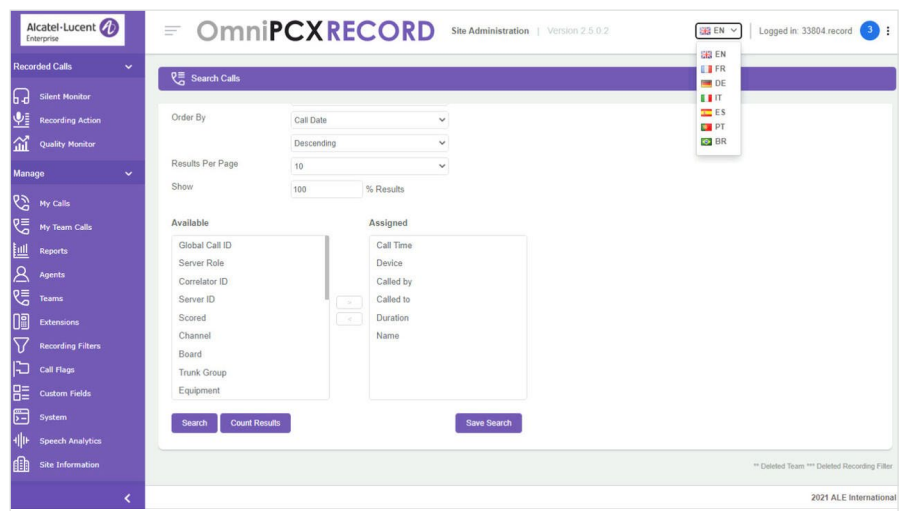


阿尔卡特朗讯 OmniPCX RECORD Suite

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 支持在 VoIP、数字、模拟、SIP 中继等设备上录制。它还能够通过易于使用的基于 Web 的应用录音、监控和评估客户与员工间的交互。

功能	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, 提供完整的视听交互历史	通过实际的客户与员工交互录音和录屏
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

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
 - 按需录制：全部（追溯）语音或部分对话
 - 按需忽略
 - 随机录制
- VoIP、数字、模拟、SIP（设置为 SIP SEPLOS）和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（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
- 录音加密
- 通过 Radius 服务器进行登录认证
- SAN/NAS 可用于归档电话
- 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
- 通过连接第三方转录服务（亚马逊、微软 Azure）和基于 AI 的服务（Hadero AI）进行情感分析，记录通话转录内容

屏幕抓取

- 完整的用户桌面活动抓取
- SIP 视频捕获与语音录制同步
- 扩展桌面的抓取
- 嵌入式视频播放器
- 客户端支持 Windows 10 和 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
- 用户定义的评估表（即问卷调查）
- 评估活动创建，对要评估的呼叫进行采样
- 多种问题类型（是/否、滑动范围从 0 至 x 及李克特量表等）
- 报表，为个人、团队等绩效提供分析
- 仪表板，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

- 符合 FIPS 安全标准
- 兼容 OmniPCX Enterprise VoIP 呼叫本机加密
- SIPREC 服务器对音频呼叫的 SRTP 支持
- 强大的密码管理策略
- 双因素身份验证（支持 Google 和 Microsoft 身份验证程序）
- Radius, Active Directory（基于 SSL 的 LDAP）
- Rainbow 认证
- 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
- 录音数字签名和篡改审计工具
- 录音日志搜索功能
- 四眼原则登录控制（必须有两个人在场才能收听录音）

配置

- 多语言：法语、英语、西班牙语、德语、意大利语、葡萄牙语
- 通过 REST API（应用编程界面）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
- 与 PBX 终端配置同步

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
- 分支机构拓扑架构

- 主/从拓扑架构的集中录音存储
- 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

