

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 VoIP – 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 matérias 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 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 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
Ferramenta Player	4
Resumo dos recursos	5



"NextCall VoIP.

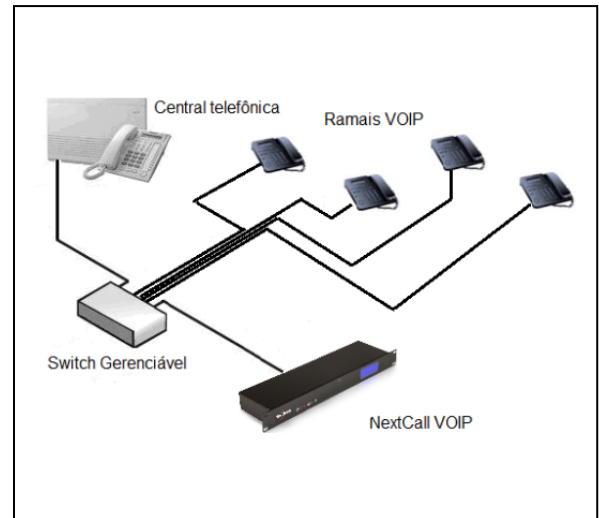
O melhor custo/benefício de mercado"

O que é um "Servidor de Gravação" ?

Um servidor de gravação é um hardware (montado em gabinete "rack 1U"), capaz de interpretar todo tráfego VoIP, gerar arquivos de áudio e indexar as gravações.

Todos os softwares necessários estão previamente instalados (acessíveis via browser).

Esquema de ligação do NextCall VoIP ...



Como funciona a indexação?

Para o protocolo SIP, a indexação (identificação dos dados da ligação) é feita de forma automática.

Em caso de outros protocolos, a captura do áudio é feita a partir do tráfego RTP e a indexação é feita a partir dos bilhetes emitidos pelo PABX.

Desta forma, além do áudio, os dados da ligação são registrados no BD do sistema.



NextCall VoIP – A melhor solução!

O NextCall VoIP 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 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, 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" está previamente instalada e é acessada via browser.

Módulo de Configuração e Cadastro de Usuários

O **módulo de configuração** do NextCall VoIP permite definir o protocolo a ser utilizado e a forma de indexação.

O NextCall Voip tem a capacidade de gravar até 30 ligações simultâneas. É possível cadastrar uma lista dos ramais que devem ser gravados, ou ainda, cadastrar uma lista de ramais que não devem ser gravados.

A guia "Conexão" permite configurar os parâmetros de rede e a guia "Áudio" define os parâmetros de geração dos arquivos de áudio.

The screenshot shows the 'Identificação de Ramais' configuration page. At the top, there is a header with the NextTech logo and navigation tabs for 'Configuração', 'Áudio', 'Identificação', and 'Conexão'. The main content area is titled 'Identificação de Ramais' and contains a form with the following fields:

- Indeção / Identificação dos ramais**
- Tipo de Indeção:** Radio buttons for 'Local' (selected) and 'Remota'.
- Protocolo:** Radio buttons for 'RTP' and 'SIP' (selected).
- Identificação Protocolo SIP:** Text input field with instructions: 'Informe os ramais separados por ";" e, para informar um intervalo, utilize "-". Ex: 4001;4002;4005-4009;4011'. Below it is a 'Validar Ramais' button.
- Ramais p/ Gravar:** Text input field.
- Ramais p/ Não Gravar:** Text input field.
- IP do PABX:** Text input field.
- A 'Gravar' button at the bottom right.

The screenshot shows the 'Configuração' page. At the top, there is a header with the NextTech logo and navigation tabs for 'Configuração', 'Áudio', 'Identificação', and 'Conexão'. The main content area is titled 'Configuração' and contains a list of options to be selected:

- SELECIONE ...**
- Perfis de Acesso:** Seleccione uma opção no menu ao lado: Perfil de Acesso, permite autorizar ou não ações e associá-las a um grupo (ex: Acesso ao menu de configuração, emitir relatórios, etc).
- Grupos de Ramais:** Grupos de Ramais, permite agrupar ramais e definir um nome para este grupo (ex: ramais de um cliente, de um departamento, etc).
- Usuários:** Usuários, permite cadastrar um usuário e definir para este usuário, um perfil de acesso e um grupo de ramais.
- Servidor de e-mail:** Servidor de e-mail, permite configurar o servidor de e-mail para envio de arquivos de áudio.
- Data / Hora:**

A guia "Configuração" permite acesso ao **módulo de manutenção de usuários**. É possível 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.

