

NextTech Automação Ltda. - (11) 3019-2020

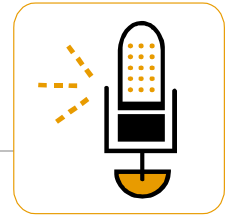
Por que gravar ?

Gravação telefônica é legal ?

O que é um "Servidor de gravação" ?

Será que funciona na minha central ?

NextCall Server IP – A melhor solução !!!



Por que gravar ?

Gravação telefônica está diretamente relacionada 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 materiais e serviços, acordos, encontros, etc. Para poder registrar todas as 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 seu 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 intervenção cirúrgica do lado esquerdo e a intervenção foi feita do lado direito. Na gravação da conversa com o médico, o mesmo confessou 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 seu 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



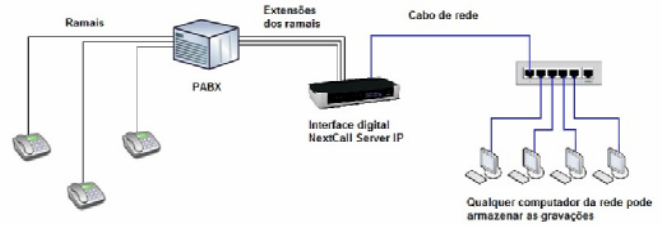
"NextCall Server IP.

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 da sua rede.

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



Esquema de ligação do NextCall Server IP ...

Será que funciona na minha central ?

Não importa o tamanho da sua central telefônica. O NextCall Server IP se adapta à sua necessidade.

Disponível em módulos de até oito linhas pode ser modularizado a partir de uma e chegar a até 256 portas de gravação em uma mesma CPU.

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



Imagem da interface digital de gravação ...

NextCall Server IP – A melhor solução !!!

O NextCall Server IP é uma solução profissional de gravação.

É a solução mais completa e eficiente e o menor custo-benefício 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 Server IP, aliado ao seu baixo preço, colocam-no como único em sua categoria. Confira ...

Módulo de Configuração e Cadastro de Usuários

O **módulo de configuração** permite identificar e definir o modo de operação cada linha.

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.

As diversas guias fornecem diversas opções para personalizar a forma que o NextCall Server IP vai operar.

NextCall Server IP roda junto com o módulo de gravação e por isto, qualquer alteração pode ser aplicada imediatamente, sem a necessidade de reiniciar o programa.

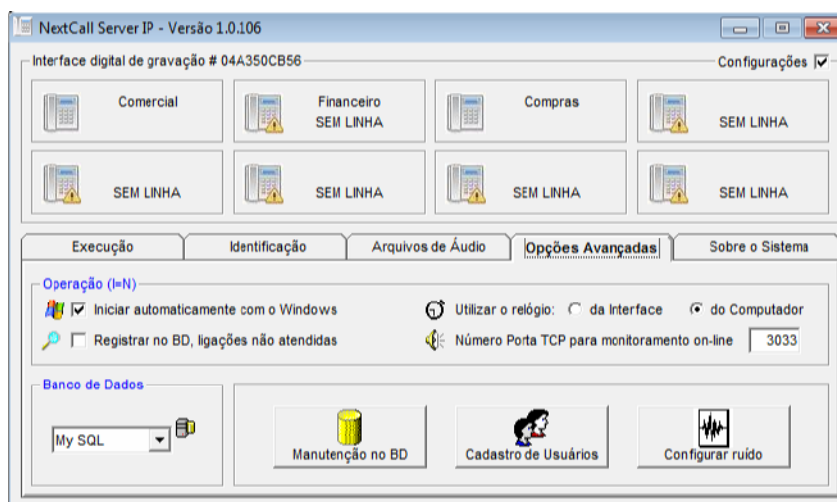


Imagem da tela de gravação e configuração do NextCall Server IP ...

