

# OmniPCX RECORD Suite

Zuverlässige, skalierbare und kostengünstige Lösung für die Aufzeichnung und Überwachung von Anrufen



Die Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite stellt Unternehmen zusätzliche webbasierte Funktionen für die Aufzeichnung von Audio- und Videoanrufen sowie Analysetools bereit. Diese Funktionen verbessern die Qualitätssicherung, beschleunigen die Lösung von Kundenproblemen, steigern die Kundentreue und optimieren Überwachung und Coaching von Mitarbeitern.

OmniPCX RECORD Suite kann leicht angepasst werden und ist äußerst kosteneffektiv, da die Lösung nahtlos in neue und vorhandene Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server-Umgebungen integriert werden kann.

OmniPCX RECORD Suite unterstützt mithilfe benutzerfreundlicher, webbasierter Anwendungen die Aufzeichnung, Überwachung und Evaluierung von Interaktionen zwischen Kunden und Mitarbeitern.

Funktionen	Vorteile
<b>Aufzeichnung</b> Basispaket für die Aufzeichnung ein- und ausgehender Anrufe	Minimiertes Risiko von Streitfällen und schnellere Lösung von Kundenproblemen
<b>Bildschirmerfassung</b> Fügt der RECORD-Anwendung eine Funktion für die Erfassung von Bildschirmen hinzu, um eine vollständige audiovisuelle Historie der Interaktion bereitzustellen	Zuverlässige Bewertung der Servicequalität mithilfe von Aufzeichnungen der tatsächlichen Interaktionen zwischen Kunden und Mitarbeitern
<b>Qualitätssicherung</b> Stellt auf der Grundlage tatsächlicher Anrufe Berichte zur Qualität und Analysen zur Bewertung bereit	Verbesserte Mitarbeiterleistung mithilfe anpassbarer Evaluierungstools
<b>Diskrete Überwachung</b> Stellt eine lautlose Überwachung von IP- und Nicht-IP-Anrufen innerhalb und außerhalb des Standorts bereit	Diskrete Überwachung von Agenten in Echtzeit, um eine konsistente Evaluierung des Kundenservice zu ermöglichen

## Technische Daten

### Aufzeichnung

- Umfassende Aufzeichnungsfunktionen:
  - Gesamt
  - Selektiv
  - Auf Anforderung: vollständige Gespräche oder Teile von Gesprächen
  - nachträgliche Anforderung (On Demand Retroactive, ROD)
  - Zufällig ausgewählt
- Aufzeichnung von Anrufen in VoIP, digitalen, analogen, SIP, ISDN-Anschlüssen und hybriden Umgebungen
- Unterstützung für Umgebungen mit mehreren Knoten (maximal 8)
- Zentralisierte Aufzeichnungen von unabhängigen Standorten auf einem zentralen Server
- Webbasierte Benutzeroberfläche für den Fernzugriff auf Aufzeichnungen, Suche und Wiedergabe
- Aufzeichnungsfiler und -auslöser auf Basis mehrerer Regeln:
  - Ein-/ausgehende Gespräche
  - Teamanrufe
  - Datum und Uhrzeit
  - Spezifische Nummer
  - Anrufende/angerufene Nummer
  - Durchwahl
  - Intern/extern
  - Verwandte Daten: in Verbindung mit Interactive Voice Response (IVR) oder Advice Of Call Recording (AOCR): ermöglicht Anrufern die Wahl, ob sie die Aufzeichnung autorisieren möchten oder nicht
- Möglichkeit, getrennte Teile aufzuzeichnen. Nur für die Aufzeichnung von IP-Anrufen verfügbar.
- Unterstützung mehrerer Audioformate (MP3, GSM6.10, WAV)
- Aufzeichnung von IP-Vermittlern (4059 EE) (mit Einschränkungen; weitere Informationen im Administratorhandbuch)
- Berichts-/Statistikmodul mit Exportmöglichkeiten in mehreren Formaten
- Markierung von Anrufen mit Hinweisen und Kommentaren
- Kennzeichnung und Einstufung von Anrufen auf mehreren Ebenen
- Integration von Contact Center Lösungen: OmniTouch® Contact Center Standard Edition und OpenTouch® Customer Service
- Verschlüsselung von Datensätzen