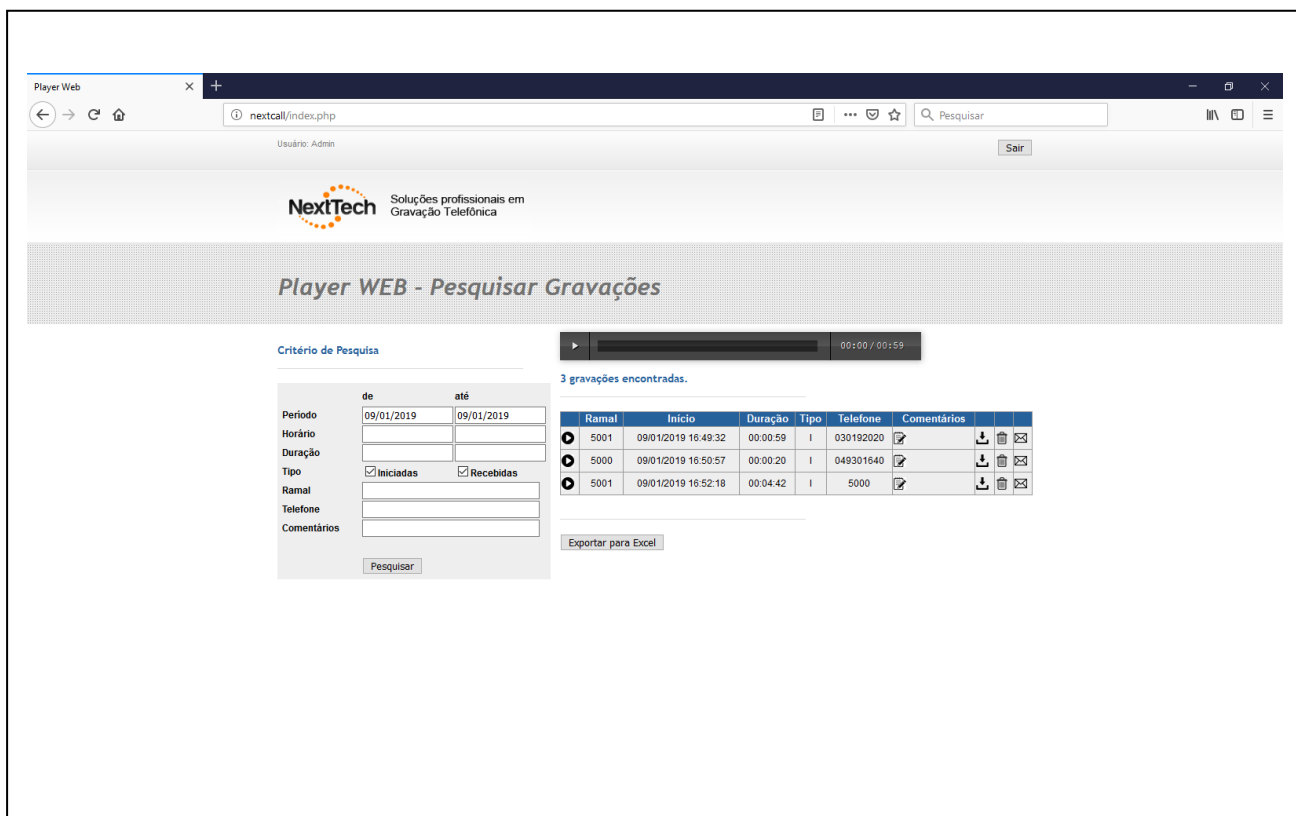
Todos os módulos do sistema requerem identificação através de senha e o acesso é restrito ao seu perfil.

Player – Ferramenta de acesso às gravações

O **módulo Player** do NextCall VoIP permite acessar facilmente suas gravações.

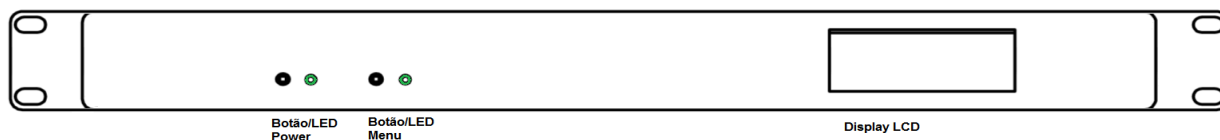
Pesquise ramal, Data/Hora de início, Duração, Sentido (Iniciada/Recebida), Nº de telefone e comentários;

É possível filtrar e reproduzir (ouvir) qualquer gravação, e também baixar (copiar) ou encaminhá-las por e-mail.

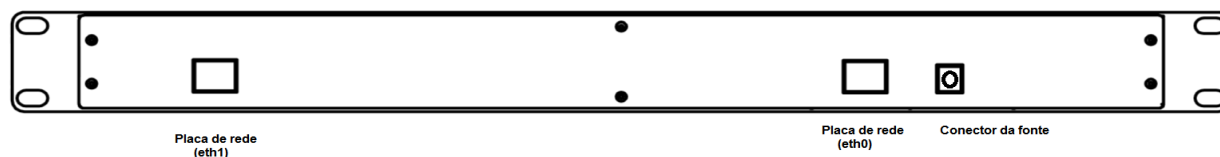


Visão do painel frontal e traseira do NextCall VoIP.

PAINEL DIANTEIRO



PAINEL TRASEIRO





"Somos especialistas em
Gravação Telefônica".

Conheça nossa linha de
produtos para telefonia ...

NextCall VoIP



Resumo dos recursos:

Resumo da configuração do hardware.

- Gabinete rack 1U (dimensões: 430mm X 100mm X 40mm).
- Fonte externa 12V 3A.
- HD interno de 1Tb.
- Duas placas de rede (uma para captura e outra opcional para acesso às gravações).

CODECs Suportados.

- G711, G722, G723.1, G729A, GSM 6.10 e ILBC.

Protocolos.

- SIP, Cisco Skinny e RTP.

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 unitários, atendedores automáticos, entre outros.

Sua opinião é importante para nós.

Caso tenha alguma sugestão ou reclamação, estamos à disposição:

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

E-mail: nexttech@nexttech.com.br