

NextTech Automação Ltda - (11) 3019-2020

Por que gravar ?

Gravação telefônica é legal ?

O que é um "Servidor de gravação" ?

Será que funciona na minha central ?

NextCall Server – A melhor solução !!!



## Por que gravar ?

Gravação telefônica está diretamente relacionado com qualidade e segurança.

Qualidade: Em um mercado cada vez mais globalizado, o grande patrimônio de sua empresa são os seus clientes. Você sabe como os seus funcionários e colaboradores estão tratando seus clientes, fornecedores e parceiros ? Com a utilização de uma solução de gravação telefônica, é possível avaliar e tomar ações preventivas e também

corretivas. É a solução ideal para treinamento e monitoria da qualidade de atendimento de seus clientes.

Segurança: Diariamente, milhares de negociações são feitas por telefone. Desde um simples pedido em um delivery até pedidos de fornecimento de materias e serviços, acordos, encontros, etc. Para poder registrar todas a negociações feitas pelo telefone, é indispensável gravar todas as suas ligações.

Porém, gravar simplesmente suas ligações telefônicas não é suficiente. É preciso encontrá-las quando for necessário. Um sistema de gravação telefônica eficiente deve ser capaz de gerar, indexar e localizar uma determinada gravação, rapidamente.

## Gravação telefônica é legal ?

Sim. Desde que seja efetuada em seus próprio telefone. É ilegal gravar ligações de um telefone de outra pessoa.

A seguir reproduzimos matéria publicada na edição número 806 do jornal Gazeta Mercantil.

"O Superior Tribunal de Justiça (STJ) se manifestou sobre a polêmica das gravações ocultas utilizadas como prova judicial. De acordo com o entendimento dos ministros da Terceira Turma, não há ilegalidade ou imoralidade

na gravação de conversa própria, mesmo que sem o consentimento dos demais interlocutores, se a divulgação é usada apenas para a reparação de danos morais ou materiais"

Na matéria em questão, um confeitoiro foi internado em um hospital para uma interveção cirúrgica do lado esquerdo e a interveção foi feita do lado direito. Na gravação da conversa com o médico, o mesmo confessa o erro. A matéria é concluída assim:

"O ministro Antônio de Pádua Ribeiro, relator do processo, entendeu que o paciente gravou conversa própria que manteve com os médicos, sobre assunto de seus exclusivo interesse, ouvindo dele explicações técnicas para os atos a que se submeteu para tratamento de saúde. Para o tribunal, a gravação de conversa própria não é clandestina. O que caracteriza a clandestinidade de uma gravação é a interposição de terceiro na realização do ato.

### Índice ...

Configuração	3
Usuários	3
Operação	4
Player	5
Monitoria On-Line	7
Back-Up em DVD	7
Atualização pela Web	8



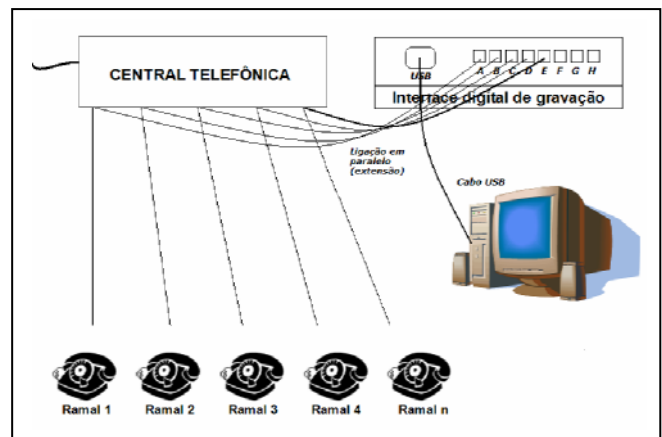
**"NextCall Server.**

*O melhor custo/benefício de mercado ...."*

## O que é um "Servidor de Gravação" ?

Um servidor de gravação é um equipamento que é ligado a sua central telefônica (ou a linhas comuns de telefone) e a um computador.