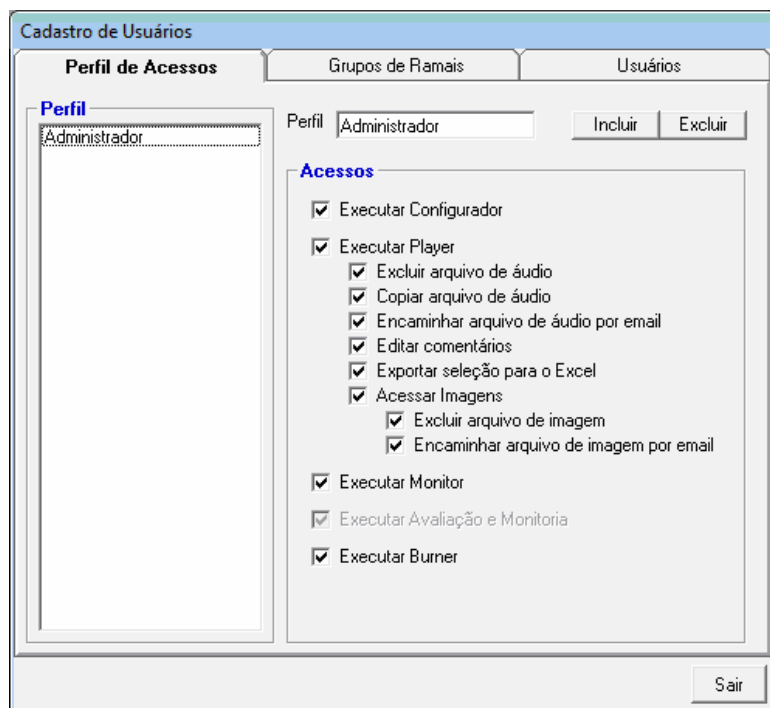


Imagem da tela de cadastramento de usuários ...

O **módulo de manutenção de usuários** permite definir um "Perfil de Acesso", ou seja, os acessos que determinado grupo de usuários terá.

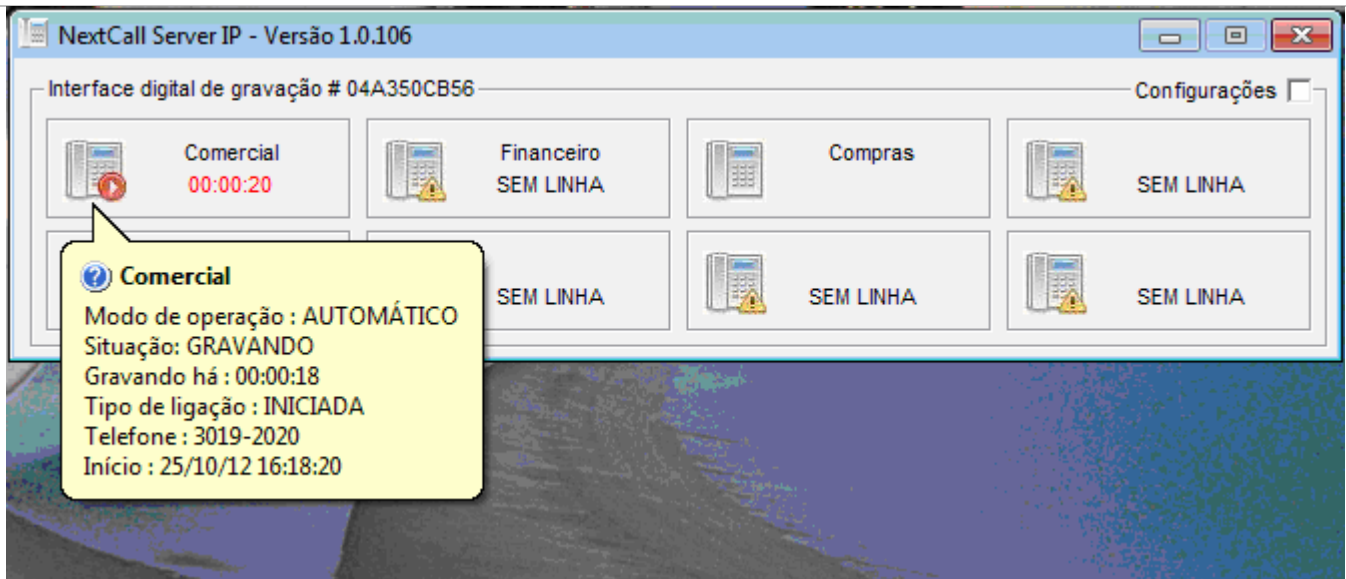
Permite definir também o "Grupo de Ramais", que é a relação dos ramais que um grupo de usuários terá acesso.

