

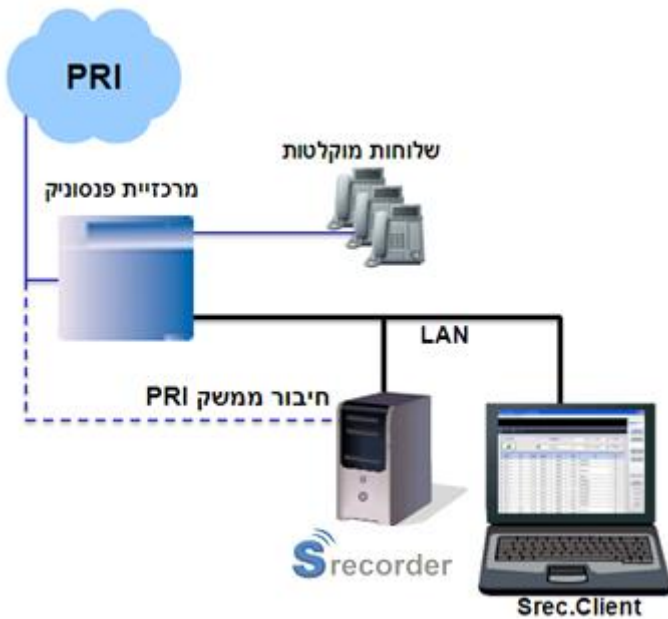


SRecorder הינה מערכת נוספת ממשפחת Smart אשר פותחה ביורוקום עבור מרכזיות פנסוניק תוך כדי התאמה מיוחדת לצרכי הלקוחות בישראל והקפדה על קלות ונוחות השימוש והתפעול. SRecorder הינה מערכת מתקדמת להקלטה, ניהול ואיתור שיחות טלפון. המערכת מאפשרת לארגון לנהל ארכיון הקלטות ממחושב לצרכי תיעוד, בקרה, הדרכה, שיפור איכות השירות וכו'. המערכת מותקנת בתצורת שרת/לקוח ומאפשרת גמישות והתאמה לצרכי הארגון, איתור שיחה על פי מגוון מאפיינים, מעקב ובקרה על השימוש ועלות שיחות הטלפון, ניתוחים סטטיסטיים ועוד.

### תכונות עיקריות:

- ממשק אישי לשמיעת הקלטות
- איתור הקלטה לפי תאריך, מס' שלוחה, שיחת חוץ, קוד נציג, מספר המתקשר וכו'
- מערכת התראות במייל / מיסרון
- הצפנת כל השיחות המוקלטות
- אפשרות הוספת עמדות משתמש
- שמיעת הקלטות ע"פ הרשאה
- אפשרות משלוח הקלטה במייל
- אפשרות לאינטגרציה עם תוכנות CRM
- אפשרות גיבוי ברשת
- ממשק בעברית
- אחזור הקלטה על פי קוד איפיון
- זיהוי והתראה על חוסר מקום פנוי בדיסק
- הגדרת שלוחות לא מוקלטות

## חיבור המרכזייה למערכת ההקלטות SRecorder



- חיבור להקלטת ציר או מספר צירי PRI ללא הגבלת שלוחות מוקלטות.
- חיבור לשלוחות רגילות או קווי חוץ אנלוגיים.

