

# Netvox

Negocios y Comunicación sin Límites

Herramientas de productividad

## CRVOX

Grabador telefónico profesional  
para empresas con línea Primaria

Independiente del tipo de central sin complejidad de instalación y sin afectar las líneas E1, CRVOX graba las llamadas telefónicas de acuerdo a la configuración establecida; por DNIS, por extensión, por días ó por rango horario. Brindando altas prestaciones con la mejor relación costo/beneficio del mercado.





## CRVOX

Es un grabador de llamadas telefónicas del tipo “Escucha de troncal E1” se conecta de forma pasiva a la línea sin afectar el flujo de llamadas, cuenta con opciones que facilitan el trabajo y refuerza los procesos de calidad de atención al cliente a la vez que mantiene la seguridad de grabar solamente las llamadas configuradas.

Mediante una interface Web, se configura y se tiene acceso a los registros y reproducción de las grabaciones.

Entre los filtros de grabación se tienen:

- Por DNIS (DID de entrada)
- Por extensión (Salida)
- Por rango de días
- Por rango de horas

## ¿Por qué grabar?

Las necesidades de negocios exigen tener registros de audio como soporte de los compromisos, entre los usos más frecuentes tenemos:

- Verificación de ventas
- Resolver disputas
- Identificar necesidades de entrenamiento
- Identificar expectativas de cliente
- Mejorar servicio al cliente
- Asegurar estándares de calidad
- Compartir información

## ¿En que entornos aplica?

- Financiero
- Seguridad
- Tele marketing
- Tele venta
- Asistencia técnica
- Emergencia

## Beneficios claves

**1. Simplicidad de instalación y uso**

El CRVOX se conecta de forma pasiva al Primario, no degrada la calidad de las llamadas ni afecta en modo alguno la línea telefónica.  
Desde una pagina web el administrador y usuarios autorizados acceden al sistema para la administración y para escuchar los archivos de audio.

**2. Protección de la inversión**

CRVOX no es afectado por upgrades ó cambios en la central, puede trabajar tanto para centrales IP como TDM, y los usuarios pueden tener teléfonos analógicos ó IP.

**3. Criterios prácticos de grabación**

CRVOX dispone criterios prácticos de grabación. Por llamadas entrantes por DNIS, llamadas salientes por extensiones y por rango de fecha y horas. Dependiendo de la necesidad de la empresa se configura el criterio respectivo (a quienes grabar y a quienes no grabar)

**4. Excelente relación costo/beneficio**

CRVOX tiene la mejor relación costo/beneficio del mercado, graba todas las llamadas que encajan en el criterio y que pasen por el Primario, el costo no esta relacionado con la cantidad de estaciones como es el caso de la mayoría de sistemas de grabación.

### Criterio general:

Por rango de fecha, por rango de hora.

### Criterio de grabación de entrada:

Se define los DNIS que se grabarán.  
Solo se grabarán las llamadas que hayan marcado el DNIS configurado.  
Aplica para empresas que tengan definido DID para atención al cliente y/o soporte técnico.

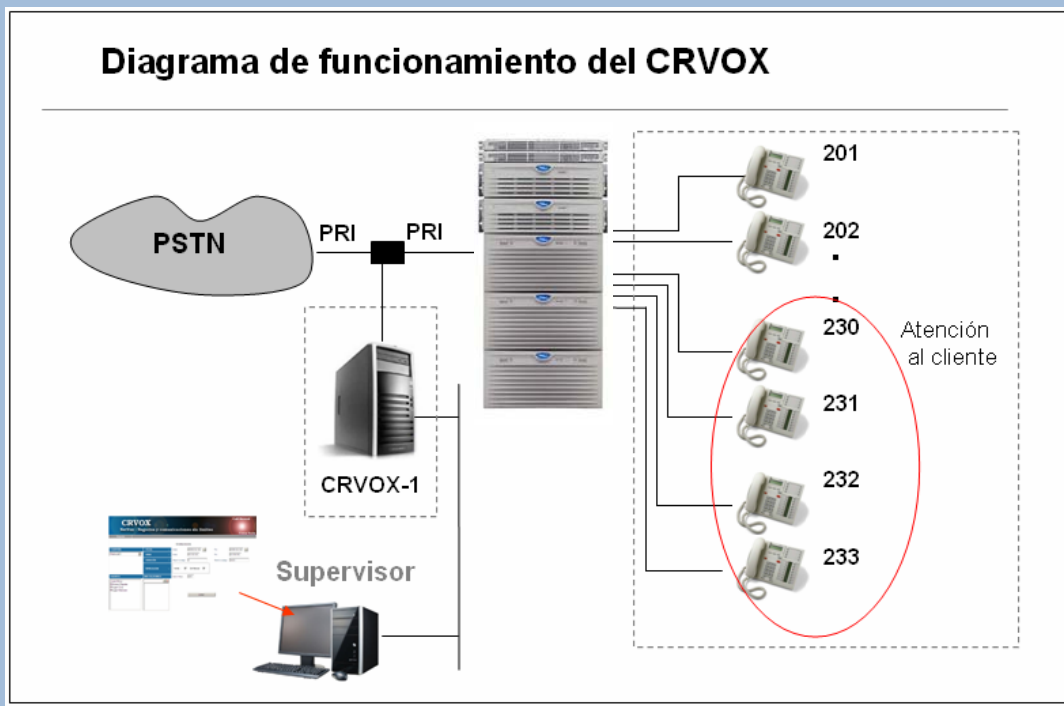
The image shows two configuration panels. The top panel, titled 'Tipo de Grabacion', has two radio buttons: 'Entrante' (selected) and 'Saliente'. The bottom panel, titled 'Datos del metodo de grabacion', contains three fields: 'DNIS' with a text input and a 'Guardar' button; 'Alias' with a text input and a 'Nuevo' button; and 'Grabar' with radio buttons for 'SI' (selected) and 'NO'.

