



ATN Recorder Pro V



***Grabador Analógico & Digital
Profesional de Comunicaciones
Versión 5***

Copyright (C) **ATN Recorder Pro V** 2001 – 2016 DC.
Todos los Derechos Reservados.
La información contenida en este documento es propiedad de **A T N**.

Índice

PRÓLOGO.....	3
---------------------	----------

ATN Recorder Pro V

▪ Arquitectura del Sistema.....	4
▪ ATN Cliente (Configuración e Informes)	5-10
▪ ATN Centinela (Alertas y Alarmas).....	11
▪ ATN Backupper (Depuración y Resguardo de Llamadas).....	12-13

Apéndice I – Características Técnicas.....	14
---	-----------

EPÍLOGO – Compromiso y Garantía A T N.....	15
---	-----------

PRÓLOGO

El Recorder es un **Sistema de Grabación PROFESIONAL de Conversaciones**. Su función es efectuar el control, registro y back up de las comunicaciones aplicándose en áreas críticas de atención telefónica.

El sistema detecta el inicio y el fin de cada comunicación, genera un registro de audio indicando fecha, hora, línea / interno y duración. La capacidad de almacenamiento es de **16.000 horas de grabación en el servidor (HD de 160Gb)**, pudiéndose ampliar opcionalmente.

Trabaja como Cliente – Servidor, esto quiere decir que a través de una red de PCs puede acceder a las grabaciones realizadas, editarlas, escucharlas, agregarles observaciones, hacer backup, etc. Como así también, ver el estado del equipo, parametrizarlo remotamente y ajustarlo a sus necesidades.

A lo largo del documento usted conocerá las ventajas de tener un **ATN Recorder** y sus Beneficios, como...

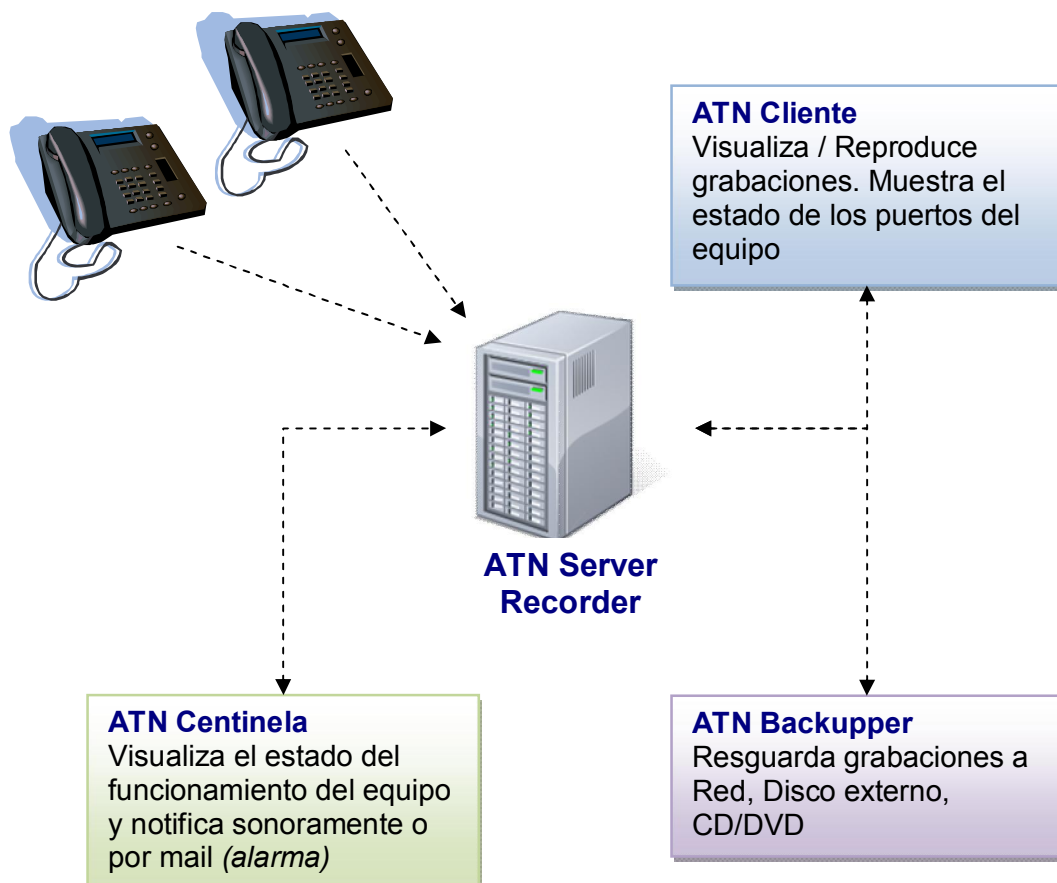
- Mayor seguridad y control de las comunicaciones.
- Análisis de las consultas o pedidos de clientes.
- Seguimiento de comunicaciones en tiempo real.
- Control de la atención de los operadores.
- Fácil visualización y búsqueda de conversaciones (fecha, hora, canal, observación, importancia).
- Rápida escucha de conversaciones grabadas.
- Seguimiento, rastreo e investigación en base a antecedentes de las conversaciones.
- Posibilita la investigación de posibles estafas, ilegalidades, filtrado de información, etc.
- Se implementa en aquellas líneas / internos / canales seleccionados por la empresa.
- Administración remota del equipo a través de la red.