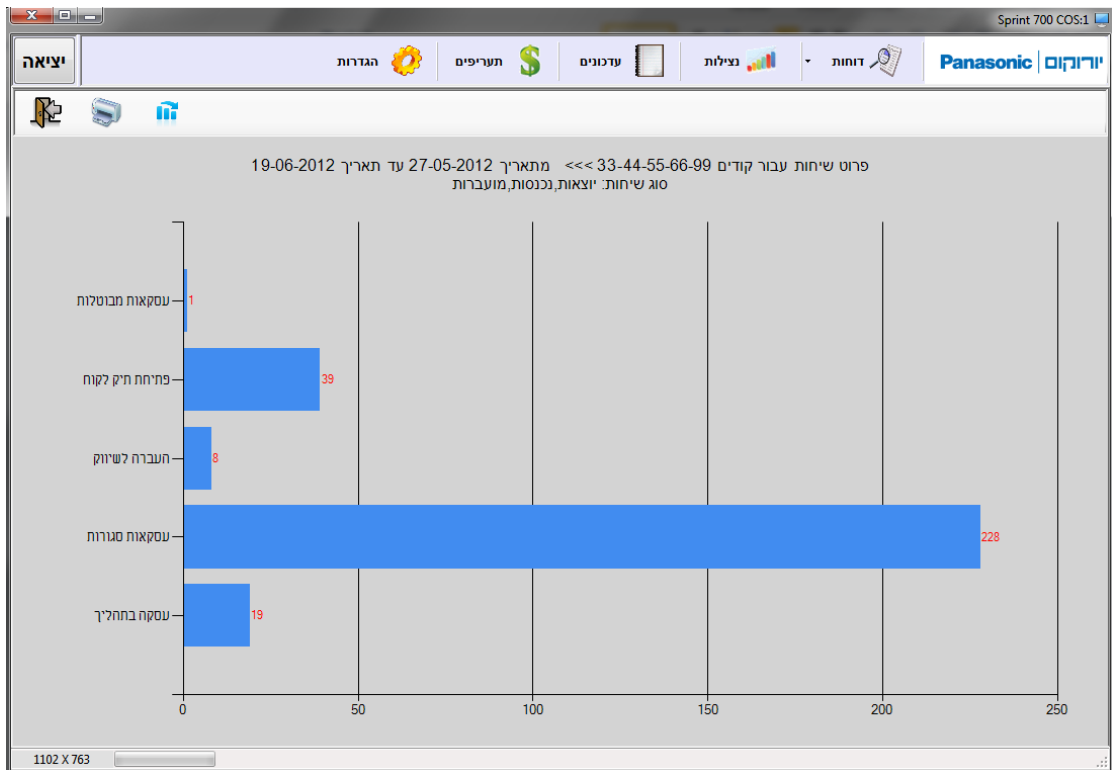
### מסך משתמש

מסך המשתמש מאפשר חיפוש הקלטות מתוך בסיס הנתונים. ניתן לשמור את ההקלטות בכל נתיב לפי בחירה ואף לשלוח במייל. החיפוש במסך זה מתבצע לפי שלוחה, יעד שיחה, שעה, זמן שיחה, שם המתקשר, שלוחה ואו קוד סיכום שיחה. בחיפוש לפי קוד סיכום שיחה, ניתן למדוד את אחוזי סגירת העסקאות בחברה, עסקאות פתוחות להמשך טיפול, קריאות פתוחות וסגורות וכל קוד לפי בחירת הלקוח ואפיון המערכת. אפשרות להכנת דוחות קבועים ואו הצגת דוחות כחשבונית.

מספר	שם	קבוצה
6001	שי ברנס	כללי
6002	לינור	Logistica
6003	אושרית	Logistica
6004	ספיר	Private
6006	דפנה	Logistica
6007	אלכס	תאום מסכים
6008	אלין	כללי
6009	פני	כללי
6010	פני	כללי
6011	פני	כללי
6012	אולגה	תאום מסכים
6013	פני	כללי
6014	שי בן חמו	כללי
6015	פני	כללי
6016	פני	כללי
6017	עמיר בדיקה	כללי
6018	אלעד בושרי	כללי
6020	עמיקם	כללי
6021	זיו	כללי

## דוחות על פי אפיון שיחה

באפשרות המשתמש לאפיין את סוג השיחה באמצעות הקשת קוד אפיון. ניתן למדוד כל פעילות בתלות הזמן, כמו סגירת העסקאות בחברה.



## מסך אחזור הקלטות

מציג את תוצאות החיפוש בהתאם לקריטריונים שהוגדרו. מאפשר השמעה, שמירה, שליחה בדוא"ל וכן הדפסת או יצוא הנתונים לקובץ אקסל.

