



Συστήματα

- ▣ καταγραφής συνομιλιών
- ▣ διαχείρισης κλήσεων

www.matelcom.gr

MatelCom

προηγμένες

εφαρμογές & λύσεις

Η Matelcom παρουσιάζει την πιο ολοκληρωμένη σειρά επαγγελματικών συστημάτων καταγραφής

- Τηλεφωνίας [Αναλογικά και Ψηφιακά σήματα]
- Voice over IP
- Οθόνης Υπολογιστών
- Fax
- GSM Επικοινωνιών
- Ραδιοεπικοινωνιών [Ραδιοφωνικών σταθμών, Ασυρμάτων επικοινωνιών κλπ]
- Συνομιλιών Χώρου [Συνεντεύξεις, Συσκέψεις, Συνέδρια, Χώρων υποδοχής κλπ]
- Οποιασδήποτε άλλης πηγής ήχου και εικόνας

Όποια και αν είναι η εφαρμογή σας έχουμε τη λύση

Από ένα απλό σύστημα για προσωπική χρήση έως και δικτυακή καταγραφή με πολυκάναλα συστήματα καταγραφής φωνής και εικόνας, με την υποστήριξη της Matelcom που μπορείτε να εμπιστευτείτε.

Τα προηγμένες τεχνολογίας Συστήματα Καταγραφής Φωνής αποθηκεύουν όλες (ή κατ' επιλογή) τις τηλεφωνικές σας συνομιλίες που έχουν γίνει. Οι φωνητικές καταγραφές περιλαμβάνουν στοιχεία όπως τον αριθμό που μας κάλεσε (Caller ID), τον αριθμό που καλέσαμε (Dialed Number), ημερομηνία, ώρα και πολλά άλλα στοιχεία σε κάθε κλήση για εύκολη αναζήτηση και αναπαραγωγή

Οι φωνητικές καταγραφές μπορούν εύκολα να αναζητηθούν και να αναπαραχθούν τοπικά ή μέσω εταιρικού δικτύου LAN ή Internet

Προηγμένες Εφαρμογές



Καταγραφή οθόνης του υπολογιστή

Η δραστηριότητα της οθόνης ενός υπολογιστή μπορεί να καταγραφεί με υψηλή ευκρίνεια ταυτόχρονα με μία τηλεφωνική κλήση.

Ιδιαίτερα σημαντικό όσο και η καταγραφή φωνής, όχι μόνο για την διασφάλιση της ποιότητας ή για την εκπαίδευση υπαλλήλων ενός call center αλλά και για την αναδόμηση γεγονότων, για παράδειγμα χρηματιστηριακές επιχειρήσεις ή ιατρικές υπηρεσίες όπου καταχωρούνται δεδομένα σε Η/Υ κατά την διάρκεια μιας συνομιλίας.



Καταγραφή κλήσεων κινητού

Η καταγραφή συνομιλιών και SMS κινητών τηλεφώνων είναι ένα σημαντικό θέμα που αφορά πολλούς επαγγελματίες που ταξιδεύουν, γιατρούς, πωλητές, ιδιωτικές και δημόσιες επιχειρήσεις, οργανισμούς ασφαλείας/υγείας, τράπεζες, χρηματιστές και κυβερνητικές υπηρεσίες.



Καταγραφή fax

Τα εισερχόμενα και εξερχόμενα φαξ μιας επιχείρησης μπορούν να καταγράφονται με πλήρη στοιχεία (CLI, DDI) καθώς και να αποθηκεύεται η πλήρης εικόνα τους ανεξαρτήτως σελίδων για γρήγορη αναζήτηση, εμφάνιση ή εκτύπωση.



