

NextTech Automação Ltda - (11) 3019-2020

Por que gravar ?

Gravação telefônica é legal ?

O que é um "Servidor de gravação" ?

Como funciona a indexação ?

NextCall Server E1 – 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 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
Player Web	7
Back-Up	7
Resumo dos recursos	8
Atualização pela Web	9



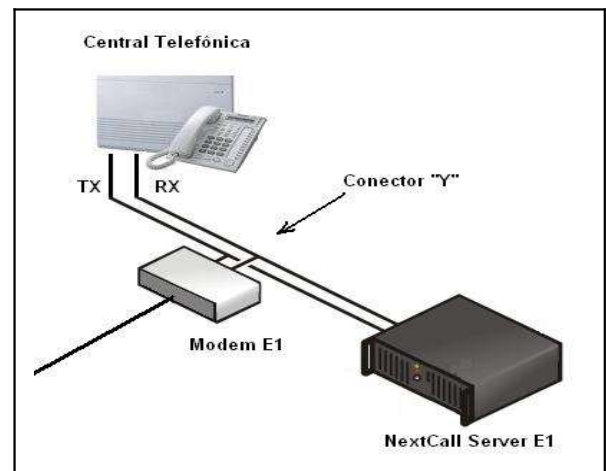
"NextCall Server E1.

O melhor custo/benefício de mercado"

O que é um "Servidor de Gravação" ?

Um servidor de gravação é um microcomputador (montado em gabinete "rack 3U"), equipado com uma placa de telefonia, ligada ao feixe E1 através de um conector "Y".

Um software (programa de computador) instalado neste computador, captura todo o tráfego (ligações entrantes e saíntes), gerando arquivos de áudio (no formato WAV ou MP3).



Esquema de ligação do NextCall Server E1 ...

Como funciona a indexação ?

Como as gravações são geradas a partir do feixe E1, ligado antes da central telefônica, caso haja a necessidade de identificar qual ramal efetuou ou recebeu a ligação, o NextCall Server E1 é conectado ao bilhetador da central e a partir das informações disponíveis no bilhete, indexa o banco de dados. É possível identificar além do ramal, o agente logado, caso esta informação esteja disponível no bilhete.



NextCall Server E1 – A melhor solução !

O NextCall Server E1 é uma solução de gravação profissional. É a solução mais completa e eficiente e indiscutivelmente o menor custo do mercado.

Todas as ligações geram arquivos de áudio (acessíveis, sem nenhum tipo de criptografia) e também atualizam um banco de dados para permitir localizar as gravações. É possível, a partir de qualquer ponto da sua rede, pesquisar gravações por ramal/agente, data/hora de início, duração, período, número do telefone e ligação Iniciada/Recebida, além de permitir anotações em qualquer gravação.