שלוחה	שם שלוחה	נגן	קו	תאריך	זמן שיחה	יעד	כיוון
5591	אביב בן זיקרי		031	15:28 19/06/2012	00:01:03	0526024476	יוצא
5591	אביב בן זיקרי		031	15:25 19/06/2012	00:00:47	0774241839	מועבר
5591	אביב בן זיקרי		034	15:24 19/06/2012	00:01:25	0893231100	מועבר
5591	אביב בן זיקרי		031	15:23 19/06/2012	00:01:15	0526225749	מועבר
5591	אביב בן זיקרי		032	14:58 19/06/2012	00:04:00	5570011	מועבר
5591	אביב בן זיקרי		033	14:57 19/06/2012	00:08:29	9561889	מועבר
5754	אביב בן זיקרי		032	15:10 19/06/2012	00:00:21	956188944	יוצא
5591	אביב בן זיקרי		040	15:02 19/06/2012	00:05:51	6098818	מועבר
5591	אביב בן זיקרי		034	14:56 19/06/2012	00:06:23	025701010	מועבר
5591	אביב בן זיקרי		153	14:50 19/06/2012	00:04:06	1100	מועבר
5591	אביב בן זיקרי		001	14:46 19/06/2012	00:03:49	9313475	מועבר
5591	אביב בן זיקרי		034	14:37 19/06/2012	00:00:52	0525564897	יוצא
5591	אביב בן זיקרי		037	14:02 19/06/2012	00:05:32	0503155015	יוצא
5591	אביב בן זיקרי		035	14:02 19/06/2012	00:08:59	099719777	מועבר
5754	אביב בן זיקרי		038	13:47 19/06/2012	00:00:15	9029043	נכנס
5591	אביב בן זיקרי		038	13:47 19/06/2012	00:00:40	56830000	יוצא
5591	אביב בן זיקרי		044	13:45 19/06/2012	00:00:59	099532810	מועבר
5591	אביב בן זיקרי		038	13:35 19/06/2012	00:03:40	0544924657	יוצא
5591	אביב בן זיקרי		037	13:29 19/06/2012	00:01:17	95043331	יוצא

מתוך מסך הניהול ניתן לבצע בקרה על רישום שיחות במצב מקוון, בקרה על ההקלטות המקוונות ולבצע הגדרות למערכת.

PRI 01				PRI 02			
CO	State	CallerID	CalledID	CO	State	CallerID	CalledID
001	Clear			031	Clear		
002	Record	0544223785	9556000	032	Clear		
003	Record	0525757385	9556060	033	Clear		
004	Record	0722658082	9556000	034	Connect		
005	Record	0509219222	9556000	035	Connect		
006	Clear			036	Connect		
007	Clear			037	Connect		
008	Record		9556000	038	Connect		
009	Clear			039	Connect		
010	Clear			040	Record	89556010	0503113319
011	Clear			041	Connect		
012	Clear			042	Connect		
013	Clear			043	Record	89556010	9556700
014	Connect			044	Connect		
015	Clear			045	Connect		
016	Connect			046	Connect		
017	Connect			047	Connect		
018	Connect			048	Connect		
019	Connect			049	Record	89556010	166
020	Clear			050	Connect		
021	Clear			051	Connect		
022	Clear			052	Connect		
023	Clear			053	Connect		
024	Clear			054	Connect		
025	Clear			055	Connect		
026	Record	89556000	0542332803	056	Connect		
027	Record		0503155006	057	Connect		
028	Record		0722281718	058	Connect		
029	Record	89556000	0508523304	059	Connect		
030	Record	89556000	0502471021	060	Connect		

מסך הגדרות

- הגדרת שלוחות לא מוקלטות
- הגדרת רמות שירות: עד תשע רמות שירות לשמיעת ההקלטות. לדוגמא: מנהל שומע הקלטת שיחות של העובד אך העובד לא יכול לשמוע שיחות של מנהל וכו'.
- שליחת התראות בדוא"ל על תקינות מערכת: אי קבלת רישום שיחות, אי קבלת הקלטות במשך מספר שעות אחרונות, הודעה יומית לתקינות המערכת, הודעה על חיבור/ניתוק של מערכת רישום השיחות, חוסר מקום בדיסק וכו'.
- אפשרות לשליחת הודעות התראה ב SMS ( יש לרכוש שירותי SMS ).
- אפשרות גיבוי אוטומטי - קבצי ההקלטות יועתקו כל לילה בחצות ליעד הנבחר.