### Criterio de grabación de salida:

Se definen las extensiones a las cuales se grabarán. El sistema no grabara otros extensiones.  
Aplica para puesto de televentas ó para gestores que realizan llamadas a clientes.

The image shows a configuration panel titled 'Datos de Usuario de anexo'. It contains three fields: 'Anexo' with a text input and a 'Guardar' button; 'Usuario' with a text input and a 'Nuevo' button; and 'Grabacion de llamadas externas' with radio buttons for 'SI' (selected) and 'NO'.

Diagrama de conexión: CRVOX se conecta de forma transparente al Primario con un dispositivo de alta impedancia, no afecta la calidad de las llamadas, el CRVOX podría estar apagado y el Primario no es afectado.



## Reproducción:

Por medio de una pantalla de filtros se selecciona los criterios de búsqueda. Sobre la pantalla resultado se hace clic en descargar para bajarlo como archivos ó reproducirlo en la pc.

**Grabaciones Realizadas**

[Inicio] [Anterior] 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [Siguiente] [Fin]

Fecha	Hora Inicio	Duracion	Numero	Anexo	Usuario	DNIS	Tipo	Descarga
2010-10-29	23:40:37	46	994169301	-	-	6124300	IN	Descargar
2010-10-29	21:09:02	269	13510779	-	-	6124300	IN	Descargar
2010-10-29	18:30:11	48	7156182	101	Marcela Jimenez	-	OUT	Descargar
2010-10-29	18:29:31	27	7156182	101	Marcela Jimenez	-	OUT	Descargar
2010-10-29	18:20:07	73	6126700	101	Marcela Jimenez	-	OUT	Descargar
2010-10-29	18:18:38	31	3116500	-	-	-	-	gar
2010-10-29	18:09:22	33	7085000	-	-	-	-	gar
2010-10-29	18:06:12	118	4721700	-	-	-	-	gar
2010-10-29	18:02:41	76	6126600	-	-	-	-	gar
2010-10-29	18:01:29	62	6126600	-	-	-	-	gar
2010-10-29	17:57:51	93	6126600	-	-	-	-	gar
2010-10-29	17:53:04	25	6154600	-	-	-	-	gar
2010-10-29	17:51:33	73	6154600	-	-	-	-	gar
2010-10-29	17:48:29	33	2113300	-	-	-	-	gar
2010-10-29	17:19:07	33	5134000	-	-	-	-	gar
2010-10-29	17:15:52	108	2135500	-	-	-	-	gar
2010-10-29	17:14:20	59	4705500	-	-	-	-	gar
2010-10-29	17:11:19	94	3586600	-	-	-	-	gar
2010-10-29	17:10:44	0	4705500	-	-	-	-	gar
2010-10-29	17:04:55	143	6126700	-	-	-	-	gar

**Descarga de archivos**

¿Desea abrir o guardar este archivo?

Nombre: 1288379342-658.wav  
 Tipo: Archivo de sonido  
 De: 192.168.10.32

Aunque los archivos procedentes de Internet pueden ser útiles, algunos archivos pueden llegar a dañar el equipo. Si no confía en el origen, no abra ni guarde este archivo. ¿Cuál es el riesgo?

**Descargar Archivo Excel**