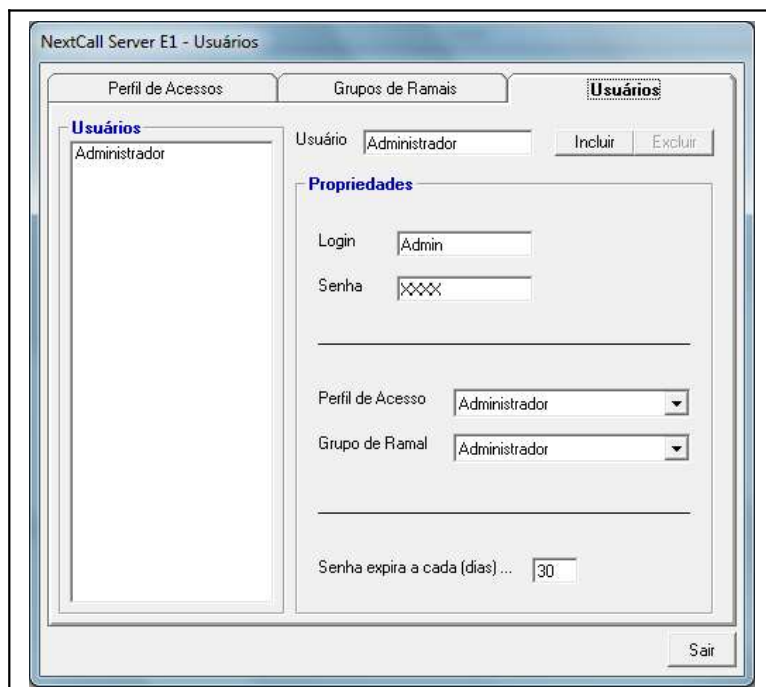
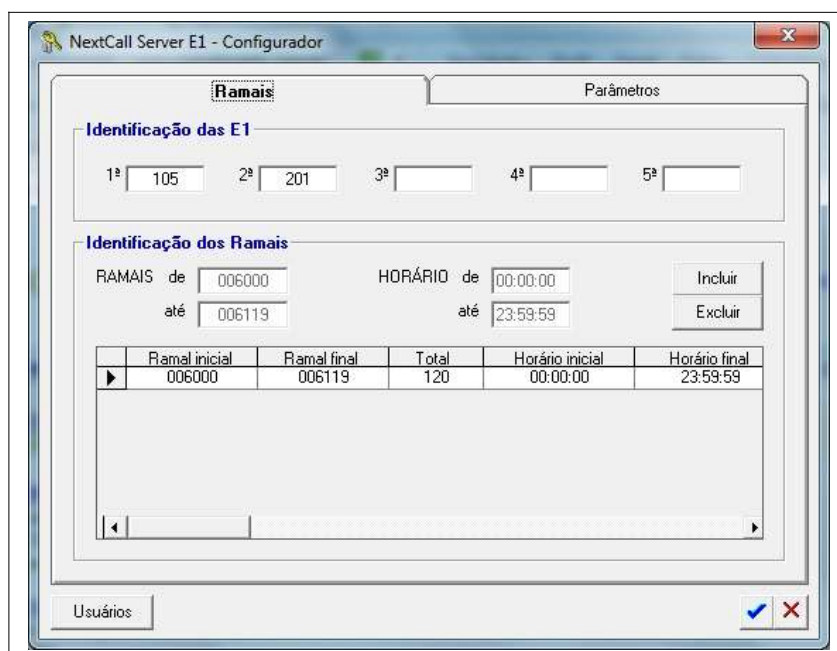
A ferramenta de pesquisas "Player" também pode ser executada via browser.

Módulo de Configuração e Cadastro de Usuários

O **módulo de configuração** do NextCall Server E1 permite definir o intervalo de ramais e o horário que as ligações deverão ser gravadas.

É através deste módulo que as interfaces E1 são identificadas. É possível instalar até três placas de gravação e gravar até três E1 em uma mesma CPU. Como cada E1 funciona com até 30 linhas, é possível gravar simultaneamente, até 90 (noventa) ligações.

A guia "Parâmetros" fornece mais algumas opções para personalizar a forma que o NextCall Server E1 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

Operação

Aguardando: 28 portas.

Gravando: 2 portas. **Tempo de execução: 000:01:17:41**

Rolar tela automaticamente

<17/2/2010 12:10:10> (Porta 1) Logger LineReady (OUT) (Caller ID: 11130192020, E1 Number: ...)

