



P2WX

Phone2Wave-Extended

Grabación y supervisión telefónica



INTRODUCCIÓN

- Este documento contiene información del producto P2WX de Adelacu.
- La información contenida en esta presentación es referencial y puede tener cambios sin previo aviso.
- Phone2Wave® y todos sus componentes son propiedad de Adelacu, incluyendo el nombre, imagen y software.
- Mayor información de P2WX se puede encontrar en internet en <http://www.adelacu.com>

2

ADELACU

DESCRIPCIÓN GENERAL

- Grabación y supervisión telefónica para teléfonos digitales y analógicos.
- Conexión de alta impedancia en el MDF.
- Información en base de datos con acceso web (intranet, extranet).

3

ADELACU

FUNCIONALIDADES

- Grabación
 - Búsqueda avanzada (hora, fecha, anexo, CallerID, número discado, etc.)
 - Formato wav estándar (8.000Hz, 8 bits, mono)
 - Formato wav comprimido con G.729A (60 KB por minuto)
- Supervisión
 - Estado de agentes en tiempo real (grabación, en espera y no disponible)
 - Detalle de actividades del teléfono (tiempos de respuesta, llamadas perdidas, etc.)
- Operación
 - Acceso web (intranet, extranet)
 - Alta capacidad de almacenamiento

4

ADELACU

ARQUITECTURA DEL SISTEMA

- 2 módulos independientes: grabación y almacenamiento
- Integración en red o en un solo equipo
- Capacidad de crecimiento modular

- Conexión telefónica paralela.
- Registro de actividades telefónicas (llamadas entrantes, números discados, tiempos de respuesta, estado de los agentes, etc.).
- Grabación telefónica.
- Configuración de operación.

- Almacenamiento en base de datos.
- Servidor web para acceso a las grabaciones y estado de operación.
- Administración de acceso a usuarios registrados (USR y PSW).
- Administración de la información (respaldos).

5

ADELACU

CONFIGURACIÓN BÁSICA

- Hasta 24 canales con servidor integrado
- Configuraciones de 8, 16 y 24 canales

Grabación y registro

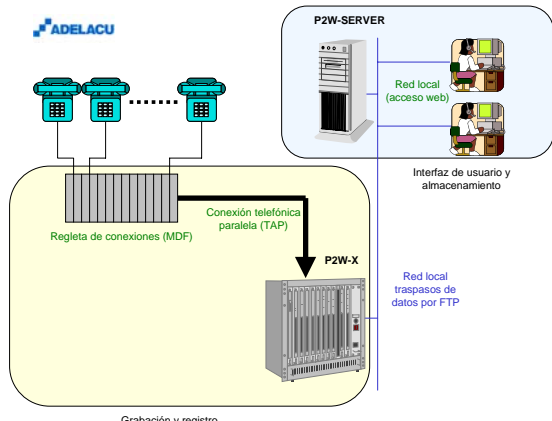
Interfaz de usuario y almacenamiento

6

ADELACU

CONFIGURACIÓN AVANZADA

- Servidor central y múltiples grabadores
- Hasta 1000 canales



The diagram illustrates the advanced configuration of the Adelacu system. It shows three telephones connected to a central server (P2W-SERVER) via a parallel telephone connection (TAP) through a connection board (MDF). The server is connected to a local network for web access and data transfer (FTP). The server is also connected to a local network for user interface and storage.

Grabación y registro

7

ADELACU

FUNCIONAMIENTO

- Detección de señalización del teléfono (LED, descuelgue)
- Configuración por función (línea, transferencia, no disponible)
- Tecnologías homologadas por Adelacu
 - Avaya, NEC, Nortel y Siemens




The diagram shows three telephone models: Avaya, NEC, and Siemens. The Avaya model is a standard office phone with a display and buttons. The NEC model is a more complex phone with a large display and many buttons. The Siemens model is a standard office phone with a display and buttons.

