

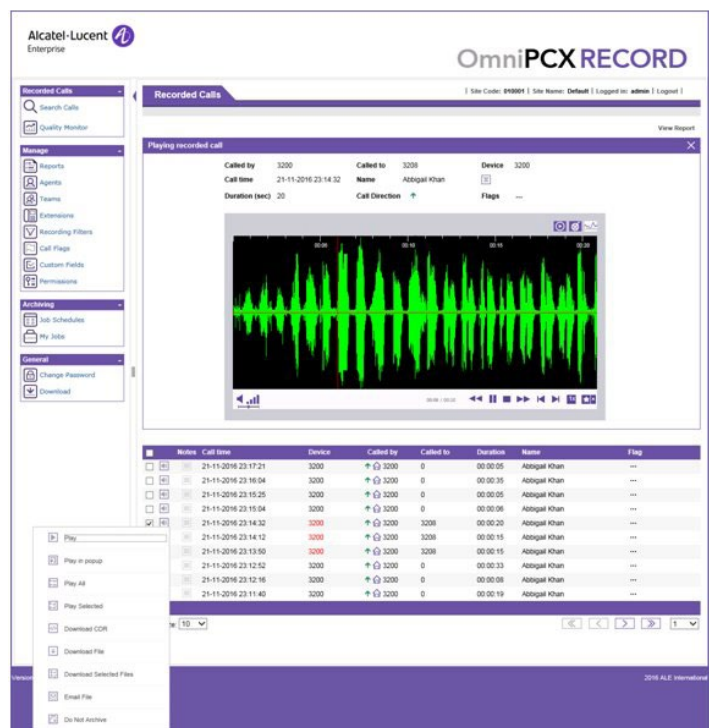
Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite

Solución fiable, escalable y rentable
para grabar y supervisar llamadas

Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite ofrece a las empresas herramientas para grabar y analizar llamadas de audio y vídeo establecidas a través de web, además de herramientas analíticas. Estas capacidades mejoran el control de calidad, aceleran la resolución de problemas de clientes, impulsan la fidelidad del cliente y optimizar la supervisión y el asesoramiento de los empleados.

OmniPCX RECORD Suite es muy adaptable y asequible y se integra sin problemas en los entornos de los servidores de comunicaciones Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise nuevos y existentes.

OmniPCX RECORD Suite permite la grabación, supervisión y evaluación de interacciones cliente-empleado con aplicaciones fáciles de usar, basadas en Web.



Funciones

Grabación : El paquete básico ofrece grabación de voz de llamadas entrantes y salientes

Captura de pantalla : Añade captura de pantalla a la aplicación RECORD para un completo de la interacción real cliente-empleado historial audiovisual de la interacción

Supervisión de calidad : Ofrece análisis de evaluación y notificación de calidad basado en personalizables llamadas reales

Supervisión en silencio : Ofrece supervisión silenciosa en tiempo real de llamadas IP y no IP de servicio al cliente coherente dentro y fuera de la empresa

Ventajas

Minimiza el riesgo de conflictos y acelera la resolución de los problemas de los clientes