<17/2/2010 12:10:10> (Porta 1) Iniciando Gravação

<17/2/2010 12:10:10> (Porta 9) Logger LineReady (IN) (Caller ID: 1, E1 Number: 301920200)

<17/2/2010 12:10:10> (Porta 9) Iniciando Gravação

<17/2/2010 12:10:11> (Porta 1) Eventos de Logger: Assinante B desligou

<17/2/2010 12:10:11> (Porta 1) Eventos de Logger: Assinante B retornou a ligação

901

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30

NextBilling - Versão 1.0.136 - 17/02/2010 12:10:17

Rolar tela automaticamente

```
<<10:52:49>> 060210 2026 0002 9 901 101 1121537404
<<10:52:49>> 060210 2043 0002 9 901 101 1136667346
<<10:52:49>> 060210 2058 0001 9 901 101 1179724800
<<10:52:50>> 060210 2102 0007 7 0 901 5561799 204
<<10:52:50>> 060210 2107 0015 7 0 901 3346966 204
<<10:52:50>> 060210 2107 0002 9 901 101 1121537404
<<10:52:50>> 060210 2124 0010 7 0 901 22733562 204
<<10:52:50>> 060210 2126 0002 9 901 101 112422496
<<10:52:50>> 21:49 06/020
<<10:52:50>> 21:49 06/020
<<10:54:07>> 060210 2150 0001 7 0 901 30192020 202
<<10:54:10>> 060210 2150 0002 9 901 101 1130192020
<<11:06:23>> 060210 2202 0005 9 901 101 1191866111
<<11:38:17>> 060210 2234 0001 9 901 101 112422496

<<10:53:46>> 90102 >> 11 >> 060210 2058 0001 9 901 101 1179724800
<<10:53:51>> 90102 >> 11 >> 060210 2102 0007 7 0 901 5561799 204
<<10:53:51>> 90105 >> 11 >> 060210 2107 0015 7 0 901 3346966 204
<<10:53:51>> 90101 >> 11 >> 060210 2107 0002 9 901 101 1121537404
<<10:53:51>> 90106 >> 11 >> 060210 2124 0010 7 0 901 22733562 204
<<10:53:51>> 90109 >> 11 >> 060210 2126 0002 9 901 101 112422496
<<10:54:07>> 060210 2150 0001 7 0 901 30192020 202
<<10:54:10>> 060210 2150 0002 9 901 101 1130192020
<<10:54:10>> OK 90108 >> 1
<<10:54:11>> OK 90107 >> (0) 1
<<11:06:23>> 060210 2202 0005 9 901 101 1191866111
<<11:06:31>> OK 90101 >> (1) 1
<<11:38:17>> 060210 2234 0001 9 901 101 112422496
<<11:38:17>> OK 90110 >> 1
```

Aguardando (0) - (0)

Tela do **NextCall Server E1** em operação (módulos de gravação e indexação).

O **módulo de Operação** do NextCall Server E1 é o responsável pela geração dos arquivos de áudio e pela indexação das gravações no Banco de Dados.

Não há operação neste módulo. Os dados disponíveis são meramente informativos. O módulo de gravação roda como "serviço" e não necessita um operador logado.

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

As ferramentas para pesquisar e para ouvir gravações e também de back-up automático ou back-up em DVD foram desenvolvidas em módulos separados para que possam ser executadas em qualquer local da rede.

O NextCall Server dispõe de um **procedimento para integração com outros aplicativos**. Pode transferir os dados da ligação para outro aplicativo e também pode receber dados de outro aplicativo e inserir em seu banco de dados. (consulte para informações mais detalhadas)

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 nos
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: Iniciada Recebida Data: 3 / 5 / 2006 Horário: 00:00:00 - 23:59:59 Duração: 00:00:00 - 00:00:00

Comentários:

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	
Total	8	00:04:19	00:00:32	2	00:01:29	00:00:45	10	00:05:48	00:00:35	

Player

Relatório de Ligações por ramal – detalhado.

	Relatório de ligações por ramal Intervalo : G E R A L				Emissão 17/11/2005 Página # 1

Início	Término	Duração	Tipo de ligação	Telefone	
Marcelo					
21/5/2005 12:06:00	21/5/2005 12:07:49	00:01:49	Recebida		
24/5/2005 12:00:00	24/5/2005 12:01:27	00:01:27	Recebida		
25/5/2005 13:00:00	25/5/2005 13:02:08	00:02:08	Recebida		
TOTAL DE LIGAÇÕES: 3		DURAÇÃO TOTAL: 00:05:24		DURAÇÃO MÉDIA: 00:01:48	

Relatório de Ligações por período – resumido.

