

Rejestrator obsługujący 1, 2 lub 4 linie analogowe podłączany do komputera poprzez złącze USB



{tab=Opis}

FonTel L1USB, FonTel L2USB i FonTel L4USB to rejestratory rozmów telefonicznych umożliwiające niezależne nagrywanie rozmów odpowiednio z 1, 2 i 4 analogowych linii telefonicznych. Rejestratory rozróżniają rozmowy wychodzące i przychodzące, rozpoznają numer osoby dzwoniącej oraz wybierany w systemie tonowym numer telefonu rozmowy wychodzącej. Wszystkie informacje o zarejestrowanych rozmowach przechowywane są wraz z opisem, datą, godziną i czasem trwania w bazie danych. Nagranie każdej rozmowy zapisane jest w oddzielnym skompresowanym pliku dźwiękowym (pliki .WAV lub .MP3).

Dzięki opcji detekcji poziomu głośności dźwięku możliwa jest automatyczna rejestracja rozmów nie tylko ze zwykłych telefonów, ale także z radiotelefonów, radiostacji i innych urządzeń wyposażonych w wyjście audio.

Wysoką jakość dźwięku rejestrowanych rozmów zapewnia pełna separacja galwaniczna pomiędzy linią telefoniczną a komputerem oraz zastosowane filtry sprzętowe i programowe, korygujące barwę dźwięku oraz różnice w głośności rozmówców.

Rejestratory wymagają połączenia z komputerem poprzez port USB i uruchomienia na komputerze dostarczonego programu, który zapisuje rozmowy na dysku twardym komputera. Program pracując bezobsługowo "w tle" samoczynnie rozpoznaje numer linii, początek i koniec rozmowy, jej kierunek i numer telefonu. Umieszcza wszystkie te informacje w bazie danych, a

nagrany przebieg rozmowy zapisuje w skompresowanym pliku dźwiękowym. Program ten współpracuje z dowolną liczbą rejestratorów pozwalając na łączenie kilku rejestratorów w jeden wieloliniowy system rejestracji.

{tab=Cechy i możliwości}

Cechy i możliwości

Rejestracja rozmów

- niezależna rejestracja rozmów z wielu linii telefonicznych,
 - możliwość nagrywania rozmów VoIP oraz Skype,
 - bardzo dobra jakość dźwięku - zapis do formatu WAV (PCM, GSM 6.10, G.711) lub MP3,

 - możliwość podsłuchiwania dowolnej rozmowy,
 - możliwość automatycznej rejestracji:
 - wszystkich rozmów,
 - tylko rozmów wychodzących,
 - tylko rozmów przychodzących,

 - możliwość rejestracji rozmów według harmonogramu,
 - możliwość rejestracji rozmów według "białych" lub "czarnych" list numerów,
 - opcja wyzwalania rejestracji rozmów poziomem dźwięku umożliwiająca nagrywanie rozmów z radiotelefonów, radiostacji i innych urządzeń posiadających wyjście audio lub wyjście słuchawkowe,
 - opcja wyświetlania zapytania o zgodę na rejestrację rozmowy,
 - możliwość zapisu informacji o nieodebranej rozmowie przychodzącej,
 - pomiar czasu reakcji operatora na sygnał dzwonka (zwłoki podniesienia słuchawki od pierwszego sygnału wywołania),
 - możliwość ręcznego zakończenia rejestrowania w trakcie rozmowy,
 - możliwość wprowadzenia notatki do każdej rozmowy,
 - możliwość realizacji funkcji automatycznej sekretarki dla wybranej linii analogowej (wymagany modem *voice*),
 - możliwość zapowiedzi słownej dla rozmów przychodzących dla wybranej linii analogowej (wymagany modem *voice*).
- #### Odtwarzanie rozmów
- odsłuchiwanie nagrań niezależnie od rejestracji,
 - przewijanie, pauza, przewinięcie do dowolnego momentu rozmowy,
 - graficzny wykres rozmowy z możliwością powiększenia,
 - zdalny dostęp do archiwum rozmów poprzez przeglądarkę internetową (wbudowany serwer WWW).
- #### Rozpoznawanie numerów
- rozpoznawanie numeru rozmowy przychodzącej (FSK lub DTMF),
 - rozpoznawanie numeru rozmowy wychodzącej,
 - współpraca z centralami PBX,
 - informacja o numerze osoby dzwoniącej jeszcze przed podniesieniem słuchawki,
 - informacja o ostatniej zarejestrowanej rozmowie z rozpoznaniem numerem telefonu (termin i notatka),
 - lokalizacja numeru (strefa numeracyjna, operator rozmówcy, wybrany operator połączenia