IVR ATN Recorder Pro V

Arquitectura del Sistema

A continuación se detalla a grandes rasgos los módulos y funciones del sistema, este se compone de 4 módulos interconectados entre si a través del Server del **ATN Recorder**, de la siguiente manera:



ATN Cliente Recorder

A modo general, desde el **Cliente Recorder**, podrá acceder, mediante usuario y contraseña, a visualizar, escuchar, filtrar grabaciones. Así como también ver el estado de cada puerto configurado en el sistema, y de esta manera ver si se encuentra grabando o no.

Inicio de Sesión

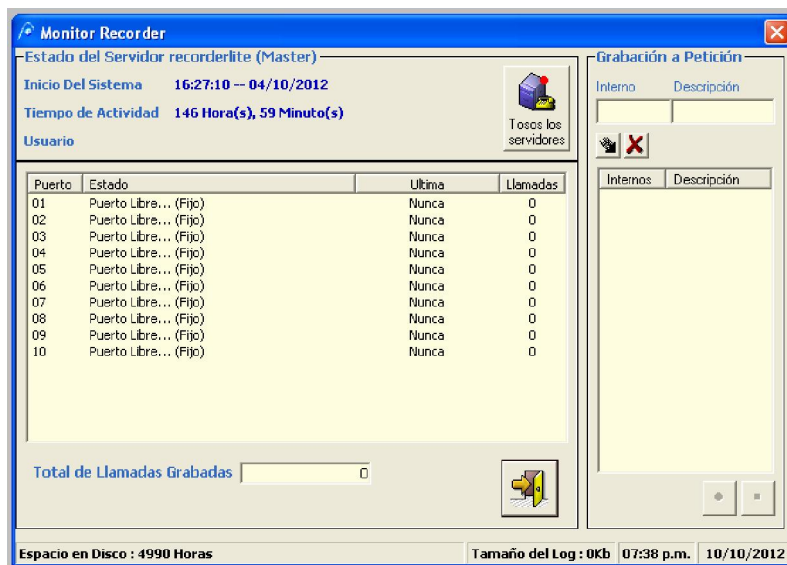
En la pantalla inicial, se ingresara por primera vez como Administrador, luego se definen los distintos usuarios.

Una vez validado el usuario y contraseña usted tiene acceso a la administración y hacer operaciones como dar de alta usuarios y diferenciarlos por jerarquía, puede observar los usuarios que están en este momento usando el sistema, etc.



Monitor de Puertos

Esta terminal muestra el estado de cada uno de los Puertos de grabación del equipo en Tiempo Real, indicando si está efectuando una grabación o bien aguardando una llamada para comenzar a grabar.



De esta manera un supervisor puede realizar el seguimiento de las llamadas en curso y observar el movimiento de conversaciones grabadas de cada operador.

También se puede ver información sensible del sistema, como ser, la cantidad de horas de grabación que le quedan disponibles al equipo.

Si la grabación estaría configurada para que NO fuese automática, desde el panel de la derecha, se podría elegir por ejemplo, en que momento se comienza a grabar un determinado interno.