	Relatório de ligações por período Intervalo : G E R A L						Emissão 3/5/2006 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
Total	8	00:04:19	00:00:32	2	00:01:29	00:00:45	10	00:05:48	00:00:35

Relatório de Ligações por período – detalhado.

	Relatório de ligações por período Intervalo : G E R A L					Emissão 3/5/2006 Página # 1

Ramal	Início	Duração	Tipo de ligação	Telefone		
Período de 16:00:00 a 16:59:59						
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		
TOTAL DE LIGAÇÕES: 9		DURAÇÃO TOTAL: 00:05:39		DURAÇÃO MÉDIA: 00:00:38		

Player Web e Back-Up automático/em DVD

O **módulo Player Web** do NextCall Server E1 dispõe das mesmas funcionalidades do módulo Player.

Desenvolvido para "rodar" em ambiente Windows (requer servidor web IIS).

Permite filtrar e reproduzir (ouvir) qualquer gravação, além de permitir também que sejam feitos downloads, é possível efetuar comentários nas gravações.

Permite ainda emitir relatórios das gravações:

- Resumido por ramal.
- Detalhado por ramal.
- Resumido por período.
- Detalhado por período.

The screenshot shows a web browser window displaying the NextCall Player Web interface. The page title is "Pesquisar Gravações". The search criteria section shows a search for recordings from 01/08/2012 to 29/08/2012, with filters for "Iniciadas" and "Recebidas". The results table shows 1594 recordings, with the first 100 displayed. The table columns are Ramal, Início, Duração, Tipo, and Telefone.

Ramal	Início	Duração	Tipo	Telefone
101	29/8/2012 17:43:58	00:01:02	R	15332291
101	29/8/2012 17:40:09	00:00:02	R	11128601
201	29/8/2012 17:36:35	00:00:37	I	01555343
101	29/8/2012 17:31:35	00:03:29	R	15332291
101	29/8/2012 17:14:30	00:02:17	R	11978085
101	29/8/2012 17:13:41	00:00:37	R	11978085
202	29/8/2012 17:10:54	00:06:55	I	01586313
108	29/8/2012 17:00:36	00:20:02	I	29895006
202	29/8/2012 16:53:40	00:01:25	I	49937100
101	29/8/2012 16:52:47	00:03:35	R	11121237

The screenshot shows the NextCall Server - Burner interface. The window title is "NextCall Server - Burner - Versão: 2.5.22". The interface is divided into two main sections: "Parâmetros do backup" and "Opções de gravação".

Parâmetros do backup:

- Último diretório: []
- Último arquivo: []
- Nome do volume: 4
- Diretório gravação: C:\

Opções de gravação:

- 0:1:0,E: HL-DT-ST DVD+-RW GS20N
- Adicionar arquivos avulsos
- Excluir arquivos após operação
- Atualizar banco de dados
- Quantidade de cópias: 1

Gravar: ISO DVD

Seleção de arquivos: Manual Automático

Apagar DVD regravável: Apagar

Tamanho estimado de gravação: []

[IDLE]

O **módulo de Back-Up em DVD** 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).

O **NextCall Burner** permite também programar cópias de segurança de seus arquivos e do banco de dados de forma automática, a partir de parâmetros pré-definidos. Permite também configurar "expurgo automático".