Evaluación de la calidad de servicio de confianza con la grabación

Rendimiento de empleado mejorado con herramientas de evaluación

Supervisión discreta de agentes en tiempo real para una evaluación

Ficha técnica

Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite

Especificaciones técnicas

Grabación

- Servicios de grabación excelentes:
 - Total
 - Selectivo
 - Bajo demanda: conversaciones completas o parciales
 - Retroactiva a demanda (ROD)
 - Aleatorio
- Grabación de llamadas de VoIP, entornos digitales, analógicos, Audio y vídeo del teléfono SIP, enlaces troncales E1 o T1, SIP troncales, Audio y vídeo SIPREC, y mixtos
- Soporte de entornos multinodo (máx. 8)
- Grabaciones centralizadas desde ubicaciones satélite independientes en un servidor central
- Interfaz de usuario basada en web para acceso remoto, búsqueda y reproducción de grabaciones
- Filtros de grabación y desencadenantes de acuerdo a diversas reglas:
 - Llamadas entrantes/salientes
 - Llamadas de equipo
 - Fecha y hora
 - Número específico
 - Número de llamada/al que se llama
 - Extensión
 - Interno/externo
 - Datos correlacionados: compaginados con una Respuesta de voz interactiva (IVR) o Aviso de grabación de llamada (AOCR): permite a las personas que llaman si autorizan la grabación o no
- Posibilidad de separar la grabación en partes. Disponible solo para grabación de llamadas IP.
- Compatibilidad con múltiples formatos de audio (MP3, GSM6.10, WAV)
- Grabación de operadora IP (4059 EE) (se aplican limitaciones, consulte la guía de administración)
- Módulo de informes / estadísticas exportable a varios formatos
- Etiquetado de llamadas con notas y comentarios
- Marcado y clasificación de llamadas a múltiples niveles
- Integración de soluciones de Centro de contactos; OmniTouch® Contact Center Standard Edition y OpenTouch® Customer Service
- Cifrado de registros
- Autenticación de inicio de sesión a través de servidor Radius o Microsoft Active Directory

- SAN/NAS que se puede usar tanto para llamadas en directo como archivadas
- Conforme con los requisitos de Payment Cards Industry (PCI) y Markets in Financial Instructions Directive II (MiFID II) para sistemas de grabación de llamadas
- Envío por correo electrónico de llamadas como archivos adjuntos
- Envío de alarma por correo electrónico o trampas SNMP a un hipervisor

Captura de pantalla

- Captura de pantalla de todas las actividades del escritorio del usuario
- La captura de vídeo SIP se sincroniza con la grabación por voz
- Captura de la pantalla ampliada
- Reproductor de vídeo incorporado
- Compatibilidad con Windows 10 en el lado cliente

Supervisión en silencio

- Supervisión de agentes remota y discreta escuchando sus conversaciones en tiempo real para una evaluación de servicio al cliente coherente
- La grabación de llamada se puede controlar desde la interfaz de Supervisión silenciosa

Supervisión de calidad

- Evaluación de calidad de las conversaciones grabadas
- Creación de campaña de evaluación para muestrear las llamadas que se tienen que evaluar
- Generación de puntuación basada en llamadas evaluadas mediante una campaña predefinida o directamente a partir de un cuestionario
- Evaluación personalizable, cuestionario de varias opciones (sí/no, escala de 0 a x, escala Likert, etc.)
- Notificación para ofrecer información sobre el rendimiento de una persona o equipo...
- Panel que ofrece una visión general de la evolución de resultados de puntuación
- Tutoriales de agente basados en puntuaciones, permiten justificar la evaluación añadiendo comentarios escritos o adjuntos de aprendizaje (audio, vídeo, URL, PDF, animación flash y archivos de imagen)

- Menú contextual en pantalla de búsqueda de llamadas, ofrece una evaluación de llamada al instante, rápida y sencilla

Seguridad

- Política de gestión de contraseñas robustas
- Utilidad de depuración que exporta o elimina datos de llamadas, estadísticas, datos de uso, gráficos de espectro de voz, capturas de pantalla
- Perfiles de seguridad que conceden derechos de acceso personalizados: crear/eliminar agentes, omitir autenticación Radius
- Cuatro perfiles predefinidos por defecto:
 - Súper administrador
 - Gestor de configuración
 - Administrador de grupo
 - Agente

Configuración

- Varios idiomas: francés, inglés, español, alemán, italiano, portugués
- Integración sencilla con CRM, barra de herramientas o aplicaciones externas a través de la API de REST (Interfaz de programación de aplicaciones)
- Tenencia múltiple: la gestión y los menús de reproducción de grabaciones se dividen en función de abonados individuales

Opciones

- Bajo demanda:
 - Integración con aplicaciones de terceros
- Módulos de formación de preventa y postventa disponibles el departamento de formación de Alcatel-Lucent Enterprise
- Paquete de instalación remota

Arquitectura

- Solución “todo en uno”
- Flujo que no sea IP convertido en IP con Packetizer de estado sólido plug-and-play
- Arquitectura habilitada para web
- Compatibilidad con entorno OXE PCS
- Alta disponibilidad (espera en caliente): opcional
- Soporte de virtualización
- Compatible con módulos Alcatel-Lucent IP Premium Security