Άριστη
αναλογία
τιμής/απόδοσης



Χαρακτηριστικά

- Σύνδεση σε γραμμές ΟΤΕ αναλογικές και ψηφιακές (ISDN BRA/PRA)
- Σύνδεση σε εσωτερικά τηλέφωνα κέντρου αναλογικά και ψηφιακά.
- VoIP επικοινωνιών
- Επεκτάσιμα 4 έως 256 κανάλια ανά σύστημα
- Υψηλή ποιότητα κωδικοποίησης και συμπίεσης
- Υψηλή συμπίεση ήχου μέχρι 275 ώρες/ GB (200GB HDD=55.000 ώρες)
- Ειδοποίηση προβλημάτων μέσω e-mail
- Back Up σε CD/DVD/Εξωτερικό δίσκο/LAN

Ευκολία στη χρήση

Η ευκολία χρήσης του λογισμικού επιτρέπει την διαχείρισή του από έναν αρχάριο μέχρι τον έμπειρο χρήστη, να το χρησιμοποιήσουν με την ίδια ευκολία.

Η αναζήτηση, αναπαραγωγή και διαχείριση των καταγραφών φωνής μπορούν να γίνουν τοπικά από το ίδιο το σύστημα και μέσω του τοπικού δικτύου LAN ή Internet. Θα βρείτε τις καταγραφές που ψάχνετε.... γρήγορα και εύκολα.

Ασφάλεια και πρόσβαση

Μπορείτε να επιλέξετε ποια πρόσωπα θα έχουν πρόσβαση στο σύστημα. Με την προηγμένη διαχείριση χρηστών, μπορείτε να καθορίσετε διαφορετικά επίπεδα σε κάθε χρήστη. Η κεντρική εφαρμογή ελέγχει την ομιλία και τα στοιχεία της κλήσης (όπως το CLI και DDI) και τις αποθηκεύει με ένα ασφαλές κρυπτογραφημένο σχήμα και συμπίεση άριστης ποιότητας στο οποίο περιλαμβάνει και όλα τα στοιχεία της κλήσης. Οι καταγραφές μπορούν εύκολα να εξαχθούν σε αρχεία wav ή mp3.

Κλιμακωτή επέκταση

Καλύπτουν ανάγκες καταγραφής φωνής από 4 κανάλια μέχρι και 256 σε κάθε σύστημα με δυνατότητα μικτής καταγραφής από αναλογικά και ψηφιακά σήματα. Πολλά συστήματα σε διαφορετικές τοποθεσίες μπορούν να διαχειριστούν από ένα κεντρικό σημείο.

Καταγραφή κλήσεων Κινητού

Η καταγραφή συνομιλιών και SMS κινητών τηλεφώνων είναι ένα σημαντικό θέμα που αφορά πολλούς επαγγελματίες που ταξιδεύουν, γιατρούς, πωλητές, ιδιωτικές και δημόσιες επιχειρήσεις, οργανισμούς ασφαλείας/υγείας, τράπεζες, χρηματιστές και κυβερνητικές υπηρεσίες.

Καταγραφή οθόνης του υπολογιστή

Η δραστηριότητα της οθόνης ενός υπολογιστή μπορεί να καταγραφεί με υψηλή ευκρίνεια ταυτόχρονα με μία τηλεφωνική κλήση. Ιδιαίτερα σημαντικό όσο και η καταγραφή φωνής, για παράδειγμα χρηματιστηριακές επιχειρήσεις ή ιατρικές υπηρεσίες όπου καταχωρούνται δεδομένα σε Η/Υ κατά την διάρκεια μιας συνομιλίας.

Σύνδεση με το SMDR τηλ. κέντρου

Προαιρετικά η εφαρμογή SMDR μπορεί να προσθέσει στην κάθε κλήση επιπλέον στοιχεία πχ. τον αριθμό εσωτερικού, όταν καταγράφουμε τις εξωτερικές γραμμές ενός τηλεφωνικού κέντρου αντί για εσωτερικά.