międzynarodowego, kraj),

- wbudowana książka telefoniczna z możliwością definiowania poszczególnych numerów, a także całych pul numerów.

Archiwizowanie zarejestrowanych rozmów

- okres przechowywania nagrań rozmów ograniczony jedynie pojemnością dysku komputerowego,

- automatyczna kontrola zajętości miejsca na dysku - usuwanie najstarszych nagrań po upływie określonego czasu lub w przypadku braku wolnego miejsca,

- możliwość łatwego tworzenia kopii archiwum,

- możliwość bezpośredniego zapisu kopii archiwum na płycie CD/DVD,

- łatwe przeglądanie kopii archiwum w programie rejestratora,

- możliwość zapisu (rekompresji) wybranych zarejestrowanych rozmów w dowolnym formacie,

- możliwość cyklicznego i automatycznego wykonywania kopii archiwum na zdalnym komputerze poprzez sieć.

Praca w sieci

- architektura klient-serwer: możliwość zdalnej pracy na odległym stanowisku poprzez sieć komputerową/Internet,

- możliwość przeglądania i odsłuchiwania nagrań za pomocą przeglądarki internetowej.

Pozostałe możliwości i cechy rejestratora FonTel

- wyszukiwanie rozmów według numeru linii, daty, numeru rozmowy, notatki, okresu,

- oznaczanie rozmów nowych - nieodsłuchanych,

- drukowanie listy rozmów,

- eksport listy rozmów do formatu CSV,

- eksport/import książki telefonicznej do formatu CSV,

- prezentacja danych statystycznych liczby oraz długości zarejestrowanych rozmów w postaci wykresów i raportów:

- zestawienia okresowe: dzienne, tygodniowe, miesięczne, roczne,

- według kierunku rozmowy: przychodzące, wychodzące, nieodebrane,

- według linii telefonicznej,

- zestawienia zbiorcze lub w podanym okresie czasu,

- możliwość ograniczenia dostępu do programu i zarejestrowanych rozmów,

- możliwość całkowitego ukrycia programu rejestratora,

- możliwość kontroli poprawności rejestracji (sygnalizacja sprzętowa portem COM),

- możliwość współpracy z innymi systemami za pomocą udostępnionego API,

- współpraca z centralkami i innymi urządzeniami telefonicznymi,

- bezpłatne aktualizacje oprogramowania,

- nie wymaga ingerencji w istniejącą sieć telefoniczną,

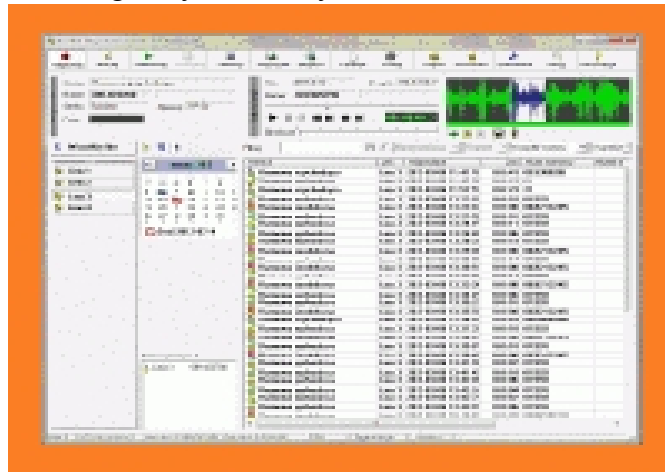
- nie wymaga zasilania,

- niska cena.