Um software (programa de computador) é instalado neste computador, e efetua a geração dos arquivos de áudio (são gerados arquivos de som MP3) e também indexa os dados da ligação em um banco de dados.



Esquema de ligação do NextCall Server ...

## Será que funciona na minha central ?

Não importa o tamanho de sua central telefônica. O NextCall Server se adapta a sua necessidade.

Disponível em modelos de quatro e oito linhas, pode ser modularizado a partir de quatro e chegar até sessenta e quatro portas de gravação em uma mesma estação (CPU).

Pode ser instalado em ramais analógicos, em linhas comuns e até em sua residência.



Interface digital de gravação ...

## NextCall Server – A melhor solução !!!

O NextCall Server é uma solução profissional de gravação.

É a solução mais completa e eficiente e indiscutivelmente o menor custo do mercado.

Recursos como: Início/Término das gravações de forma automática ou manual, Identificador de chamadas (iniciadas e recebidas), Monitoria em tempo Real, Ferramenta automática de BackUp em DVD, Ferramenta de pesquisa (Player) extremamente fácil e rápida e tudo isso a partir de qualquer ponto da sua rede.

Todos os recursos do NextCall aliado ao seu baixo preço, colocam-no como único em sua categoria. Confira ...

## Módulo de Configuração e Cadastro de Usuários

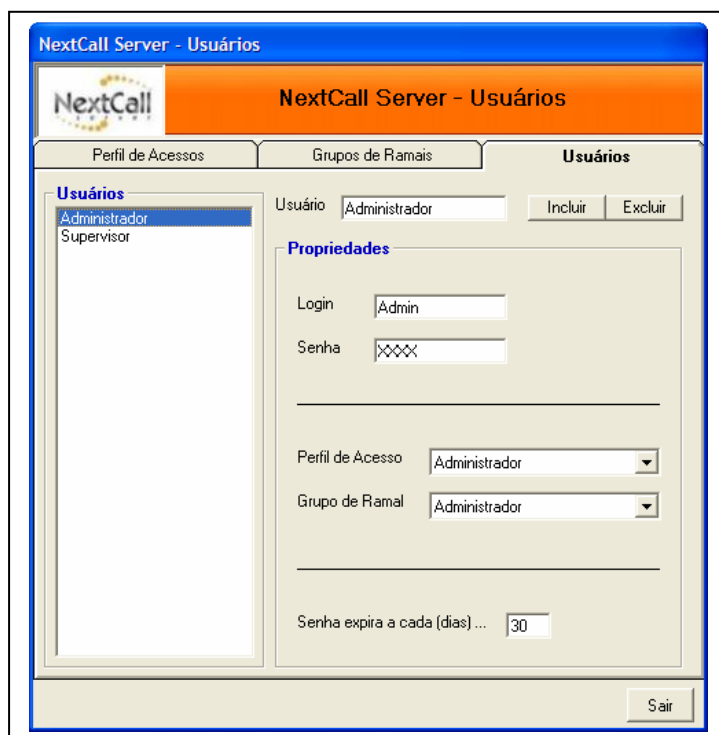
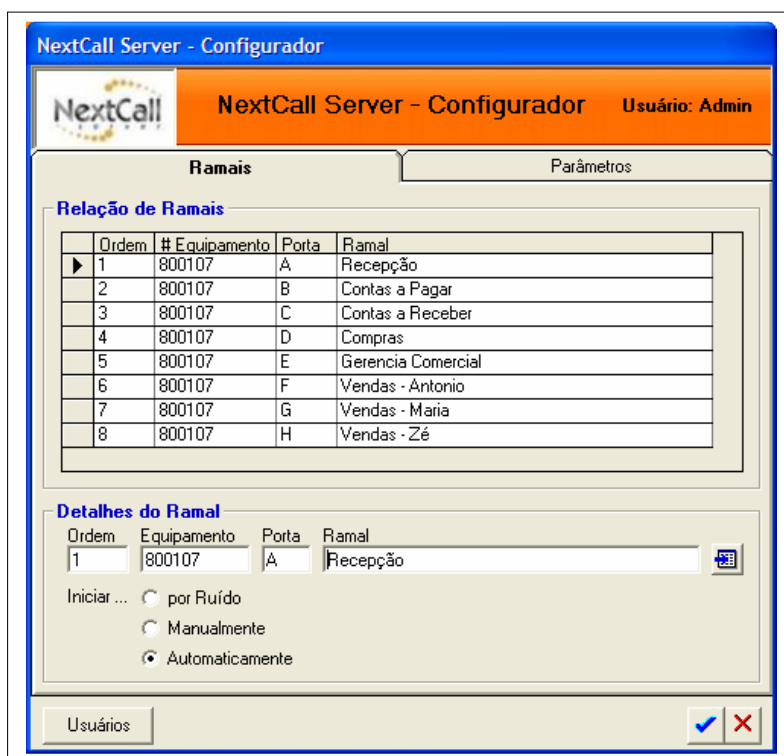
O **módulo de configuração** do NextCall Server permite identificar e definir o modo de operação cada linha conectada a interface digital de gravação.