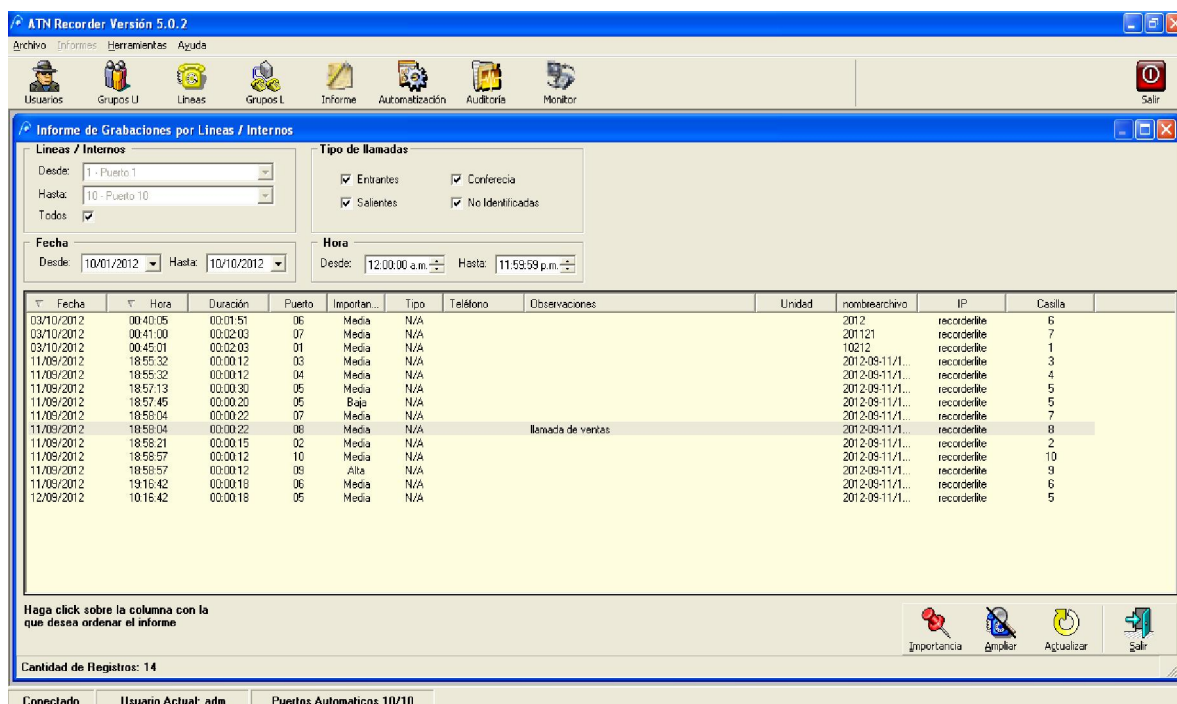
Informes

En la ventana de Informes usted puede visualizar las llamadas por los siguientes filtros...

por Fecha y Hora
por Líneas / Internos
por Importancia
por Observaciones

Por fecha y hora de grabación
Por que línea o interno se realizó la comunicación
Por importancia de la llamada
Por observación (en caso que se haya cargado)

Ventana de Informes



Fecha	Hora	Duración	Puerto	Importan...	Tipo	Teléfono	Observaciones	Unidad	nombresarchivo	IP	Casilla
03/10/2012	00:40:05	00:01:51	06	Media	N/A				2012	recorderite	6
03/10/2012	00:41:00	00:02:03	07	Media	N/A				201121	recorderite	7
03/10/2012	00:45:01	00:02:03	01	Media	N/A				10212	recorderite	1
11/09/2012	18:55:32	00:00:12	03	Media	N/A				2012-09-11/1...	recorderite	3
11/09/2012	18:55:32	00:00:12	04	Media	N/A				2012-09-11/1...	recorderite	4
11/09/2012	18:57:13	00:00:30	05	Media	N/A				2012-09-11/1...	recorderite	5
11/09/2012	18:57:45	00:00:20	05	Baja	N/A				2012-09-11/1...	recorderite	5
11/09/2012	18:58:04	00:00:22	07	Media	N/A				2012-09-11/1...	recorderite	7
11/09/2012	18:58:04	00:00:22	06	Media	N/A		llamada de ventas		2012-09-11/1...	recorderite	8
11/09/2012	18:58:21	00:00:15	02	Media	N/A				2012-09-11/1...	recorderite	2
11/09/2012	18:58:57	00:00:12	10	Media	N/A				2012-09-11/1...	recorderite	10
11/09/2012	18:58:57	00:00:12	09	Alta	N/A				2012-09-11/1...	recorderite	9
11/09/2012	19:16:42	00:00:18	06	Media	N/A				2012-09-11/1...	recorderite	6
12/09/2012	10:16:42	00:00:18	05	Media	N/A				2012-09-11/1...	recorderite	5