{tab=Możliwości programu}

Możliwości programu

Aplikacja pozwala na wygodne przeglądanie, wyszukiwanie i odsłuchiwanie zarejestrowanych nagrań oraz dopisywanie notatek i komentarzy. Umożliwia automatyczne usuwanie najstarszych nagrań po upływie określonego czasu lub przy braku miejsca na dysku. Pozwala też na wygodne drukowanie lub zapis do pliku tekstowego listy zarejestrowanych rozmów z możliwością uwzględnienia dowolnego kryterium wyboru: numeru linii telefonicznej, dnia, miesiąca, numeru telefonu.



Informacje o rozmówcy

Dzięki powiązaniu rozpoznawania numeru osoby dzwoniącej z książką telefoniczną i bazą rozmów program jeszcze przed podniesieniem słuchawki wyświetla krótką informację o osobie dzwoniącej. Informacja zawiera dane rozmówcy (jeśli występuje w książce telefonicznej), czas i temat ostatniej konwersacji z tym numerem, strefę numeracyjną (województwo według starego podziału administracyjnego lub nazwa sieci GSM) oraz nazwę operatora telefonicznego rozmówcy. Informacja ta pojawi się w rogu u dołu ekranu - nawet gdy program pracuje w tle i jest ukryty.



Statystyka

Program umożliwia tworzenie dowolnych zestawień statystycznych zarejestrowanych rozmów według liczby połączeń lub długości z podziałem na godziny, dni tygodnia, dni miesiąca, miesiące, numery linii, typy rozmów (przychodzące, wychodzące).

Kopia zapasowa

Umożliwia wykonanie kopii zapasowej archiwum wraz z bezpośrednim zapisem na płytę CD lub DVD, a także umożliwia łatwe przeglądanie kopii archiwum bezpośrednio z programu.

Bezpieczeństwo

Dostęp do całego programu lub wybranych funkcji można zabezpieczyć hasłem. Różne poziomy dostępu można przypisać różnym użytkownikom w zależności od ich kompetencji i zakresu obowiązków. Istnieje też możliwość całkowitego ukrycia program uniemożliwiająca wykrycie oprogramowania rejestrującego rozmowy. Możliwe jest także [zabezpieczenie archiwum rozmów na poziomie systemu operacyjnego](#)

. Innym rozwiązaniem jest zainstalowanie programu FonTel na osobnym dysku lub partycji dyskowej oraz ukrycie jej w systemie operacyjnym (np. za pomocą programu [Windows Configurator](#)).

Harmonogram

W przypadku, gdy istnieje potrzeba ograniczenia typu rejestrowanych rozmów w zależności od godziny i dnia tygodnia można zdefiniować harmonogramy rejestrowania. Harmonogram rejestrowania pozwala na określenie w jakich okresach mają być rejestrowane rozmowy poszczególnych typów.

Dla każdej linii można zdefiniować indywidualny harmonogram. Definiowanie harmonogramu polega na określeniu jakie typy rozmów (wszystkie, tylko przychodzące, tylko wychodzące, żadne, na poziom dźwięku) mają być rejestrowane na przestrzeni tygodnia.

Białe/czarne listy numerów

Dzięki możliwości definiowania "białych" oraz "czarnych" list numerów można określić, z którymi numerami prowadzone rozmowy powinny być zarejestrowane, a z którymi numerami nie. W ten sposób można np. wyłączyć z rejestracji prywatne numery pracowników umieszczając je na "czarnej" liście numerów. Można utworzyć dowolną liczbę list numerów, każdej rejestrowanej linii można przypisać dowolną listę określając ją jako "biała" (rejestrator będzie nagrywał rozmowy prowadzone tylko z numerami obecnymi na liście) lub "czarna" (rejestrator będzie nagrywał wszystkie rozmowy za wyjątkiem tych, które prowadzone są z numerami obecnymi na liście).