As ligações podem ser gravadas de modo automático, ou seja, ao retirar o fone do gancho inicia a gravação. Ao recolocar o fone do gancho, encerra a gravação.

No modo manual, a gravação só inicia quando um dígito pré-definido for digitado (ex: \*) Nova digitação encerra a gravação.

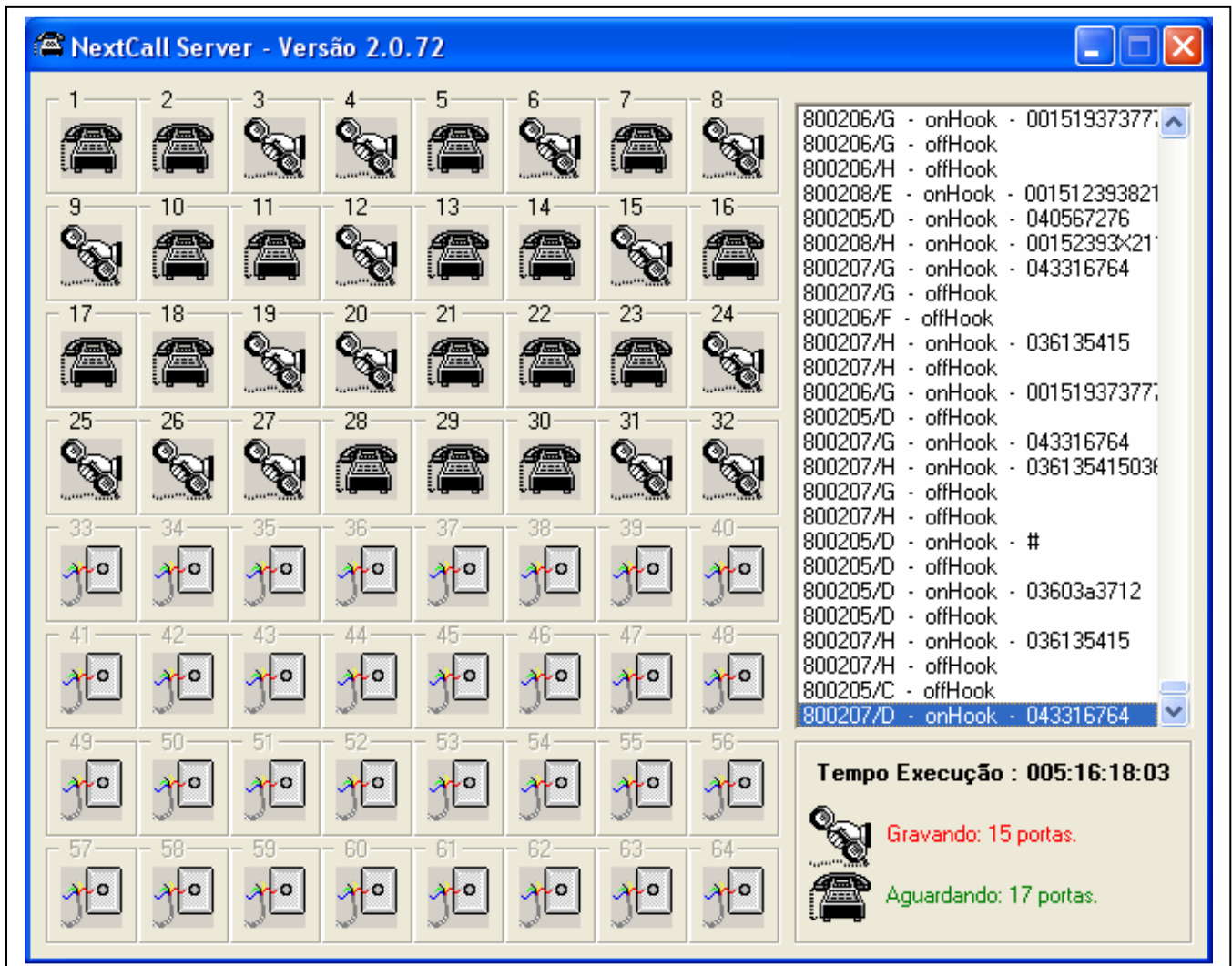
O modo de gravação por ruído é útil para a gravação de ramais (KS) digitais.