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 IP** em operação.

O **módulo de Operação** do NextCall Server IP 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 conectado, via TCP/IP, à interface que está conectada ao(s) ramais/telefones).

As ferramentas para pesquisar e para ouvir gravações, back-up 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 IP dispõe de um procedimento para integração com outros aplicativos. Transfere os dados da ligação para outro aplicativo e também recebe dados de outro aplicativo e insere em seu banco de dados.

Modular. O NextCall Server IP é composto por uma placa base com oito conexões para receber as placas de expansão, ou seja, as plaquinhas para gravação das linhas ou ramais analógicos. Desta forma, permite que o cliente adquira somente a quantidade de portas que necessita, ficando com a possibilidade de expansão para até oito portas por interface.

Possui conexão das linhas por conectores RJ11 ou por conector DB25. Com a utilização do conector DB25, é possível utilizar um cabo de 16 vias para a conexão das oito portas, deixando assim a instalação bem mais organizada.

Um software de gravação conecta-se na interface para gerar os arquivos de áudio e indexar as gravações no banco de dados. É possível conectar até 32 interfaces de oito portas, totalizando até 256 portas de gravação em um único servidor.

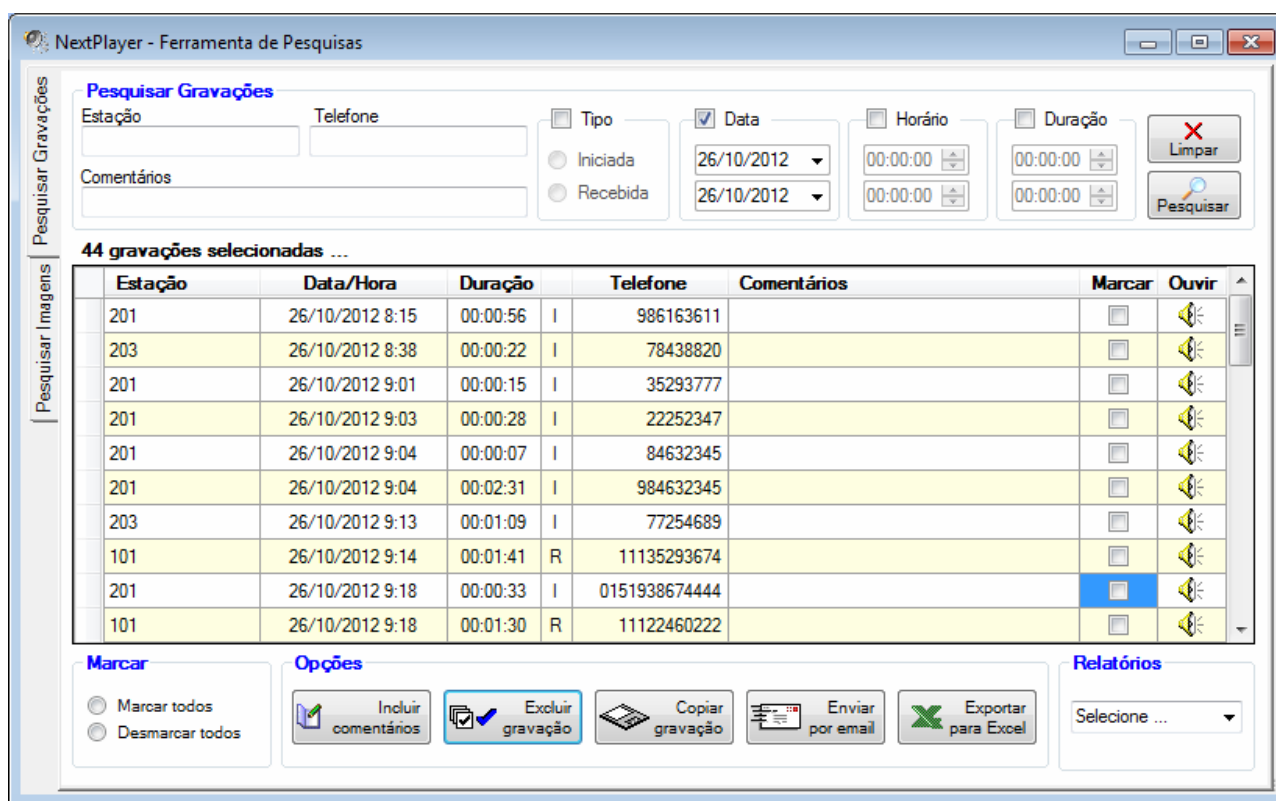
Os arquivos de áudio gerados podem ser em WAV ou MP3. Arquivos MP3 podem ser gerados na qualidade alta, média ou baixa. O tamanho dos arquivos MP3 na qualidade baixa é de **1 Kbps**. Esta é a menor compactação do mercado.

