

OmniPCX RECORD Suite

Enregistrer et superviser les appels avec une solution performante, évolutive et économique



L'OmniPCX RECORD Suite d'Alcatel-Lucent est une solution qui fournit aux entreprises des outils web d'enregistrement des communications audio et vidéo ainsi que des outils d'analyse de performance. Elle permet d'améliorer la qualité des interactions, d'accélérer le temps de résolution des problèmes des clients, de favoriser leur fidélisation et de simplifier la supervision et le coaching des employés.

Facile à utiliser et très économique, l'OmniPCX RECORD Suite s'intègre dans les environnements nouveaux et existants de systèmes Alcatel - Lucent OmniPCX Enterprise.

L'OmniPCX RECORD Suite se compose d'applications simples à utiliser et d'interfaces Web qui permettent d'enregistrer, de superviser et d'évaluer les interactions entre les employés et les clients.

Features	Benefits
Record Module de base pour l'enregistrement des communications voix et vidéo SIP entrantes et sortantes	Accélération du temps de résolution des problèmes du client et diminution des risques de litiges
Screen capture Module de capture d'écran pour un enregistrement audiovisuel complet de l'interaction	Evaluation de la qualité de service grâce aux enregistrements réels des interactions client/employé
Quality monitor Module de formation qui permet d'évaluer et d'analyser les appels enregistrés	Amélioration de la performance des employés grâce aux outils d'évaluation personnalisables
Silent monitor Module d'écoute discrète en temps réel des appels IP et non IP	Supervision des utilisateurs en temps réel afin d'évaluer le service client en toute discrétion

Spécifications techniques

Record

- Types d'enregistrement :
 - Total
 - Sélectif
 - A la demande ou rétroactif à la demande (ROD) : conversation globale ou partielle
 - Aléatoire
- Enregistrement d'appels, VoIP, numériques, analogiques, postes SIP, Faisceaux E1 ou T1 et environnements mixtes
- Compatible avec des architectures de PABX multinoeuds (maximum 8)
- Centralisation des enregistrements provenant de sites satellites indépendants vers un serveur central
- Interface web pour la configuration, l'accès, la recherche et la réécoute des enregistrements archivés
- Filtrage des enregistrements selon des règles multiples :
 - Appels entrants/sortants
 - Appels par équipe
 - Dates et heures
 - Numéro spécifique
 - Numéros appelé/appelant
 - Poste appelé
 - Appels internes/externes
 - Données corrélées : couplées avec un Interactive Voice Response (IVR), application CTI ou Advice Of Call Recording (AOCR) : permettent aux appelants de choisir d'autoriser l'enregistrement ou non
- Possibilité de dissocier l'enregistrement des parties. Disponible pour les enregistrements IP uniquement.
- Support de multiples formats audio (MP3, GSM6.10, WAV)
- Enregistrement des consoles opératrices 4059 EE en mode « port mirroring » ou duplication de flux quand associé avec IPDSP (certaines limites s'appliquent, se référer au guide d'administration)
- Génération de rapports/statistiques offrant des formats d'export multiples
- Annotation des appels et ajout de commentaires
- Marquage et classification des appels via des icônes drapeaux de différentes couleurs
- Intégré avec des solutions de Centre de Contacts : OmniTouch® Contact Center Standard Edition et OpenTouch® Customer Service
- Cryptage des enregistrements

- Authentification via serveur Radius ou serveur Microsoft Active Directory
- SAN/NAS utilisable pour les appels en temps réel et archivés
- Conforme aux exigences de la Payment Cards Industry (PCI) et Markets in Financial Instruments Directive édition 2 (MiFID II) pour les systèmes d'enregistrement d'appels
- Envoi par email des enregistrements
- Envoi d'alarmes par email ou par traps SNMP à un hyperviseur

Screen capture

- Capture complète de l'activité à l'écran de l'utilisateur
- Capture vidéo SIP synchronisée avec l'enregistrement de l'appel
- Capture de l'écran étendu
- Lecteur vidéo intégré
- Capture de l'écran étendu
- Windows 7, 8 et 10 supporté côté client

Silent monitor

- Ecoute discrète, à distance et en temps réel des conversations des utilisateurs afin d'évaluer le service client
- Enregistrement d'appel contrôlable depuis l'interface de Silent Monitor

Quality monitor

- Evaluation de la qualité des conversations enregistrées
- Création de campagnes d'évaluation pour échantillonner les appels à évaluer
- Génération de formulaires d'évaluation (scorecard) basés sur les campagnes prédéfinies ou directement à partir d'un questionnaire
- Questionnaires d'évaluation personnalisables avec choix de types multiples de questions (oui/non, échelle de 0 à x, échelle de Likert, etc.)
- Création de rapports : aperçu de la performance d'un individu ou d'une équipe
- Tableau de bord : visualisation de l'évolution des résultats des évaluations
- Création de tutoriels pour les agents, justifiant l'évaluation en ajoutant des commentaires ou des informations en pièce-jointe (audio, vidéo, URL, PDF, flash, fichier d'animation et image)
- Création rapide et facile de sessions instantanées d'évaluation grâce au menu contextuel dans l'écran de recherche des enregistrements

Sécurité

- Politique forte de gestion des mots de passe
- Utilitaire de purge : exporte et/ou supprime les données sur les appels, les statistiques, les graphes de spectre vocal, les captures d'écran
- Profils de sécurité accordant des droits d'accès personnalisables : crée /supprime des agents
- Quatre profils prédéfinis :
 - Super administrateur
 - Gestionnaire de configuration
 - Administrateur de groupes
 - Agent

Configuration

- Multilingue : Français, Anglais, Espagnol, Allemand, Italien, Portugais
- Intégration facile avec les CRM, bandeaux téléphoniques ou tout autre application métier via REST API (Application Programming Interface)
- Multi société : Partitionnement de l'application par sociétés

Options

- Sur demande :
 - Intégrations avec des applications tierces
- Formations en ligne auprès du département Education Alcatel-Lucent Enterprise
- Pack d'installation à distance

Architecture

- Solution tout en un
- Flux non IP converti en IP grâce au Packetizer plug-and-play intégré
- Architecture Web
- Environnement OXE PCS supporté
- Haute Disponibilité (warm standby) optionnelle
- Virtualisation supportée
- Compatible avec Alcatel-Lucent IP Premium Security Modules