A guia "Parâmetros" fornece mais algumas opções para personalizar a forma que o NextCall Server vai operar.



O **módulo de manutenção de usuários** permite definir um "Perfil de Acesso" ou seja, os acessos que determinado grupo de usuários terá. Permite definir também o "Grupo de Ramais", que é a relação dos ramais que um grupo de usuários terá acesso. Finalmente é possível cadastrar um usuário. No cadastramento de usuários deverá ser definido um perfil e um grupo de ramais. Também é possível definir um prazo de validade para a senha. O sistema obriga a alteração da senha, quando o prazo expirar. Todos os módulos do sistema requerem identificação através de senha e o acesso é restrito ao seu perfil.

## Módulo de Operação



Tela do **NextCall Server** em operação (para 32 ramais).

O **módulo de Operação** do NextCall Server é o responsável pela geração dos arquivos de áudio e pela indexação das ligações no Banco de Dados.

Não há operação neste módulo. Os dados disponíveis são meramente informativos.

Os módulos de Configuração e Operação, "rodam" exclusivamente no servidor (computador ligado à interface e ao(s) ramais/telefones).

As ferramentas para pesquisar e para ouvir gravações e também de monitoria on-line foram desenvolvidas em módulos separados para que possam ser executadas em qualquer local da rede e não somente no servidor de gravação.

O NextCall Server dispõe de um **procedimento para integração com outros aplicativos**. Transfere os dados da ligação para outro aplicativo e também recebe dados de um outro aplicativo e insere em seu banco de dados.

# Player

**NextCall Server - Player Digital** - Versão: 2.0.27  
Usuário: Admin

**Pesquisar Gravações** | **Pesquisar Imagens**

Selecione o arquivo - 26 registros encontrados

Estação	Data	Duração	Tipo	Telefone	Comentários
Contas a Pagar	29/4/2006 17:20:15	00:00:09	I		
Contas a Pagar	29/4/2006 16:32:12	00:00:46	I	9760890	
Recepção	29/4/2006 16:29:30	00:00:44	R		
Contas a Pagar	29/4/2006 16:28:45	00:00:53	I		
Recepção	29/4/2006 16:26:25	00:00:45	R	(11) 3511-0028	Cliente solicitou informações sobre no:
Contas a Pagar	29/4/2006 16:25:40	00:00:52	I	69096750	
Contas a Pagar	29/4/2006 16:24:44	00:00:55	I	69096750	
Recepção	29/4/2006 16:24:36	00:00:12	I		
▶ Contas a Pagar	29/4/2006 16:21:57	00:00:14	I	68314333	Referente devolução.
Recepção	29/4/2006 16:21:05	00:00:18	I	99991929	

**Opções**

Relatórios

**Critério de Pesquisa**

Ramal:  Telefone:   Tipo  Data  Horário  Duração

Comentários:

Iniciada  Recebida

3 / 5 / 2006 00:00:00 00:00:00

3 / 5 / 2006 23:59:59 00:00:00

**Pesquisar**

O **Player** é um módulo para você efetuar pesquisas em suas gravações. É possível utilizar os filtros (Ramal, Telefone, Comentários, Tipo (iniciada/recebida), data, horário e duração), para efetuar as pesquisas, de forma combinada. (Ex.: Você pode perguntar: Quais as ligações que fizemos ontem, no período da manhã e que durarem mais de cinco minutos.).