συστήματα καταγραφής

USB

συστήματα καταγραφής



Χαρακτηριστικά

- Ευκολία εγκατάστασης και ρύθμισης
- Σύνδεση σε γραμμές ΟΤΕ αναλογικές και ψηφιακές (ISDN BRA/PRA)
- Σύνδεση σε εσωτερικά τηλέφωνα κέντρου αναλογικά και ψηφιακά
- Επεκτάσιμα 1 έως 16 κανάλια
- Έως 30 κανάλια για γραμμές ISDN
- Υψηλή κωδικοποίηση και συμπίεση
- Συμπίεση ήχου μέχρι 175 ώρες/ GB (200GB HDD=35.000 ώρες)
- Back Up σε CD/DVD/Εξωτερικό δίσκο/LAN
- Εξαγωγή αρχείων σε wav ή mp3
- Ευέλικτη σύνδεση USB

Ευκολία στη χρήση

Η ευκολία χρήσης του λογισμικού επιτρέπει την διαχείρισή του από έναν αρχάριο μέχρι τον έμπειρο χρήστη, να το χρησιμοποιήσουν με την ίδια ευκολία. Η αναζήτηση, αναπαραγωγή και διαχείριση των καταγραφών φωνής μπορούν να γίνουν τοπικά από το ίδιο το σύστημα και μέσω του τοπικού δικτύου LAN ή Internet. Θα βρείτε τις καταγραφές που ψάχνετε... γρήγορα και εύκολα.

Ασφάλεια και πρόσβαση

Μπορείτε να επιλέξετε ποια πρόσωπα θα έχουν πρόσβαση στο σύστημα. Με την προηγμένη διαχείριση χρηστών, μπορείτε να καθορίσετε διαφορετικά επίπεδα σε κάθε χρήστη. Η κεντρική εφαρμογή ελέγχει την ομιλία και τα στοιχεία της κλήσης (όπως το CLI και DDI) και τις αποθηκεύει με ένα ασφαλές κρυπτογραφημένο σχήμα και συμπίεση άριστης ποιότητας στο οποίο περιλαμβάνει και όλα τα στοιχεία της κλήσης. Οι καταγραφές μπορούν εύκολα να εξαχθούν σε αρχεία wav ή mp3.

Επεκτάσιμα

Καλύπτουν ανάγκες καταγραφής φωνής από 1 μέχρι και 16 κανάλια σε κάθε σύστημα με δυνατότητα μικτής καταγραφής από αναλογικά και ψηφιακά σήματα. Πολλά συστήματα σε διαφορετικές τοποθεσίες μπορούν να διαχειριστούν από ένα κεντρικό σημείο.

Καταγραφή οθόνης του υπολογιστή

Η δραστηριότητα της οθόνης ενός υπολογιστή μπορεί να καταγραφεί με υψηλή ευκρίνεια ταυτόχρονα με μία τηλεφωνική κλήση. Ιδιαίτερα σημαντικό όσο και η καταγραφή φωνής, για παράδειγμα χρηματιστηριακές επιχειρήσεις ή ιατρικές υπηρεσίες όπου καταχωρούνται δεδομένα σε Η/Υ κατά την διάρκεια μιας συνομιλίας.

Σύνδεση με το SMDR τηλ. κέντρου

Προαιρετικά η εφαρμογή SMDR μπορεί να προσθέσει στην κάθε κλήση επιπλέον στοιχεία π.χ. τον αριθμό εσωτερικού, όταν καταγράφουμε τις εξωτερικές γραμμές ενός τηλεφωνικού κέντρου αντί για εσωτερικά.



συστήματα καταγραφής

Επαγγελματικό προσωπικό καταγραφικό Τηλεφώνου και Κινητού

Επαγγελματικό ψηφιακό φορητό καταγραφικό φωνής και τηλεφώνου με μοναδικά χαρακτηριστικά και δυνατότητες. Καταγράφει αυτόματα τηλεφωνικές συνομιλίες... ακόμα και από το κινητό σας με ειδικό αντάπτορα συμβατό για όλα τα κινητά.

Προηγμένες λειτουργίες

- Διακριτική καταγραφή με δόνηση ή με σίγαση "Χωρίς Beer", με σβηστή οθόνη
- Μεγάλη αυτονομία καταγραφής με μπαταρίες μέχρι 110 ώρες
- Αυτόματη καταγραφή από τηλέφωνο, απλά συνδέεται στην γραμμή παράλληλα ή σε σειρά και δεν χρειάζεται καμία ρύθμιση ούτε ένα κουμπί να πατήσετε!
- Μηδενική κατανάλωση μπαταρίας σε αναμονή για καταγραφή τηλεφώνου

Καταγραφή τηλεφωνικών συνομιλιών



Αυτόματη καταγραφή από τηλέφωνο, απλά συνδέεται στην γραμμή παράλληλα ή σε σειρά και δεν χρειάζεται καμία ρύθμιση ούτε ένα κουμπί να πατήσετε!