O software de gravação foi desenvolvido para ambiente Windows e roda em qualquer versão do Windows, 32 ou 64 bits. Funciona inclusive no Windows 8.

Como o módulo de configuração e o módulo de gravação são um único software, qualquer alteração feita na configuração pode ser aplicada imediatamente, sem a necessidade de reiniciar o software.

Permite registrar no banco de dados, ligações não atendidas (necessita serviço de identificação de chamadas na linha).

Player



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 durarm mais de cinco minutos).

Depois do resultado da pesquisa ser apresentado na relação, clique no ícone do alto-falante, na 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**.

Estação	Ligações Iniciadas		Ligações Recebidas		Total das ligações	
	Quantidade	Duração	Quantidade	Duração	Quantidade	Duração
101	0	00:00:00	25	01:11:30	25	01:11:30
106	12	00:20:45	0	00:00:00	12	00:20:45
201	49	00:56:59	0	00:00:00	49	00:56:59
203	9	00:16:17	0	00:00:00	9	00:16:17
TOTAL ...	70	01:34:01	25	01:11:30	95	02:45:31

Player

Relatório de Ligações por ramal – detalhado.

NextTech	Relatório de ligações por ramal - Detalhado		Emissão: 26/10/2012		
	Período: de 26/10/2012 a 26/10/2012		Página: 1 de 1		
Início	Término	Duração	Tipo de ligação	Telefone	
203					
26/10/2012 08:38:40	26/10/2012 08:39:02	00:00:22	Iniciada	78438820	
26/10/2012 09:13:22	26/10/2012 09:14:31	00:01:09	Iniciada	77254689	
26/10/2012 09:27:27	26/10/2012 09:31:06	00:03:39	Iniciada	994469933	
26/10/2012 12:48:51	26/10/2012 12:54:04	00:05:13	Iniciada	22252347	
26/10/2012 14:13:44	26/10/2012 14:13:56	00:00:12	Iniciada	78438820	
26/10/2012 15:19:38	26/10/2012 15:20:01	00:00:23	Iniciada	78438820	
26/10/2012 15:20:32	26/10/2012 15:21:01	00:00:29	Iniciada	78438820	
26/10/2012 15:21:08	26/10/2012 15:22:04	00:00:56	Iniciada	78438820	
26/10/2012 16:13:58	26/10/2012 16:17:52	00:03:54	Iniciada	23416727	
QTDADE: 9		DURAÇÃO TOTAL:	00:16:17		

Relatório de Ligações por período – resumido.