PBX

Program umożliwia także współpracę z abonenckimi centralkami telefonicznymi (PBX) udostępniającymi dane billingowe. Podstawowym celem współpracy jest uzyskiwanie informacji o prowadzącym rozmowę numerze linii wewnętrznej w przypadku podłączenia rejestratora do linii zewnętrznej centralki.

Automatyczna sekretarka

Funkcja automatu zgłoszeniowego możliwa jest dla jednej analogowej linii telefonicznej i wymaga zainstalowania modemu **◆voice◆**. Polega ona na automatycznym odebraniu rozmowy po określonej liczbie dzwonek, włączeniu rejestracji i odtworzeniu przygotowanego wcześniej pliku dźwiękowego z powitaniem. Zakończenie rejestracji nastąpi najpóźniej po określonej liczbie minut.

Automatyczna zapowiedź

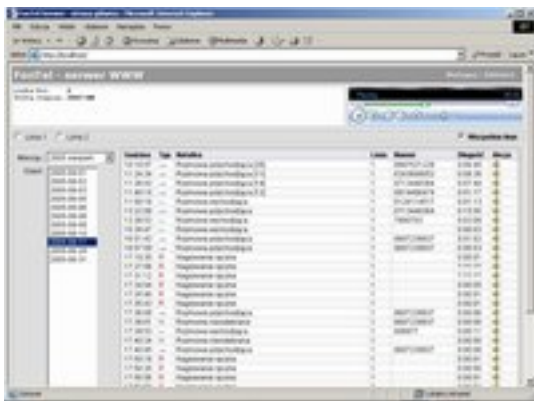
Funkcja automatycznej zapowiedzi (np. o fakcie rejestracji rozmowy) możliwa jest dla jednej analogowej linii telefonicznej i wymaga zainstalowania modemu **◆voice◆**. Polega ona na automatycznym odtworzeniu przygotowanego wcześniej nagrania bezpośrednio po odebraniu przez operatora rozmowy przychodzącej.

API

Dostępny interfejs programistyczny (**API**) pozwala na integrację z dowolnym systemem zewnętrznym, zwiększając jego możliwości lub tworząc zupełnie nowy produkt. Funkcje

wchodzące w skład API umożliwiają między innymi śledzenie aktualnie rejestrowanych rozmów, wyszukiwanie zarejestrowanych rozmów według dowolnych kryteriów, pobieranie i modyfikację szczegółowych informacji o zarejestrowanej rozmowie i numerze rozmówcy, a także rozpoczęcie i zakończenie rejestracji rozmowy oraz odtworzenie zarejestrowanej rozmowy. Dzięki temu można uzupełnić posiadane systemy typu CRM, Call Center czy Contact Center o funkcję rejestracji rozmów.

{tab=Praca w sieci} **Praca w sieci**



Architektura Klient-Serwer

Dzięki programowi klienckiemu możliwa jest zdalna praca na odległym stanowisku poprzez lokalną sieć komputerową lub Internet. W ten sposób istnieje możliwość utworzenia rozproszonego systemu rejestracji rozmów klient-serwer, z jednym stanowiskiem rejestrującym i wieloma stanowiskami klienckimi (np. po jednym na każdą linię telefoniczną).

Serwer WWW

Inne możliwości daje wbudowany serwer WWW. Pozwala on na zdalny dostęp w sieci lokalnej lub sieci Internet do zarejestrowanych rozmów przy pomocy przeglądarki internetowej. Opcja ta nie wymaga żadnego dodatkowego oprogramowania. Do nawiązania połączenia sieciowego (np. poprzez modem, sieć lokalną lub Internet) niezbędna jest tylko znajomość adresu komputera rejestrującego rozmowy.

W zależności od ustawień możliwy jest dostęp jedynie do samej listy rozmów lub także do nagrań dźwiękowych. Zdalny dostęp do programu można zabezpieczyć przed osobami niepowołanymi hasłem.

Baza danych rozmów i pliki dźwiękowe mogą być ulokowane na **dysku lub zasobie sieciowym**. Umożliwia to centralną rejestrację rozmów z kilku stacji połączonych siecią komputerową.

