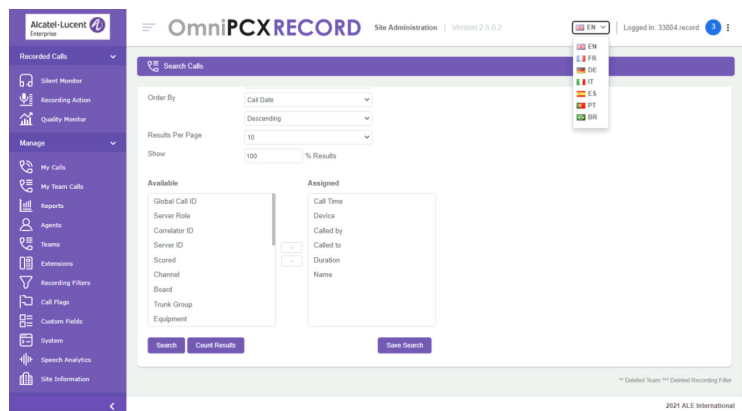


OmniPCX RECORD Suite

可靠、可扩展且经济高效的
电话录音和监控解决方案

阿尔卡特朗讯 OmniPCX RECORD Suite 为企业提供额外的基于 Web 的音视频呼叫录制以及分析工具。它提高了服务质量保证、加速客户问题处理、提高用户忠诚度、节约培训新员工所需的监控和辅导时间。

通过与既有及新装的阿尔卡特朗讯 OmniPCX Enterprise 通信服务器环境进行无缝集成，OmniPCX RECORD Suite 可轻松部署，并极具成本效益。



OmniPCX RECORD Suite 具有 VoIP、数字、模拟、SIP 中继等功能。该解决方案还可以通过易于使用的基于 Web 的应用程序对客户与员工的交互进行监控和评估。

功能特性	优势
录音 基本包：提供任何呼入、呼出语音录制功能	减少投诉等问题的发生，加速客户问题解决
屏幕抓取 将屏幕抓取功能增加到 RECORD 应用，以提供完整的音频交互记录的视听交互历史。	通过实际的客户 - 员工的交互录音和录屏，提供可靠的服务质量评估
质量监控 提供基于实时呼叫的质量报告和评估分析	使用可定制的评估工具提高员工绩效
静默监听 提供实时的 IP 和非 IP 呼叫的静默监听功能	实时对代理进行离散监控，以实现一致的客户服务评估

技术规格书

阿尔卡特朗讯 OmniPCX RECORD Suite

技术规范

录音

- 丰富的录制设备：
 - 完整地录制所有呼叫流量，包括呼叫保持时录制
 - 可选择性进行录制
 - 按需录制全部语音或部分对话
 - 按需追溯 (ROD) 语音录制
 - 随机录制
- VoIP、数字、模拟、SIP (设置为 SIP SEPLoS) 和中继侧 E1 / T1、SIP trunk、SIPREC 音视频录音与混合环境的呼叫录制
- 支持多节点环境 (最多 8 个节点)
- 从独立卫星站点到中央服务器的集中录制
- 基于 Web 的用户界面，用于远程访问、搜索和播放的录音
- 根据多种规则过滤和触发录音：
 - 呼入 / 呼出呼叫
 - 团队呼叫
 - 期和时间
 - 特殊号码
 - 被叫号码
 - 主叫者
 - 内部 / 外部号码
 - 相关数据，再加上交互式语音应答 (IVR) 或电话录音通知 (AOCR)，使主叫者选择是否授权录制
- 单方通话录音，支持录制一方或双方通话 (使用户尊重主叫者隐私意愿，同时仍保持通话记录)。该功能只支持 IP 通话录音。
- 支持多个音频格式 (MP3、GSM6.10 和 WAV)
- IP 话务员录制 (4059EE) (有特定的限制，请参见下面的“系统限制”描述)
- 带有多格式输出功能的报表 / 统计模块
- 带有注释和评论的呼叫标记
- 用多个等级对呼叫进行标记和分级
- 集成呼叫中心解决方案：OmniTouch® 呼

呼叫中心标准版

- 录音加密
- 通过 Radius 服务器进行登录认证
- SAN/NAS 可用于当前和归档电话
- 符合支付卡行业 (PCI) 和金融工具市场指令第 2 版 (MiFID II) 对呼叫录制系统的要求
- 将呼叫作为文件附件通过电子邮件发送
- 通过电子邮件或 SNMP Trap 向管理程序发送告警 (录音存储容量、录制是否激活、CSTA 链路状态、打包链路状态、切换到备用服务器)
- 通过电子邮件或 SNMP trap 发送告警信息到 hypervisor

屏幕抓取

- 完整的用户桌面活动抓取
- SIP 视频采集与录音同步
- 扩展桌面的抓取
- 嵌入式视频播放器
- 客户端支持 Windows 11

静默监听

- 实时聆听座席的对话，对座席进行远程和离散监听，从而一致地评估客户服务
- 可从静默监听界面控制呼叫录音

质量监控

- 对已录制会话进行质量评估
- 评估活动创建，对要评估的呼叫进行采样
- 用户定义的评估表 (即问卷调查)
- 多种问题类型 (是 / 否、滑动范围从 0 至 x 及李克特量表等)
- 基于已评估呼叫生成记分卡，使用预定义的活动或直接从问卷调查中获得报表，为个人、团队等绩效提供分析
- 仪表盘，提供记分卡结果评估总览
- 座席教程基于积分卡，能够添加书面意见或学习附件 (音频、视频、URL、PDF、flash 动画和图像文件) 证实评估合理性
- 呼叫搜索屏幕中的背景菜单提供快速、轻松的即时呼叫评估

安全性

- 兼容 OmniPCX Enterprise VoIP 本地加密
- SIPREC 服务器支持 SRTP 音频呼叫
- 强大的密码管理策略
- 清除用于导出和 / 或删除呼叫数据、统计数据、使用数据、语音频谱图、屏幕捕获的实用程序
- 授予定制访问权限的安全配置文件：创建 / 删除代理，绕过 RADIUS 身份验证
- 预先定义四个默认配置文件：
 - 超级管理员
 - 配置经理
 - 小组管理员
 - 代理

配置

- 多语言：法语、英语、西班牙语、德语、意大利语、葡萄牙语、巴西语
- 通过 REST API 轻松集成 CRM、工具栏或外部应用程序
- 多租户：根据单个租户进行分隔，管理和记录播放菜单

选项

- 按需：
 - 与第三方应用集成
- 远程安装包

架构

- 一体化解决方案
- 通过硬件设备 Packetizer，将非 IP 流转换为 IP 流
- 支持 Web 的体系架构
- 支持 OXE PCS 环境
- 高可用性 (热备份)：可选
- 支持虚拟化
- 兼容 OXE native encryption (from OXE Purple R100 MD)