NextTech	Relatório de ligações por período - Resumido				Emissão: 26/10/2012	
	Período: de 26/10/2012 a 26/10/2012				Página: 1 de 1	
Estação	Ligações Iniciadas		Ligações Recebidas		Total das ligações	
	Quantidade	Duração	Quantidade	Duração	Quantidade	Duração
de 08:00:00 a 08:59:59	2	00:01:18	0	00:00:00	2	00:01:18
de 09:00:00 a 09:59:59	11	00:21:58	2	00:03:11	13	00:25:09
de 10:00:00 a 10:59:59	15	00:10:45	3	00:09:52	18	00:20:37
de 11:00:00 a 11:59:59	5	00:09:14	2	00:05:00	7	00:14:14
de 12:00:00 a 12:59:59	5	00:12:52	1	00:02:19	6	00:15:11
de 13:00:00 a 13:59:59	3	00:04:32	3	00:05:48	6	00:10:20
de 14:00:00 a 14:59:59	4	00:03:12	2	00:08:21	6	00:09:33
de 15:00:00 a 15:59:59	14	00:16:56	9	00:31:01	23	00:47:57
de 16:00:00 a 16:59:59	11	00:13:14	4	00:10:39	15	00:23:53
TOTAL ...	70	01:34:01	26	01:14:11	96	02:48:12

Relatório de Ligações por período – detalhado.

NextTech	Relatório de ligações por período - Detalhado				Emissão: 26/10/2012	
	Período: de 26/10/2012 a 26/10/2012				Página: 1 de 3	
Estação	Início	Duração	Tipo de ligação	Telefone		
de 08:00:00 a 08:59:59						
201	26/10/2012 08:15:43	00:00:56	Iniciada	986163611		
203	26/10/2012 08:38:40	00:00:22	Iniciada	78438820		
TOTAL DE LIGAÇÕES: 2		DURAÇÃO TOTAL:	00:01:18			
de 09:00:00 a 09:59:59						
201	26/10/2012 09:01:55	00:00:15	Iniciada	35293777		
201	26/10/2012 09:03:28	00:00:28	Iniciada	22252347		
201	26/10/2012 09:04:04	00:00:07	Iniciada	84632345		
201	26/10/2012 09:04:21	00:02:31	Iniciada	984632345		
203	26/10/2012 09:13:22	00:01:09	Iniciada	77254689		
101	26/10/2012 09:14:11	00:01:41	Recebida	11135293674		
201	26/10/2012 09:18:28	00:00:33	Iniciada	0151938674444		

Monitoria On-Line e Back-Up em DVD

O **módulo de monitoria on-Line** do NextCall Server IP 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 o número do telefone.

Com um clique na identificação da linha ou ramal, um resumo da utilização 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, quando está gravando, inicia 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.

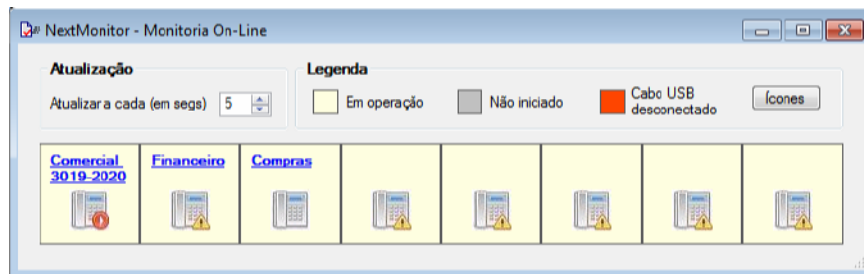


Imagem da tela de cadastramento de Monitoria On-Line ...