Program umożliwia także wykonywanie kopii archiwum na zdalny komputer poprzez sieć lokalną lub Internet. Co określony czas program kopiuje wpisy lokalnej bazy rozmów do zewnętrznej bazy danych użytkownika poprzez interfejs ODBC oraz wysyła pliki nagrań rozmów na podany serwer FTP lub kopiuje je do udostępnionego poprzez sieć folderu zdalnego komputera. Taka archiwizacja odbywa się automatycznie w tle, w ten sposób można składować informacje o rozmowach i ich nagrania z kilku stacji rejestrujących rozmowy w jednym miejscu - na serwerze poprzez sieć. Mechanizm ten można także wykorzystać do współpracy z innymi zewnętrznymi systemami.

Rozmowy VoIP oraz Skype

Niezależnie od posiadanego modelu rejestratora dostarczane oprogramowanie umożliwia rejestrację rozmów internetowych - **VoIP** (protokół SIP), oraz rozmów prowadzonych przez program **Skype**.

Nagrywanie rozmów VoIP możliwe jest w przypadku rozmów prowadzonych przez programy typu *softphone* oraz urządzenia VoIP (bramki VoIP, telefony VoIP) podłączone do wspólnej sieci lokalnej. Aby można było rejestrować rozmowy prowadzone przez urządzenia VoIP oraz inne komputery obecne w sieci lokalnej, komputery te oraz wszystkie urządzenia VoIP powinny być podłączone wraz z komputerem rejestrującym rozmowy za pomocą koncentratorów sieciowych (*hub*).

Nagrywanie rozmów VoIP lub Skype możesz przetestować już teraz! Pobierz i zainstaluj [wersję demonstracyjną](#)

Obsługa innych rejestratorów

Wspólne oprogramowanie **FonTel** obsługuje różne modele rejestratorów w dowolnej liczbie. Oznacza to, iż jednym programem można obsługiwać jednocześnie np. rejestrator **FonTel ISDN**, 2 rejestratory

FonTel L4USB

oraz zdalnie poprzez sieć komputerową

FonTel L4NET

. Dzięki temu można stworzyć system rejestracji rozmów dopasowany do posiadanych linii telefonicznych.

Zastosowania

- nagrywanie rozmów telefonicznych w:
 - domu,
 - biurze,
 - centrum obsługi klienta,
 - infolinii,
 - działach telemarketingu,

- nagrywanie rozmów z telefonów alarmowych, interwencyjnych, zgłoszeniowych,
- kontrola pracowników firmy.

{tab=Instalacja}

Instalacja

System rejestracji rozmów **FonTel** składa się z jednego lub kilku modułów podłączonych równolegle do linii telefonicznej oraz programu rejestrującego rozmowy na komputerze PC. Nie wymaga ingerencji w istniejącą infrastrukturę telefoniczną - wystarczy podłączyć rejestrator do wolnego gniazdka telefonicznego, równolegle z telefonem. Oznacza to też, że rejestrator może stać w dowolnym miejscu, nie koniecznie w bezpośredniej bliskości telefonu. Nie zakłóca pracy telefonu i innych urządzeń podłączonych do sieci telefonicznej.



Podłączenia rejestratora **FonTel L1USB / L2USB / L4USB** w sytuacji, gdy w gniazdku jest wolne złącze telefoniczne

W przypadku braku wolnego gniazdka należy zastosować zwykły rozdzielacz telefoniczny.



Podłączenie rejestratora **FonTel L1USB / L2USB / L4USB** z zastosowaniem rozdzielacza linii telefonicznej

FonTel nie wymaga zasilania, a do komputera podłączany jest poprzez port USB. Wszystkie niezbędne przewody wchodzą w skład zestawu.

Zawartość zestawu



- rejestrator FonTel
- płyta CD z oprogramowaniem
- instrukcja obsługi
- kabel telefoniczny (1, 2 lub 4 szt. *)
- kabel USB

* - w zależności od modelu rejestratora

Wymagania

- system operacyjny **Windows 2000 / XP / Vista / Server / 7** lub **Linux** [1](#)
- port USB 1.1 lub 2.0
- karta dźwiękowa