Καταγραφή συνομιλιών από το κινητό



Με τον ειδικό αντάπτορα συμβατό για όλα τα κινητά καταγράφει συνομιλίες από το κινητό σας τηλέφωνο εύκολα χωρίς περιπλοκές ρυθμίσεις και συνδέσεις.

Καταγραφή φωνής χώρου



Με εσωτερικό μικρόφωνο υψηλής ποιότητας και ευαισθησίας που διαθέτει ηχογραφείτε σε υψηλή ποιότητα συνομιλίες χώρου

Χαρακτηριστικά

- Μικρό μέγεθος 36x19x95 (mm)
- Στιβαρή κατασκευή για επαγγελματική χρήση
- Μεγάλη φωτιζόμενη οθόνη
- Εύκολο στη χρήση
- Ευδιάκριτα γράμματα
- Μικρόφωνο υψηλής ευαισθησίας
- 133 ώρες καταγραφής σε εσωτερική μνήμη
- Τροφοδοσία και μέσω USB
- Σύνδεση με υπολογιστή



*φυσικό μέγεθος

FORUS Professional

Περιλαμβάνει πλούσια σειρά εξαρτημάτων

- Εξάρτημα για σύνδεση σε συσκευή τηλεφώνου
 - Ακουστικά
- Εξωτερικό μικρόφωνο
- CD διαχείρισης και επεξεργασίας φωνής
 - Οδηγίες Χρήσεως

Προαιρετικά Εξαρτήματα

- Ειδικό εξάρτημα για καταγραφή από κινητά
- Εξωτερικό πάκ μπαταριών για μεγάλη αυτονομία (110 ώρες)
- Ειδικός αντάπτορας για σύνδεση σε ειδικές συσκευές τηλεφωνικών κέντρων



Προαπάντησης & Voice mail

Το σύστημα Fonomail έχει σχεδιαστεί να εξυπηρετεί από πολύ μικρές έως πολύ μεγάλες επιχειρήσεις λειτουργώντας σε συνδυασμό με το τηλεφωνικό σας κέντρο και σας προσφέρει σύγχρονες λειτουργίες για την καλύτερη διαχείριση των τηλεφωνικών σας επικοινωνιών όπως:

Αυτόματη Προαπάντηση Κλήσεων (Auto Attendant) Καλωσορίζει κάθε καλούντα με μήνυμα π.χ. *καλέσατε την εταιρεία matelcom...*

Διεπιλογή Αυτόματη Γραμματεία (Disa) Κάθε καλούμενος μπορεί να επιλέξει να συνδεθεί αυτόματα με συγκεκριμένο εσωτερικό ή σε κάποιο τμήμα της εταιρείας π.χ. *καλέσατε την εταιρεία matelcom για τις πωλήσεις πατήστε 1 για λογιστήριο 2... κ.λπ.*

Φωντική Παρουσίαση - Οδηγίες π.χ. *Πατήστε το 3 για να ακούσετε τι δικαιολογητικά χρειάζεστε για την έκδοση πιστωτικής κάρτας π.χ. Πατήστε το 2 για να ακούσετε παρουσίαση του "music on hold"*

Φωντικό Ταχυδρομείο (Voice Mail) Οι κλήσεις που οδηγούνται σε κάποιο εσωτερικό αν δεν απαντήσουν απαντάει τηλεφωντής και δίνει την δυνατότητα στον καλούντα να αφήσει μήνυμα

Ειδοποίηση Μηνυμάτων Όταν υπάρχει μήνυμα στο Φωντικό ταχυδρομείο υπάρχουν ειδοποιήσεις παραλαβής μηνύματος σε κάθε χρήστη μέσω τηλεφώνου - με αποστολή email - με αποστολή sms. Κάθε χρήστης έχει πρόσβαση στο φωντικό του ταχυδρομείο από μακριά

