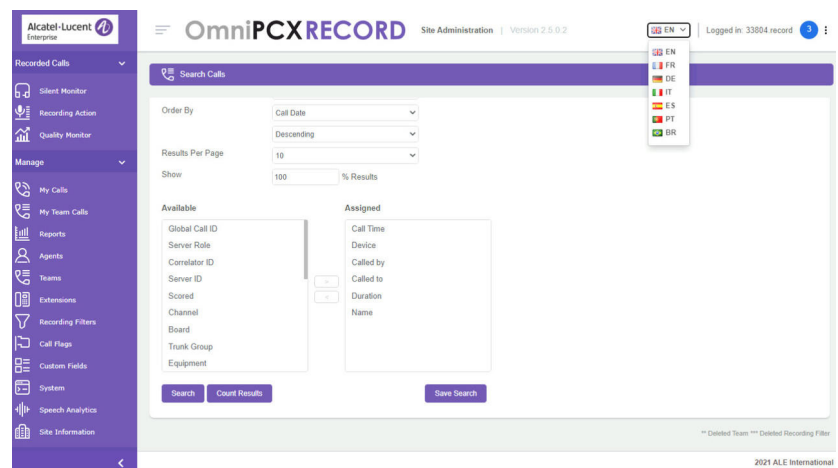


Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite

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

OmniPCX RECORD Suite d'Alcatel-Lucent Enterprise 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, OmniPCX RECORD Suite s'intègre dans les environnements nouveaux et existants de systèmes Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise.

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.

Caractéristiques	Avantages
Enregistrement : Module de base pour l'enregistrement des communications voix vidéo SIP entrantes et sortantes	Accélération du temps de résolution des problèmes du client et diminution des risques de litiges
Capture d'écran : Module de capture d'écran pour un enregistrement audiovisuel des interactions client/employé	Évaluation fiable de la qualité du service
Gestion de la qualité : Module de formation qui permet d'évaluer et d'analyser les appels enregistrés	Amélioration en continu de la performance des employés
Ecoute discrète : Module d'écoute discrète en temps réel des appels clients en relation avec un agent du centre d'appel	Supervision des utilisateurs en temps réel afin d'évaluer le service

Spécifications techniques

Enregistrement

- Types d'enregistrement :
 - Total
 - Sélectif
 - Enregistrement sur demande (ROD) : conversations complètes (rétroactives) ou partielles
 - Ignorer sur demande
 - Aléatoire
- Enregistrement d'appels, VoIP, numériques, analogiques, postes SIP audio et vidéo, Faisceaux E1 ou T1, Faisceaux SIP, SIPREC audio et vidéo, 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 Serveur Vocal Interactif (SVI), 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 (OPUS, MP3, GSM6.10, WAV) pour l'enregistrement
- 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
- Cryptage des enregistrements
- Authentification via serveur Radius, serveur Microsoft Active Directory, Azure Active Directory ou Rainbow
- SAN/NAS utilisable pour les appels 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
- Transcription des enregistrements d'appels en se connectant à un service cloud tiers (Amazon, Microsoft Azure) et des services basés sur l'IA (Hadero AI) pour l'analyse des sentiments ou le résumé des appels (Microsoft Azure). Chatbot IA (Microsoft Azure) pour chaque enregistrement transcrit.

Capture d'écran

- 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 10 et 11 supporté côté client

Ecoute discrète

- 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
- Messagerie instantanée Rainbow

Gestion de la qualité

- 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

- Conformité aux normes de sécurité FIPS
- Compatible avec le cryptage natif OmniPCX Enterprise (AES 128 bits et AES 256 bits) pour les appels VoIP
- Support de SRTP au niveau du serveur SIPREC pour le chiffrement de la voix
- Politique forte de gestion des mots de passe
- Authentification à deux facteurs (prise en charge des authentificateurs Google et Microsoft)
- Authentification Radius, Active Directory (LDAP sur SSL), Rainbow
- 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
- Signature numérique des enregistrements
- Signature numérique des enregistrements et outil d'audit anti-falsification
- Utilitaire de recherche du journal d'audit
- Contrôle de connexion à quatre yeux (deux personnes doivent être présentes pour écouter l'enregistrement)
- Authentification multifacteur (MFA)

Configuration

- Multilingue : Français, Anglais, Espagnol, Allemand, Italien, Portugais Brésilien
- Intégration facile avec les CRM, bandeaux téléphoniques ou tout autre application métier via REST API
- Multi société : Partitionnement de l'application par sociétés
- Synchronisation de la configuration des téléphones du PBX
- Paramètres d'accessibilité visuelle

Options

- Sur demande :
 - Intégrations avec des applications tierces
- Pack d'installation à distance

Architecture

- Solution tout en un
- Topologie distribuée avec succursales
- Stockage centralisé des documents avec topologie maître/satellite
- 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