- Anmeldeauthentifizierung über Radius oder Microsoft Active Directory-Server
- Verwendung von SAN/NAS für Live- und archivierte Anrufe
- Entspricht den Anforderungen der Payment Cards Industry (PCI) und der Markets in Financial Instruments Directive Edition 2 (MiFID II) für Systeme zur Aufzeichnung von Anrufen
- Senden von Anrufen als Dateianlagen per E-Mail
- Alarmsenden per E-Mail oder SNMP-Traps an einen Hypervisor

### Bildschirmerfassung

- Vollständige Erfassung der Benutzeraktivitäten auf dem Desktop
- Synchronisierung von SIP-Videoerfassung und Sprachaufzeichnung
- Erfassung der erweiterten Bildschirme
- Integrierte Videowiedergabe
- Unterstützung von Windows 7, 8 und 10 auf den Clients

### Diskrete Überwachung

- Diskrete Überwachung von Agenten aus der Ferne durch Verfolgung ihrer Gespräche in Echtzeit, um eine konsistente Evaluierung des Kundenservice zu ermöglichen
- Steuerung der Anrufaufzeichnung über die Silent Monitor-Oberfläche

### Qualitätsüberwachung

- Evaluierung der Qualität aufgezeichneter Gespräche
- Erstellung von Evaluierungskampagnen, um Proben der Anrufe zu erhalten, die evaluiert werden müssen
- Generierung von Scorecards auf der Basis evaluierter Anrufe mittels einer vordefinierten Kampagne oder direkt über einen Fragebogen
- Anpassbare Evaluierung, Multiple-Choice-Fragebogen (Ja/nein, Skala von 0 bis x, Beliebtheitsskala usw.)
- Berichte mit Einblicken in die Leistung einzelner Mitarbeiter oder Teams
- Dashboard mit einer Übersicht über die Entwicklung der Scorecard-Ergebnisse
- Lernprogramme für Agenten auf der Basis von Scorecards, die die Möglichkeit bieten, Evaluierungen durch Hinzufügung von schriftlichen Kommentaren oder Lernmaterialien zu begründen (Audio, Video, URL, PDF, Flash-Animationen und Bilddateien)

- Kontextabhängiges Menü im Suchbildschirm für Anrufe, das eine schnelle, einfache und umgehende Evaluierung von Anrufen ermöglicht

### Sicherheit

- Richtlinie für die Verwaltung sicherer Passwörter
- Bereinigungsfunktion, die Anruferdaten, Statistiken, Nutzungsdaten, Grafiken zu Sprachspektren und Bildschirmfassungen exportiert und/oder entfernt
- Sicherheitsprofile, die angepasste Zugriffsrechte gewähren: Erstellen/Löschen von Agenten, Umgehung der Radius-Authentifizierung
- Vier vordefinierte Standardbenutzerprofile
  - Super Administrator
  - Konfigurationsverwalter
  - Gruppenadministrator
  - Agent

### Konfiguration

- Mehrere Sprachen: Französisch, Englisch, Spanisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch
- Einfache Integration mit CRM, Symboleiste oder externen Anwendungen über REST API (Application Programming Interface)
- Mandantenfähigkeit: Trennung der Menüs für Verwaltung und Aufzeichnungen nach einzelnen Mandanten

### Optionen

- Auf Anforderung
  - Integration mit Anwendungen Dritter
- Schulungen für den Pre-Sales- und Post-Sales-Bereich von ALE Enterprise Education Services verfügbar
- Ferninstallationspaket

### Architektur

- All-in-One-Lösung
- Konvertierung von nicht über IP gestreamten Inhalten durch einen Plug-and-Play-fähigen Solid-State-Paketizer
- Webkompatible Architektur
- Unterstützung für OXE PCS-Umgebungen
- Hochverfügbarkeit (Warm Standby): optional