Μουσική στην Αναμονή Ξεχωριστό κανάλι για τη μουσική στην αναμονή

Πολυκάναλο σύστημα αποστολής μηνυμάτων



Το HERMES αποτελεί μία λύση αυτόματης αποστολής μηνυμάτων φωνής και κειμένου σε πολλαπλούς αποδέκτες μέσω διαφορετικών μέσων όπως τηλεφωνικές γραμμές, pagers, SMS και email. Το σύστημα μπορεί να αναπαράγει προ-ηχογραφημένα μηνύματα, να λαμβάνει απαντήσεις και να ακολουθεί άλλες οδηγίες.

Το HERMES παρέχει διαφορετικά σενάρια αποστολής μηνυμάτων. Είναι ικανό να καταγράφει τις απαντήσεις των πελατών, την επιβεβαίωση αποστολής μηνυμάτων ή την έγκριση πελατών μέσω κωδικού PIN.

Εφαρμογές

Τηλεφωνικό μάρκετινγκ • Αυτόματη ειδοποίηση προσωπικού και κοινού σε περίπτωση εκτάκτου ανάγκης • Ενημέρωση συναγεμίου σε περίπτωση δυσλειτουργίας (δίκτυο φυσικού αερίου, μεταλλουργικά ιδρύματα, διύλιστήρια κτλ.) • Υπηρεσίες συλλογής χρεών – αυτόματη ειδοποίηση πελατών για οφειλές λογαριασμών και καθυστερήσεις στην πληρωμή τους (εταιρείες τηλεφωνίας, πιστωτικών καρτών, δημόσιες υπηρεσίες κτλ.) • Σφυγμομέτρηση δημοσίων ψηφοφοριών και γκάλοπ • Υπενθύμιση συναντήσεων, γεγονότων ή προθεσμιών • Ειδοποίηση αλλαγών ή ακυρώσεων προγραμμάτων

συστήματα διαχείρισης κλήσεων

musiconhold

Μουσική & Μηνύματα για Τηλεφωνικά κέντρα

Μετατρέψτε το τηλεφωνικό κέντρο σας σε ένα δυνατό διαφημιστικό μέσο, διαφημίζοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σας, κρατώντας ταυτόχρονα ευχαριστημένους στην αναμονή τους πελάτες σας περιμένοντας να συνδεθούν.

Ειδικά σχεδιασμένες ψηφιακές συσκευές θα κάνουν την διαχείριση της μουσικής και μηνυμάτων στην αναμονή του τηλεφωνικού σας κέντρου εύκολη.

Κερδίστε τις εντυπώσεις και δείξτε τον επαγγελματισμό σας από την πρώτη στιγμή

Digital Player DP 501 Lan

Διαδικτυακή λύση για την αναμονή του τηλεφωνικού σας κέντρου, και για αναπαραγωγή μουσικής και ανακοινώσεων.

- Αναπαράγει mp3 και wav αρχεία ήχου
- Υψηλή ποιότητα ήχου ίδια με ένα CD
- Άμεσο ή προγραμματισμένο update αρχείων μέσω LAN / Internet
- Τοπικά ή μέσω δικτύου ρύθμιση έντασης ήχου
- Εσωτερική μνήμη flash 128 MB (4 ώρες ήχου @ 64kbps)
- GUI server program with database management
- Browser based device configuration



Digital Player DP 401

Το πιο δημοφιλές σύστημα για την αναμονή του τηλεφωνικού σας κέντρου. Διαχείριση πολλών αρχείων με ευκολία στις αλλαγές.