8

ADELACU

ESTADO DE AGENTES

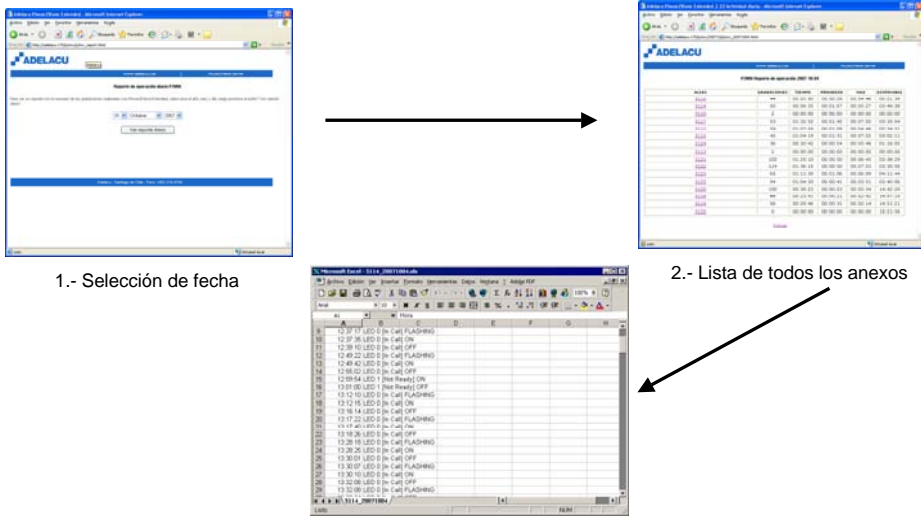


ALIAS	ESTADO	DURACION	TOTAL	DESCARGO	ENBIBND
CAI 5116 Johana Astorga (S)	LIBRE	00:00:00	18	-	OK
CAI 5114 Javier Fischer	NO DISPONIBLE	00:00:00	1	-	MB
CAI 5110 ---	NO DISPONIBLE	00:00:00	2	-	MB
CAI 5117 Rodrigo Núñez	LIBRE	00:00:00	25	-	OK
CAI 5112 Máximo Galdames	GRABANDO	00:00:01	23	-	OK
CAI 5115 Carol Diaz	NO DISPONIBLE	00:00:00	11	-	NP
BICE_2linea 5124 Carolina Rojas (S)	NO DISPONIBLE	00:00:00	15	-	MB
BICE_2linea 5113 Carolina Andaur	NO DISPONIBLE	00:00:00	1	-	MB
BICE_2linea 5121 Alejandra Alarcón	GRABANDO	00:00:06	26	2403	OK
BICE_2linea 5122 Macarena Urbala	LIBRE	00:00:00	50	-	OK
BICE_2linea 5123 Alejandra Toro	LIBRE	00:00:00	24	-	OK
BICE_2linea 5125 Daniela Echegaray	LIBRE	00:00:00	40	-	OK
Outbound 5120 Daniela Guzmán (S)	LIBRE	00:00:00	28	-	OK
Outbound 5118 Jenny San Martín	NO DISPONIBLE	00:00:00	2	-	MB
Outbound 5119 Javiera Pinto	LIBRE	00:00:00	2	-	OK
Outbound 5126 ---	LIBRE	00:00:00	0	-	OK

9

ADELACU

DETALLE DE OPERACIÓN



1.- Selección de fecha

2.- Lista de todos los anexos


3.- Detalle por anexo

10

ADELACU

BÚSQUEDA DE GRABACIONES

- Búsqueda avanzada
 - Hora y fecha
 - Número de anexo
 - Organización
 - Número de origen
 - Número de destino
 - Despliegue en pantalla de teléfono LCD
- Exportación de registros a MS Excel





11

ADELACU

CONFIGURACIÓN

- Configuración general: config_p2wx.txt
 - Idioma (castellano, inglés)
 - Operación: formato audio, PBX, máscara
 - Identificación equipo para supervisión
 - Almacenamiento
 - Traspaso de información por FTP
- Configuración de usuarios: users.txt
 - Canal (conexión física), número de anexo, organización y alias
- Configuración de teléfonos: channel_nn.txt
 - Configuración por teléfono, líneas, funciones
- Configuración FTP (configuración avanzada > 24 canales)
 - Configuración traspaso: config_uploader.txt
 - Cuenta FTP: config_ftp.txt



12



MANTENIMIENTO

- Servicios básicos
 - Soporte remoto de consultas (teléfono, email, chat)
 - Continuidad en el servicio (reemplazo de equipo)
 - Actualizaciones de software
- Servicios avanzados
 - Supervisión remota del equipo
 - Verificación y liberación de espacio en disco duro
 - Respaldo base de datos
 - Revisión base de datos
 - Revisión de archivos temporales

13



MUCHAS GRACIAS

Sociedad Comercial Adelacu Ltda.
www.adelacu.com
info@adelacu.com
Fono: (2) 218-4749

14