Resumo dos Recursos:

Resumo dos recursos do **módulo de gravação:**

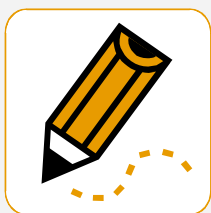
- Produto 100% nacional (totalmente em português) grava todas as ligações entrantes e saíntes do tronco digital E1 (independente do tipo de ramal utilizado).
- Captura todo o tráfego do tronco digital E1 (R2 ou ISDN) sem interferir no funcionamento do PABX (funciona com qualquer PABX do mercado).
- Permite gravação seletiva (selecionar a ligação que será gravada) ou gravação full (grava todas as ligações automaticamente), configurado por ramal.
- Registra data/hora de início e término da ligação, duração, sentido (iniciada/recebida) e o número do telefone de quem ligou ou de quem recebeu a ligação (#A / #B).
- Pode gravar até três troncos digitais E1 por CPU (até 90 gravações simultâneas).
- Gera arquivos de áudio em formato wav (8kbps) ou mp3(1kbps, 2kbps ou 4kbps) acessíveis, ou seja, sem criptografia.
- Gera arquivos de áudio que contém toda a ligação, do início ao término (mesmo que a ligação tenha sido transferida para um ou mais ramaís).
- "Roda" como serviço, não necessitando um usuário logado.

Resumo dos recursos do **módulo de pesquisa (Player):**

- Permite pesquisa por data/hora de início e término da ligação, duração, sentido (iniciada/recebida) e o número do telefone de quem ligou ou de quem recebeu a ligação, além do número do ramal.
- Permite reproduzir, gerar relatórios, gerar planilhas excel, enviar gravações por e-mail e efetuar anotações nas gravações.
- Política de acesso por usuário, com seus respectivos acessos e permissões.
- Player em duas versões: Versão desktop e Versão web (via browser).

Resumo dos recursos do **módulo de back-up automático e/ou back-up em DVD:**

- Possui módulo de back-up em DVD. Permite a execução do arquivo de áudio a partir do DVD, sem a necessidade de restaurar o arquivo para o servidor.
- Possui módulo de back-up automático. A partir de configuração prévia, efetua back-up automaticamente dos arquivos de áudio e também do banco de dados, para mídia conectada ao equipamento.
- Permite restaurar gravações e/ou registros do banco de dados total ou parcialmente.
- Permite configurar expurgo automático, ou seja, remoção de gravações e/ou registros do banco de dados automaticamente, a partir de parâmetros previamente cadastrados.
- Permite configurar janelas de execução (período que o back-up será executado).
- Permite configurar envio de logs de execução por e-mail, para acompanhamento da operação.
- Política de acesso por usuário, com seus respectivos acessos e permissões.
- "Roda" como serviço, não necessitando um usuário logado.

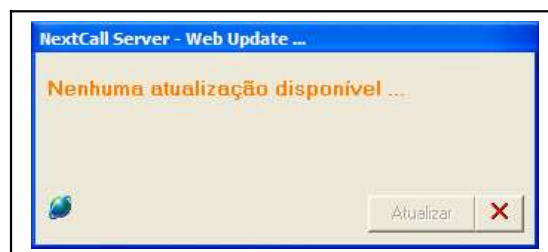


"Somos especialistas em CTI
(Computer Telephony
Integration)".

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 E1 e se houver alguma atualização disponível, o mesmo será atualizado automaticamente.



Resumo dos recursos: Nextcall Server E1

Resumo da configuração do hardware.

- Microcomputador Intel - processador I5.
- Gabinete rack 3U preto.
- 8 Gb memória RAM.
- HD 1 Tb.
- Sistema operacional Windows 10 pro.
- Sem monitor.
- Até três E1 em uma mesma CPU.

Recursos do software.

- Produto 100% nacional. Totalmente em português.
- Ferramenta para pesquisa e reprodução das gravações e relatórios.
- Ferramenta para pesquisa e reprodução das gravações e relatórios pela Web.
- Ferramenta de Back-Up automático e Back-Up em DVD.
- AS ferramentas de pesquisa e back-up em DVD podem ser executadas em qualquer ponto da sua rede.
- Atualização pela Web, envio de gravações por email, entre outros.

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