Após o resultado da pesquisa ser apresentado na relação, clique duas vezes em uma linha da relação para poder ouvir a gravação.

Além de poder ouvir a ligação, também é possível, a partir do Player: Efetuar anotações/comentários, excluir a gravação, gravar a ligação em outro disco/pasta (salvar como), encaminhar a gravação da ligação por email, gerar uma planilha (.XLS) da relação de ligações selecionadas e ainda emitir relatórios.

Relatório de **Ligações por ramal – resumido**.

NextCall		Relatório de ligações por ramal						Emissão 3/5/2006		
		Intervalo : G E R A L						Página # 1		
Ramal	Ligações Iniciadas			Ligações Recebidas			Total das ligações			
	Qtde	Duração	Média	Qtde	Duração	Média	Qtde	Duração	Média	
Contas a Pagar	6	00:03:49	00:00:38	0	00:00:00	00:00:00	6	00:03:49	00:00:38	
Recepção	2	00:00:30	00:00:15	2	00:01:29	00:00:45	4	00:01:59	00:00:30	
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>00:04:19</b>	<b>00:00:32</b>	<b>2</b>	<b>00:01:29</b>	<b>00:00:45</b>	<b>10</b>	<b>00:05:48</b>	<b>00:00:35</b>	

## Player

Relatório de **Ligações por ramal – detalhado.**

NextCall		Relatório de ligações por ramal				Emissão 3/5/2006	
		Intervalo : G E R A L				Página # 1	
Início	Término	Duração	Tipo de ligação	Telefone			
<b>Contas a Pagar</b>							
29/4/2006 16:21:57	29/4/2006 16:22:11	00:00:14	Iniciada	68314333			
29/4/2006 16:24:44	29/4/2006 16:25:39	00:00:55	Iniciada	69096750			
29/4/2006 16:25:40	29/4/2006 16:26:32	00:00:52	Iniciada	69096750			
29/4/2006 16:28:45	29/4/2006 16:29:38	00:00:53	Iniciada				
29/4/2006 16:32:12	29/4/2006 16:32:58	00:00:46	Iniciada	9760890			
29/4/2006 17:20:15	29/4/2006 17:20:24	00:00:09	Iniciada				
<b>TOTAL DE LIGAÇÕES: 6</b>		<b>DURAÇÃO TOTAL: 00:03:49</b>		<b>DURAÇÃO MÉDIA: 00:00:38</b>			

Relatório de **Ligações por período – resumido.**


NextCall		Relatório de ligações por período						Emissão 3/5/2006	
		Intervalo : G E R A L						Página # 1	
Período	Ligações Iniciadas			Ligações Recebidas			Total das ligações		
	Qtde	Duração	Média	Qtde	Duração	Média	Qtde	Duração	Média
de 16:00:00 a 16:59:59	7	00:04:10	00:00:36	2	00:01:29	00:00:45	9	00:05:39	00:00:38
de 17:00:00 a 17:59:59	1	00:00:09	00:00:09	0	00:00:00	00:00:00	1	00:00:09	00:00:09
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>00:04:19</b>	<b>00:00:32</b>	<b>2</b>	<b>00:01:29</b>	<b>00:00:45</b>	<b>10</b>	<b>00:05:48</b>	<b>00:00:35</b>