Modifica la importancia de la llamada



Amplía la información de la grabación

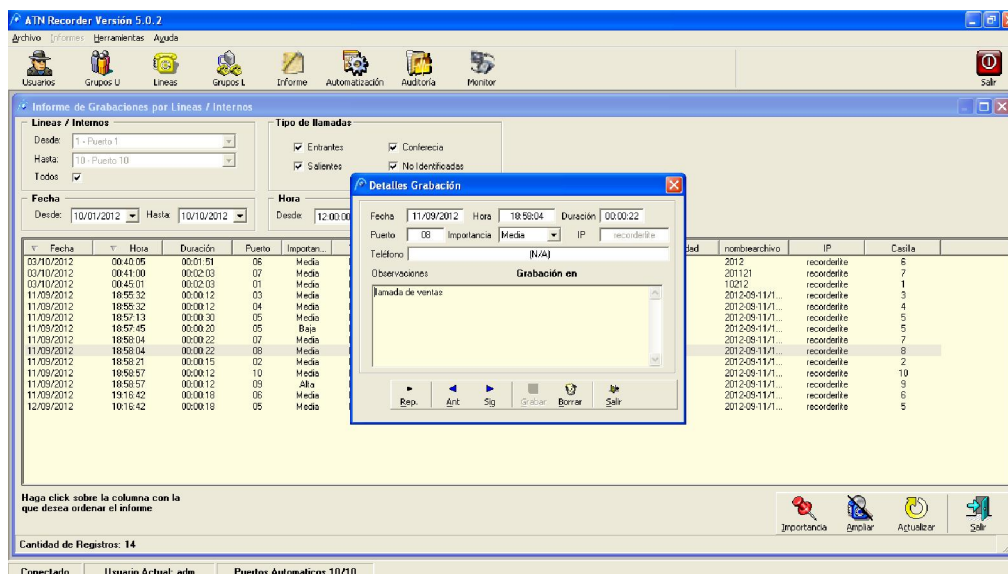


Actualiza información en pantalla



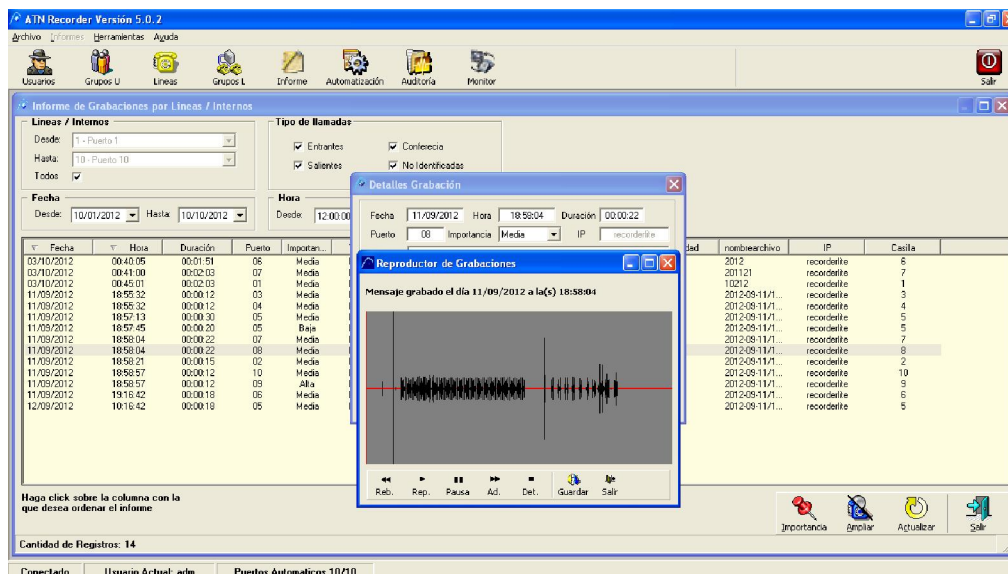
Sale de la ventana

Al presionar el botón de ampliar información, se encontrará con una ventana como la siguiente:



En esta ventana usted puede agregar una observación, verificar datos particulares de la llamada o escuchar los mensajes.