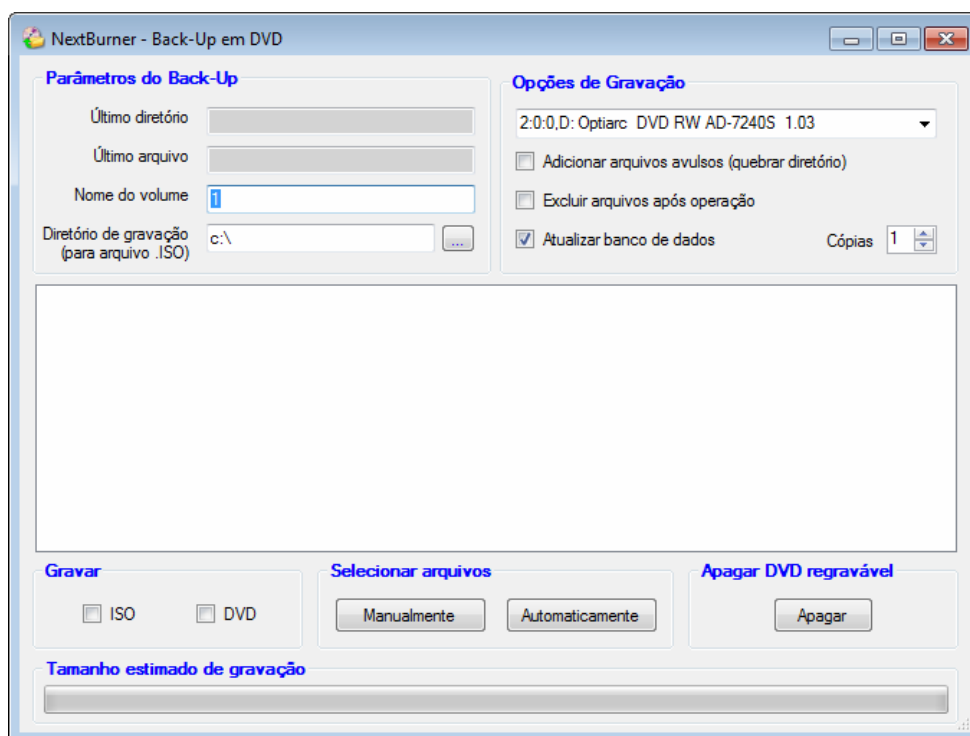


Imagem da tela de Back-Up de DVD ...

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.

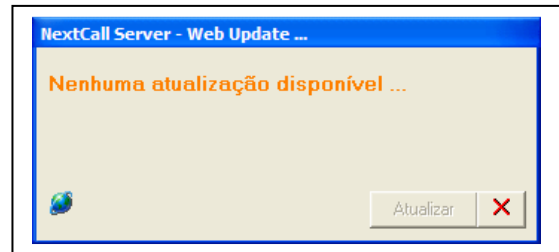


“Somos especialistas em CTI
(Computer Telephony
Integration)”.

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 IP e se houver alguma atualização disponível, o mesmo será atualizado automaticamente.



Resumo dos recursos

- Produto 100% nacional. Totalmente em português.
- Gera arquivos de áudio no formato WAV ou MP3.
- Registra as ligações em banco de dados (Access, MS SQL ou MySQL).
- Identificador de chamadas (iniciadas ou 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 (inclusive pela Web).
- 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 256 portas de gravação em uma mesma CPU.

Sobre nossa empresa ...

A **NextTech 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, discadores, monitoramento de computadores, entre outros.

Sua opinião é importante para nós.

Caso tenha alguma sugestão ou reclamação, estamos à disposição:

Fone: **(11) 3019-2020**

Email: nexttech@nexttech.com.br