- Υψηλή ποιότητα ψηφιακού ήχου ίδια ενός CD
- Ιδανικό για εφαρμογές στην μουσική στην αναμονή και καταστημάτων
- Δέχεται μέχρι 100 αρχεία mp3 / wav σε μνήμη Secure Digital
- Αναπαράγει όλα τα αρχεία ένα ένα ή όποιο επιλέξουμε
- Μνήμη 1 GB Secure Digital (32 ώρες ήχου @ 64kbps)
- Φωτιζόμενη οθόνη με led



Digital Player DP 600 USB

Οικονομική επαγγελματική πρόταση για την μουσική στην αναμονή του τηλεφωνικού σας κέντρου

- Ποιότητα εφάμιλλη ενός CD
- Σύνδεση USB για μεταφορά αρχείου - δεν χρειάζεται λογισμικό
- Αναπαράγει 1 αρχείο mp3 / wma
- Εσωτερική μνήμη 128mb (4 ώρες ήχου @ 64kbps)



Εμπιστευτείτε μας τη δημιουργία προσωπικών μηνυμάτων για το τηλεφωνικό σας κέντρο



Υπηρεσίες Studio

Δημιουργούμε ιδανικά μηνύματα, με επαγγελματίες ταλαντούχους εκφωνητές και εκφωνήτριες, προσδίδοντας την αξιολογία που πρέπει να τα διακρίνει.

Κερδίστε από την πρώτη στιγμή που σας καλούν θετικές εντυπώσεις με πολύ χαμηλό κόστος.





Η Matelcom ιδρύθηκε το 1986 με έδρα την Αθήνα και έχει επάξια καθιερωθεί στο χώρο των τηλεπικοινωνιών έχοντας μια δυναμική παρουσία εδώ και 20 χρόνια. Ειδικεύεται σε συστήματα και εφαρμογές καταγραφής επικοινωνιών και διαχείρισης κλήσεων κατέχοντας ηγετική θέση στον τομέα αυτό.

Προσφέρουμε ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις με προϊόντα υψηλής τεχνολογίας που εξυπηρετούν επιχειρήσεις και κρατικούς οργανισμούς σε όλο τον κόσμο, αντιπροσωπεύοντας για την Ελλάδα και Κύπρο κορυφαίες ξένες εταιρείες που μας εμπιστευτήκαν τα προϊόντα τους.

Η Matelcom έχει τη γνώση, τους πόρους και τους ανθρώπους για να σας καλύψει σε οποιαδήποτε εφαρμογή καταγραφής φωνής και διαχείρισης κλήσεων χρειαστείτε, γιατί διαθέτουμε την μεγαλύτερη γκάμα προϊόντων στην Ελλάδα για κάθε εφαρμογή και προϋπολογισμό.

Με το πλέον έμπειρο και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό που διαθέτει, η Matelcom αντιλαμβάνεται τις πραγματικές ανάγκες των επιχειρήσεων και οργανισμών προσφέροντας ολοκληρωμένα συστήματα που συνδυάζουν τις τεχνολογίες αιχμής και την λειτουργικότητα σε ανταγωνιστικές τιμές.

Τα προϊόντα μας διατίθενται πανελλαδικά μέσω δικτύου συνεργατών, το οποίο αποτελείται από καταξιωμένες εταιρείες από τον χώρο των τηλεπικοινωνιών, αυτοματισμού γραφείου και πληροφορικής με αξιόλογη δραστηριότητα στην περιοχή τους.

Οι εταιρείες έχουν έδρα τις πρωτεύουσες των νομών καθώς και σε άλλες μεγάλες πόλεις, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα τη δυνατότητα κάλυψης όλης της χώρας.

Οι πελάτες μας είναι τράπεζες, χρηματιστηριακές εταιρείες, call centers, ασφαλιστικές εταιρείες, εταιρείες οδικής βοήθειας, εταιρείες ασφαλείας, νομικές εταιρείες, νοσοκομεία, ιδιωτικές και κρατικές υπηρεσίες μεταφοράς ασθενών και διάφορες άλλες ιδιωτικές εταιρείες και βιομηχανίες καθώς επίσης στο πελατολόγιο μας υπάρχουν μεγάλες κρατικές υπηρεσίες και οργανισμοί.

Χέυδεν 3, 104 34 Αθήνα

T: 210 6451 278

F: 210 6411 093

E: info@matelcom.gr

www.matelcom.gr

συστήματα καταγραφής
διαχείρισης κλήσεων