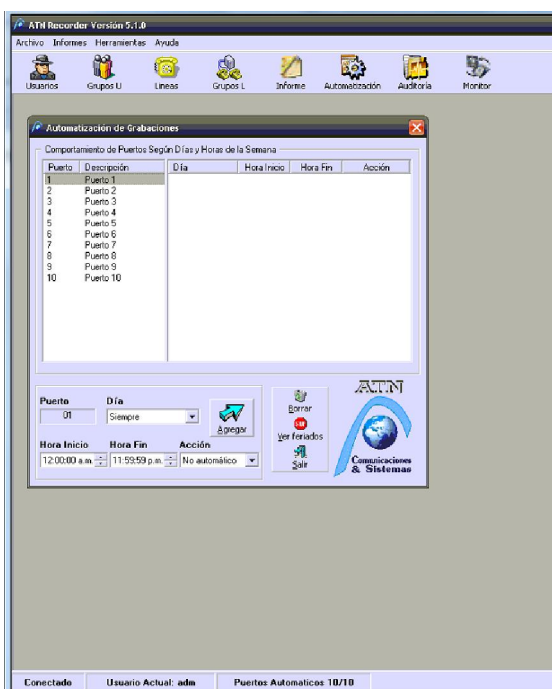
-  Esta opción permite escuchar los mensajes a través de la siguiente pantalla de reproducción.
-  Estas funciones son para desplazarse de un mensaje a otro.
-  Esta opción graba un comentario.
-  Sale del detalle de los mensajes



En la ventana de reproducción, dispone de todas las funciones multimedia y también puede seleccionar la función para guardar esta llamada en otro lugar (*archivo de tipo wav*).



Automatización



Esta poderosa herramienta permite configurar por cada interno o línea un calendario de actividad. Es decir que se puede configurar, por ejemplo, que el interno N° 1 (*que es Adrián*) solo sea grabado los días de semana de 15:00Hs a 18:00Hs y los fines de semana de 9:00Hs a 13:00Hs.

De esta manera se logra centralizar la actividad de grabación de un interno o línea a determinados días y horarios.

Puerto: 01 Día: Fines de Semana

Hora Inicio: 09:00:00 a.m. Hora Fin: 01:00:00 p.m. Acción: Grabar

Selecciona el puerto que desea grabar, días, hora de inicio y fin.

Utilice esta opción para agregar los valores



Elimina la acción seleccionada.



Sale de Automatización de Grabaciones.

Auditoria

Usted puede acceder a una auditoria general o de usuarios conectados. Además presenta un breve informe del sistema.

General

Auditoría General del Sistema

Información General del Sistema

Conversaciones en el Sistema:	4141
Conversaciones en Unidad de Resguardo:	0
Usuarios Registrados en el Sistema:	2
Administradores:	1
Supervisores:	0
Usuarios:	0
Cantidad de Puertos:	6

Usuarios Conectados

Monitoreo Usuarios del Sistema

Usuarios Conectados

Usuario	Grupo	Categoría
Martin	No Asignado	
Sergo	1 - Alfa 1750	Supervisor



Seleccione esta opción para desconectar un usuario.

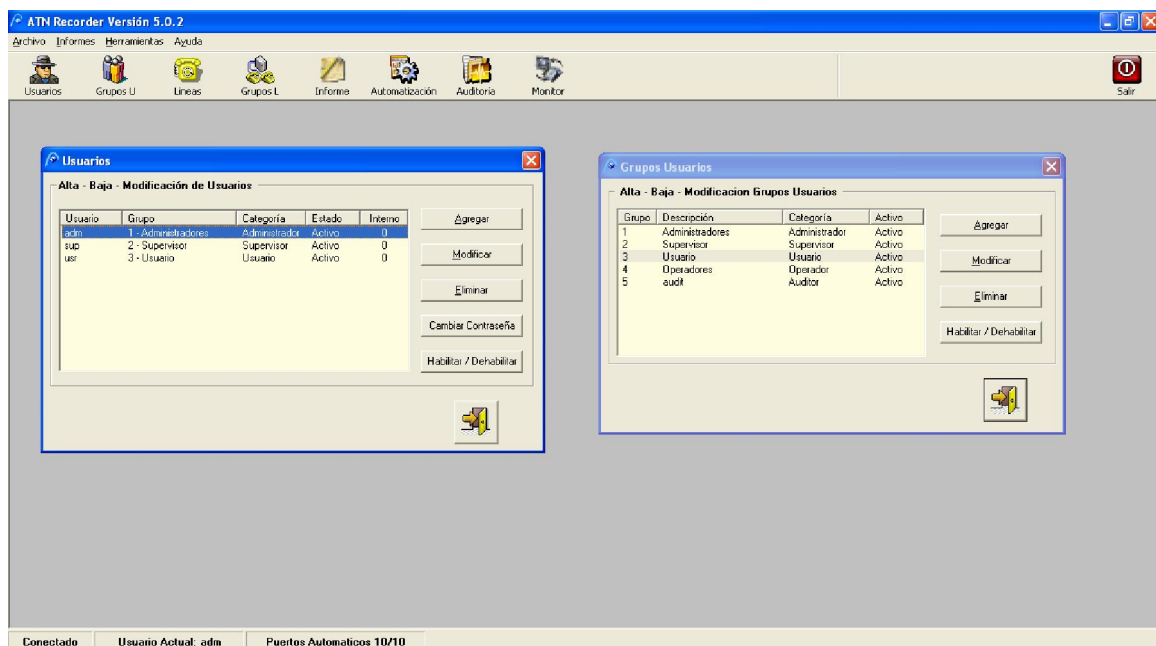
Usuarios / Grupos de Usuario

Usuarios

En esta opción usted puede configurar la lista de usuarios que posean permiso para ingresar al sistema. Cuando lo hace como administrador puede agregar, modificar, eliminar, cambiar contraseña o habilitar / deshabilitar al usuario.

