{tab=Opis}

Oprogramowanie **FonTel** służy do prezentacji nagranych rozmów oraz zarządzania rejestratorami (zapoznaj się z rodziną rejestratorów **FonTel**).

Aplikacja umożliwia 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 komputera. Pozwala też na drukowanie lub zapis do pliku tekstowego listy zarejestrowanych rozmów z możliwością uwzględnienia dowolnego kryterium wyboru: numeru linii telefonicznej, dnia, miesiąca, numeru telefonu.

Program obsługuje jednocześnie wiele różnych modeli rejestratorów. Oznacza to, że na jednym stanowisku można prezentować rozmowy np. z rejestratorów **FonTel ISDN**, **FonTel L4USB**
oraz zdalnie poprzez sieć komputerową
FonTel L4NET
. W ten sposób można stworzyć elastyczny system rejestracji rozmów dopasowany do posiadanych linii telefonicznych i możliwości instalacyjnych.

Zastosowanie

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

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

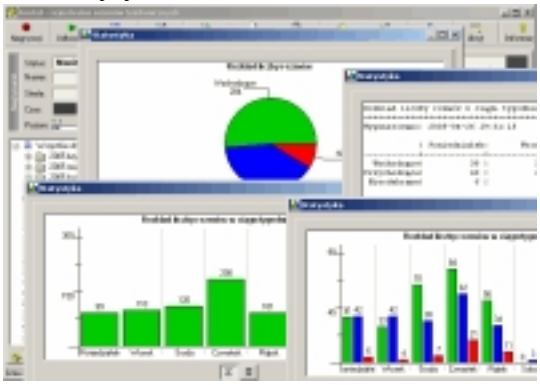
Wymagania

- system operacyjny: **Windows 2000** / **XP** / **Vista** / **Server** / **7** / **Linux**[1],
- karta dźwiękowa (zalecenie).

{tab=Funkcje}

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.

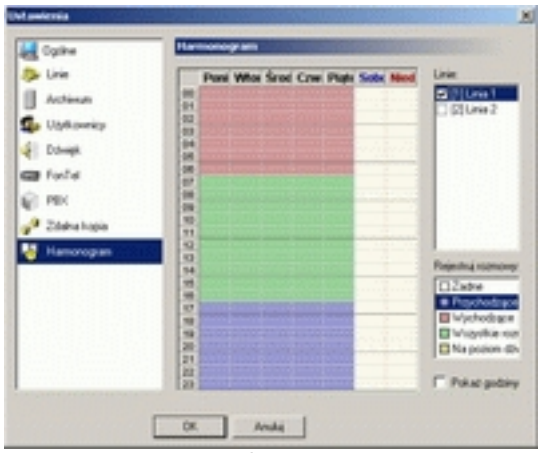


Statystyka

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.



Harmonogram[1]

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[2]) mają być rejestrowane na przestrzeni tygodnia.

Białe/czarne listy numerów[1]

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[2,3]

Funkcja automatu zgłoszeniowego polega na automatycznym odebraniu rozmowy po określonej liczbie dzwonków, włączeniu rejestracji i odtworzeniu przygotowanego wcześniej pliku dźwiękowego z powitaniem. Zakończenie rejestracji nastąpi najpóźniej po określonej liczbie minut.

Automatyczna zapowiedź[2,3]

Funkcja automatycznej zapowiedzi (np. o fakcie rejestracji rozmowy) polega na automatycznym odtworzeniu przygotowanego wcześniej nagrania bezpośrednio po odebraniu przez operatora rozmowy przychodzącej.

{tab=Praca w sieci}
Architektura Klient-Serwer

Dzięki programowi klienckiemu możliwa jest zdalna praca na odległym stanowisku przez 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.

{VoIP i Skype}

VoIP i 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 poprzez 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
.