Relatório de **Ligações por período – detalhado.**

NextCall		Relatório de ligações por período				Emissão 3/5/2006	
		Intervalo : G E R A L				Página # 1	
Ramal	Início	Duração	Tipo de ligação	Telefone			
<b>Período de 16:00:00 a 16:59:59</b>							
Recepção	29/4/2006 16:21:05	00:00:18	Iniciada	99991929			
Contas a Pagar	29/4/2006 16:21:57	00:00:14	Iniciada	68314333			
Recepção	29/4/2006 16:24:36	00:00:12	Iniciada				
Contas a Pagar	29/4/2006 16:24:44	00:00:55	Iniciada	69096750			
Contas a Pagar	29/4/2006 16:25:40	00:00:52	Iniciada	69096750			
Recepção	29/4/2006 16:26:25	00:00:45	Recebida	(11) 3511-0028			
Contas a Pagar	29/4/2006 16:28:45	00:00:53	Iniciada				
Recepção	29/4/2006 16:29:30	00:00:44	Recebida				
Contas a Pagar	29/4/2006 16:32:12	00:00:46	Iniciada	9760890			
<b>TOTAL DE LIGAÇÕES: 9</b>		<b>DURAÇÃO TOTAL: 00:05:39</b>		<b>DURAÇÃO MÉDIA: 00:00:38</b>			

## Monitoria On-Line e Back-Up em DVD

O **módulo de monitoria on-Line** do NextCall Server permite acompanhar, de qualquer lugar de sua rede, a utilização dos telefones. Você saberá, ramal por ramal, quem está falando e quem não está e ainda há quanto tempo.

Com um clique no ícone , um resumo do ramal é apresentado informando data/hora da primeira e da última ligação e também o total de ligações iniciadas e recebidas.

Com um clique no ícone , será iniciado, em tempo real, a reprodução da ligação na caixa de som de seu computador, independente da gravação, ou seja, é possível monitorar a ligação em tempo real.

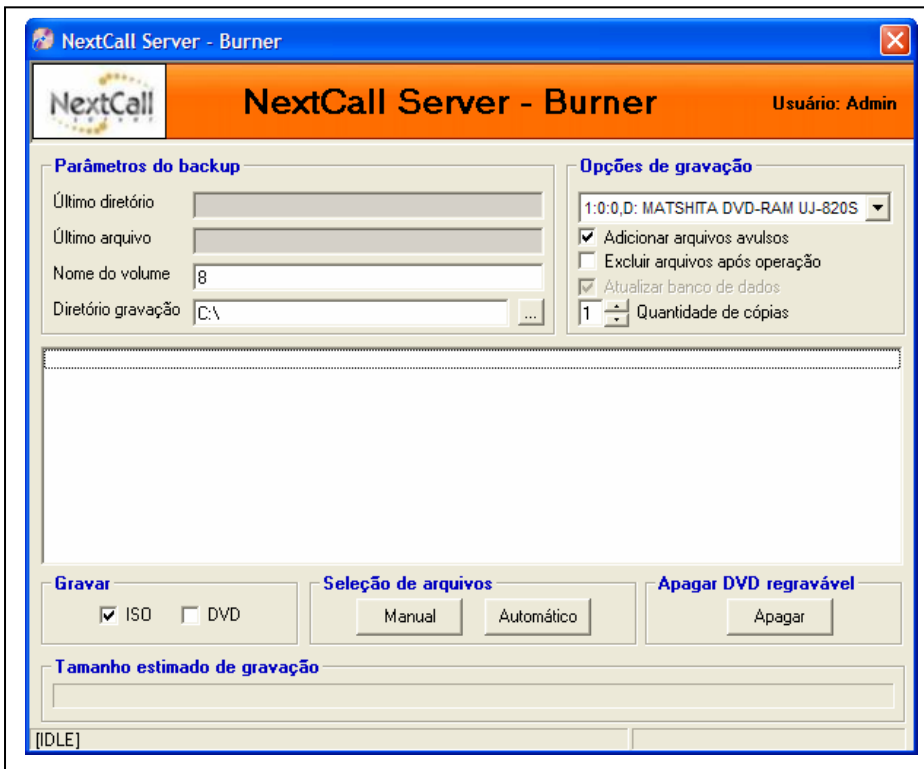


Porta	Ramal	Início	Duração	Telefone
1	Recepção			
2	Contas a Pagar			
3	Contas a Receber			
4	Compras	13:33:09	00:00:47	
5	Gerência Comercial			
6	Vendas - Antonio			
7	Vendas - Maria			
8	Vendas - Zé			