Grupos de Usuarios

Al igual que en la ventana anterior usted posee todas las funciones que tiene en usuarios. Hay que tener en cuenta que puede realizar cambios solamente si posee la jerarquía de Administrador



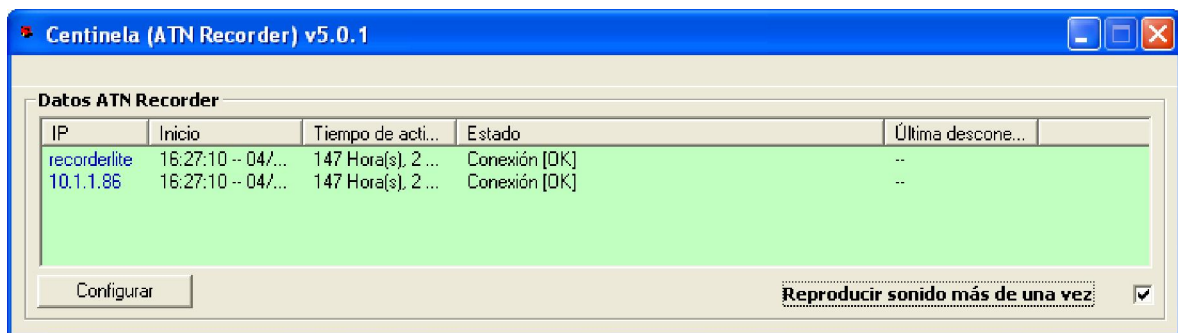
ATN Centinela

Esta aplicación se encarga de chequear y mostrar el estado de ejecución de todos los ATN Recorders instalados en su red.

Permite detectar fallas de manera inmediata, disminuyendo drásticamente la pérdida de información.

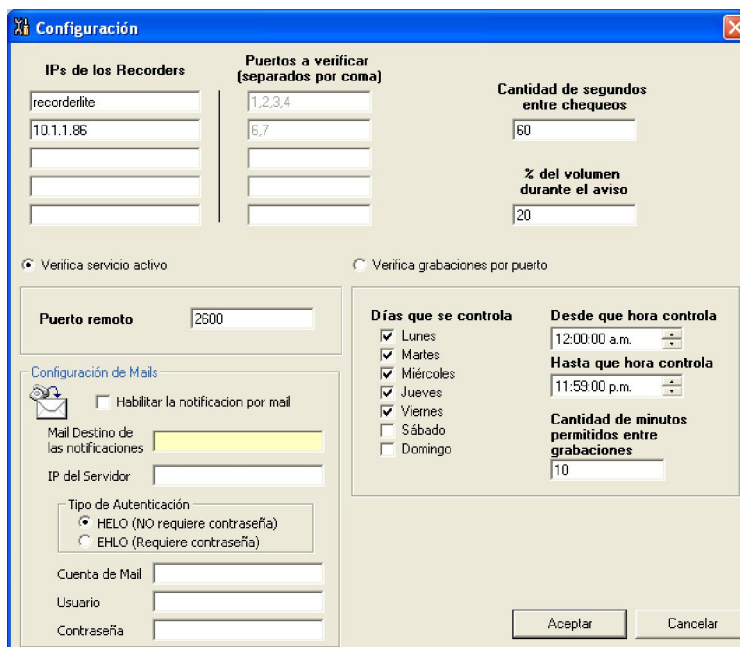
Esta aplicación ejecuta de manera residente en la(s) PC(s) donde se instale, y queda minimizada en el systray, justo al lado del reloj de windows.

La pantalla principal es como la siguiente:



Es posible configurar esta aplicación de 2 maneras:

- **Para verificar el servicio activo:** controla que la aplicación tenga espacio en disco, que la base de datos esté funcional, que disponga de acceso a la red. Chequeo básico (*necesita pocos recursos*).
- **Para verificar las grabaciones por puerto:** controla que los puertos indicados en la configuración, tengan grabaciones en el intervalo indicado. Ejemplo: Si configuro que el permitido entre grabaciones es 10 minutos (*como en la pantalla*), sonará la alarma cuando pasen 11 minutos y algún puerto no haya comenzado a grabar nuevamente.



