/03/2014 17:03	SCCP	313	Peggy Taylor	192.168.5.207	311	Patrick Holmes	192.168.5.30	u-law (30 ms)	0:13	116 KB
14/03/2014 17:16	H323	555714396		192.168.5.220	311	Patrick Holmes	192.168.5.231	A-law (20 ms)	0:26	197 KB

2013-06-18_114915-21899897.elf 00:00:00 / 00:00:39

74 elements

Tenha uma profunda percepção sobre as interações com os seus clientes, navegando rapidamente entre gravações para localizar chamadas críticas. O mecanismo flexível de pontuação de **EasyLynq Voqqale** permite estabelecer normas de qualidade, melhorar práticas, identificar padrões e analisar métricas a vários níveis.

Especificações técnicas

- Protocolos:
 - SIP v2.0 sobre UDP e TCP
 - SIP v2.0 sobre TLS (RFC 3261) [apenas no modo Conferência a 3]
 - H323 [apenas no modo passivo]
 - SCCP (Skinny) [apenas no modo passivo]
- Codecs: G.711 (aLaw, uLaw), G.729 (opcional)
- Detecção DTMF: RFC 2833, SIP INFO ou automática
- Capacidade: até 1024 conversações simultâneas

Requisitos

- Intel i5 2.6 GHz ou superior
- Placa Ethernet 100/1000 Mb/s (duas placas no modo passivo)
- Microsoft Windows 2008, 7, 2012 ou 8, 32 ou 64 bits