**Legenda**  
 Aguardando  
 Gravando

**Tempo de atualização**  
 3 em segundos

**Totais**  
 1 ramal com ligação em andamento  
 7 Ramais aguardando



**Parâmetros do backup**

Último diretório: \_\_\_\_\_  
 Último arquivo: \_\_\_\_\_  
 Nome do volume: 8  
 Diretório gravação: C:\

**Opções de gravação**

1:0:0.D: MATSHITA DVD-RAM UJ-820S

Adicionar arquivos avulsos  
 Excluir arquivos após operação  
 Atualizar banco de dados  
 1 Quantidade de cópias

**Gravar**  
 ISO  DVD

**Seleção de arquivos**  
 Manual Automático

**Apagar DVD regravável**  
 Apagar

Tamanho estimado de gravação: \_\_\_\_\_  
 [IDLE]

O **módulo de Back-Up** permite que seja efetuada uma cópia de segurança de seus arquivos de áudio em um ou mais DVDs. Além de "queimar" um DVD, é possível gerar um arquivo ISO (arquivo imagem de um DVD).

Quando o **NextCall Burner** efetua uma cópia de seus arquivos, o banco de dados é atualizado com a identificação da mídia. Quando o **Player** tentar executar um arquivo já removido para o Back-Up, o sistema permitirá a execução do arquivo de áudio a partir do DVD, sem a necessidade de restaurar o arquivo para o servidor.

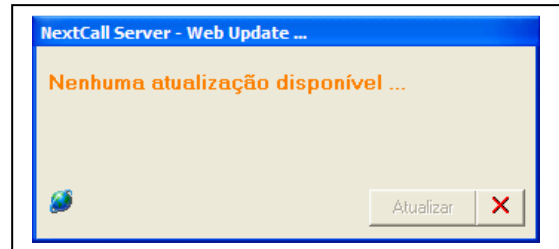


"Somos especialistas em CTI  
(Computer Telephony  
Integration)".

Conheça nossa linha de  
produtos para telefonia ...

## Atualizações pela Web

Sempre que houver uma atualização do software (trabalhamos constantemente para melhorar e complementar nossos produtos), basta executar o WebUpdate do NextCall Server e se houver alguma atualização disponível, o mesmo será atualizado automaticamente.



## Resumo dos recursos - Nextcall Server

- Produto 100% nacional. Totalmente em português.
- Gera arquivos de áudio no formato MP3.
- Registra as ligações em banco de dados (Access, MS SQL ou MySQL).
- Identificador de chamadas (iniciadas e recebidas).
- Pronto para integração com outros aplicativos.
- Política de acesso por usuário.
- Inicia/para a gravação em modo automático, manual ou ainda por ruído.
- Ferramenta para pesquisa e reprodução das gravações.
- Relatórios.
- Monitoria On-Line (ouça as ligações no momento em que estão acontecendo).
- Ferramenta de Back-Up em DVD.
- Ferramentas de pesquisa, monitoria e back-up podem ser executadas em qualquer ponto da sua rede.
- Atualização pela Web, envio de gravações por email, expurgo automático, entre outros.
- Até 64 portas de gravação em uma mesma CPU.

## Sobre nossa empresa ...

A **NexfTech Automação Ltda** é uma empresa que desenvolve e comercializa soluções para a área de telefonia. Destacam-se em nossa linha de produtos, além do Servidor de gravação, gravadores locais, atendedores automáticos, voice mail, discadores preditivos, etc.

Sua opinião é importante para nós.

Caso tenha alguma sugestão ou reclamação, estamos à disposição:

Fone: (11) 3019-2020

Email: [nexttech@nexttech.com.br](mailto:nexttech@nexttech.com.br)