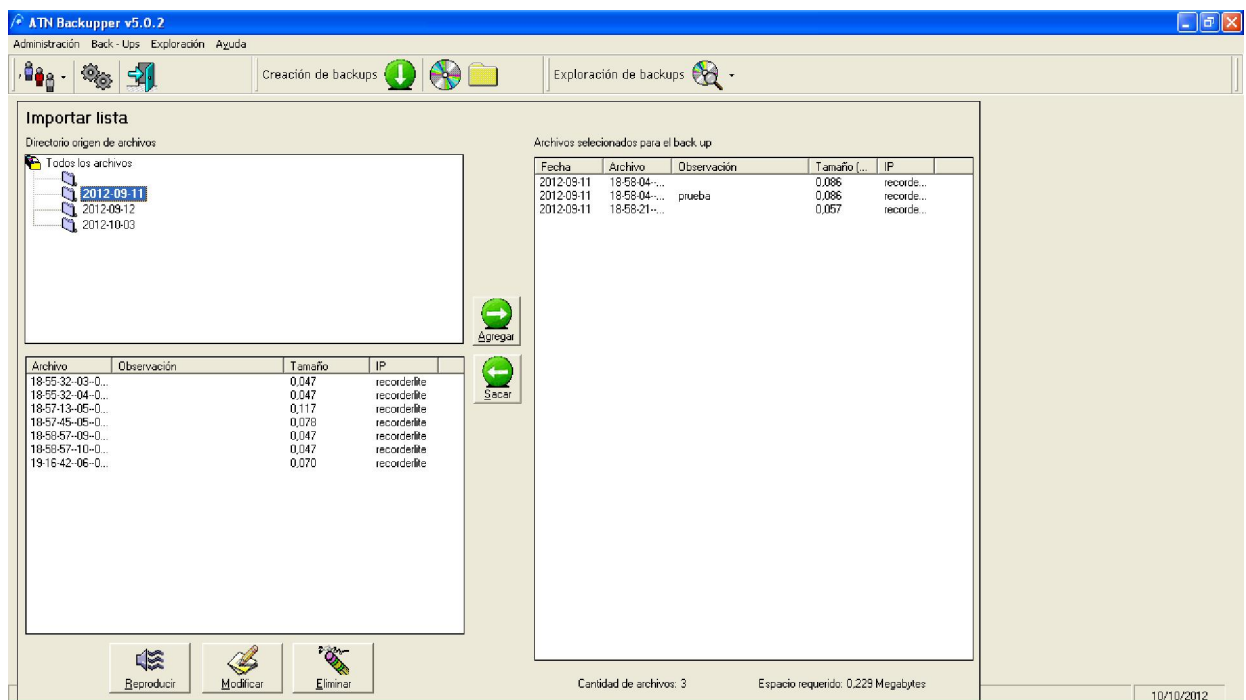
Ante cualquier falla detectada, la aplicación aparecerá en primer plano, emitiendo una *alarma sonora*, y podrá *notificar por mail*, siempre que haya sido configurado.

ATN Backupper

Esta utilidad permite realizar resguardo de las grabaciones con el fin de liberar espacio en disco del sistema y además para agilizarlo.

Para acceder al Cliente Recorder es necesario poseer un usuario y contraseña, y el único que tienen acceso al Backupper es el administrador.

La pantalla principal es como la que se ve a continuación. En el panel izquierdo se ven los días para los que existen grabaciones almacenadas, y en el panel derecho, van apareciendo las grabaciones que se van a resguardar.



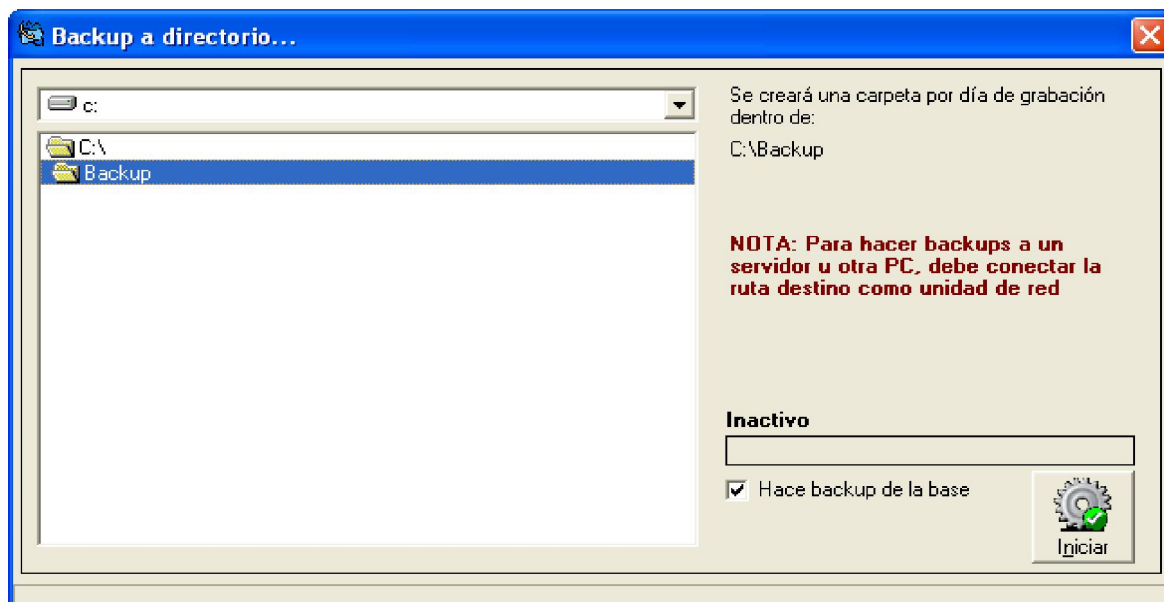
Una vez finalizada la selección de los días para los que se va a realizar el resguardo, se debe indicar si se va a realizar backup en:

- CD/DVD
- Carpeta / Red / Disco Externo (*recomendado*)

Backup a CD / DVD



Backup a Carpeta / Red / Disco Externo.



Apéndice I – Características Técnicas

IVR ATN Recorder Pro V

- ✓ PC IBM compatible completa, sin Monitor. Placas de Grabación (**ATN Server**).
- ✓ Desarrollado en Plataforma Linux y Cliente Windows.
- ✓ Software de Grabación de Llamadas de 2 a 64 Simultáneas.
- ✓ Reporte estadístico del tráfico entrante y saliente (*formato ASCII*).
- ✓ Una Licencia de Terminal de Monitoreo (**ATN Centinela**)
- ✓ Una Licencia de Terminal de Escucha de Conversaciones (**ATN Cliente**).
- ✓ Una Licencia de Módulo de Backup (**ATN Backupper**).
- ✓ Manuales de Usuario y de Programación.

EPÍLOGO – Garantía ATN

1 Año Hardware, 3 Años Software

ATN Acciones - Tecnológicas – Nacionales. Siempre dio soluciones integrales. No solamente desarrolla los sistemas, sino que además los implementa. Brinda un servicio integral y una garantía total post venta de sus productos, en cualquier punto del país y en el exterior.

Las Soluciones Integrales ATN permiten

- Reducir costos.
- Aumentar la productividad.
- Mejorar la imagen de su empresa.
- Independizarse del lugar físico de la empresa.
- Lograr una organización interna más eficiente.
- Registrar la actividad de las comunicaciones
- Facilitar y potenciar la relación con sus clientes.
- Disminuir los tiempos protocolares de atención.
- Brindar atención ininterrumpida las 24 horas del día.
- Maximizar la funcionalidad en áreas relacionadas con el trato al cliente
- Automatizar las necesidades de cada sector y minimizar el error humano.

Ventajas de adquirir productos ATN

- Llevamos la Teoría a la Realidad.
- Inyecta tecnología a su empresa.
- Lo Inalcanzable lo puede tener hoy.
- Lleva este mundo Virtual a sus manos.
- Le permite ver que esta sucediendo en su empresa.
- **Lograr que su empresa este realmente comunicada.**
- Lo orienta y ayuda a encontrar la solución a su problema.
- Viva y sienta la Tecnología en su mundo más simple, el cotidiano.
- Lo contacta con su entorno laboral y privado SIN COSTO y en forma óptima.

Para un mayor aporte de información y presentación de nuestra empresa, lo invitamos a consultar en la pagina www.ATN.com.ar o a través de nuestro e-mail Ventas@ATN.com.ar. Ver documento adjunto **Presentacion ATN.pdf**

Anexo material para remitir nuestra experiencia y el aporte realizado a nuestros clientes dándonos la oportunidad de expresar nuestra misión dentro del medio tecnológico a través de este link <http://www.atn.com.ar/prensa/1996/96-1.htm>

