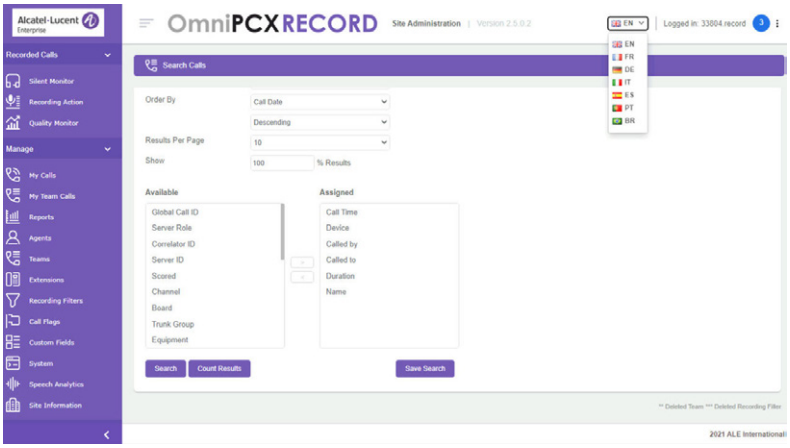
Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite

Zuverlässige, skalierbare und kostengünstige Lösung für die Aufzeichnung und Überwachung von Anrufen

Die Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite stellt Unternehmen zusätzliche webbasierte Funktionen für die Aufzeichnung von Audio- und Videoanrufen sowie Analysetools bereit. Diese Funktionen verbessern die Qualitätssicherung, beschleunigen die Lösung von Kundenproblemen, steigern die Kundentreue und optimieren Überwachung und Coaching von Mitarbeitern.



OmniPCX RECORD Suite kann leicht angepasst werden und ist äußerst kosteneffektiv, da die Lösung nahtlos in neue und vorhandene Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server-Umgebungen integriert werden kann.

OmniPCX RECORD Suite unterstützt mithilfe benutzerfreundlicher, webbasierter Anwendungen die Aufzeichnung, Überwachung und Evaluierung von Interaktionen zwischen Kunden und Mitarbeitern.

Funktionen	Vorteile
Aufzeichnung: Basispaket für die Aufzeichnung ein- und ausgehender Anrufe	Minimiertes Risiko von Streitfällen und schnellere Lösung von Kundenproblemen
Bildschirmerfassung: Fügt der RECORD-Anwendung eine Funktion für die Erfassung von Bildschirmen hinzu, um eine vollständige audiovisuelle Historie der Interaktion bereitzustellen	Zuverlässige Bewertung der Dienstleistungsqualität
Qualitätssicherung: Stellt auf der Grundlage tatsächlicher Anrufe Berichte zur Qualität und Analysen zur Bewertung bereit	Verbesserte Mitarbeiterleistung mithilfe anpassbarer Evaluierungstools
Diskrete Überwachung: Stellt eine lautlose Überwachung von IP- und Nicht-IP-Anrufen innerhalb und außerhalb des Standorts bereit	Diskrete Überwachung von Agenten in Echtzeit, um eine konsistente Evaluierung des Kundenservice zu ermöglichen

Technische Daten

Aufzeichnung

- Umfassende Aufzeichnungsfunktionen:
  - ¬ Gesamt
  - ¬ Selektiv
  - ¬ Record on demand (ROD): vollständige (rückwirkende) oder teilweise Aufzeichnung von Gesprächen
  - ¬ Ignorieren auf Anfrage
  - ¬ Zufällig ausgewählt
- Aufzeichnung von Anrufen in VoIP, digital, analog, Audio und Video des SIP-Telefons, ISDN-Anschlüssen, SIP-Amtsleitung, Audio und Video SIPREC, und hybriden Umgebungen
- Unterstützung für Umgebungen mit mehreren Knoten (maximal 8)
- Zentralisierte Aufzeichnungen von unabhängigen Standorten auf einem zentralen Server
- Webbasierte Benutzeroberfläche für den Fernzugriff auf Aufzeichnungen, Suche und Wiedergabe
  - ¬ Ein-/ausgehende Gespräche
  - ¬ Teamanrufe
  - ¬ Datum und Uhrzeit
  - ¬ Spezifische Nummer
  - ¬ Anrufende/angerufene Nummer
  - ¬ Durchwahl
  - ¬ Intern/extern
  - ¬ Verwandte Daten: in Verbindung mit Interactive Voice Response (IVR) oder Advice Of Call Recording (AOCR): ermöglicht Anrufern die Wahl, ob sie die Aufzeichnung autorisieren möchten oder nicht
- Möglichkeit, getrennte Teile aufzuzeichnen. Nur für die Aufzeichnung von IP-Anrufen verfügbar.
- Unterstützung mehrerer Audioformate (OPUS, MP3, GSM6.10, WAV) für die Aufnahme
- Aufzeichnung von IP-Vermittlern (4059 EE) (mit Einschränkungen; weitere Informationen im Administratorhandbuch)
- Berichts-/Statistikmodul mit Exportmöglichkeiten in mehreren Formaten
- Markierung von Anrufen mit Hinweisen und Kommentaren
- Kennzeichnung und Einstufung von Anrufen auf mehreren Ebenen
- Verschlüsselung von Datensätzen
- Login-Authentifizierung über Radius, Microsoft Active Directory-Server, Azure Active Directory oder Rainbow
- SAN/NAS für archivierte Anrufe nutzbar
- Entspricht den Anforderungen der Payment Cards Industry (PCI) und der Markets in Financial Instruments Directive Edition 2 (MiFID II) für Systeme zur Aufzeichnung von Anrufen
- Senden von Anrufen als Dateianlagen per E-Mail
- Alarmsenden per E-Mail oder SNMP-Traps an einen Hypervisor
- Aufzeichnung von Gesprächstranskriptionen durch Anbindung an Transkriptionsdienste von Drittanbietern (Amazon, Microsoft Azure)

Bildschirmerfassung

- Vollständige Erfassung der Benutzeraktivitäten auf dem Desktop
- Synchronisierung von SIP-Videoerfassung und Sprachaufzeichnung
- Erfassung der erweiterten Bildschirme
- Integrierte Videowiedergabe
- Unterstützung von Windows 10 und 11 auf den Clients

Diskrete Überwachung

- Diskrete Überwachung von Agenten aus der Ferne durch Verfolgung ihrer Gespräche in Echtzeit, um eine konsistente Evaluierung des Kundenservice zu ermöglichen
- Steuerung der Anrufaufzeichnung über die Silent Monitor-Oberfläche
- Rainbow Instant Messaging

Qualitätsüberwachung

- Evaluierung der Qualität aufgezeichneter Gespräche
- Erstellung von Evaluierungskampagnen, um Proben der Anrufe zu erhalten, die evaluiert werden müssen
- Generierung von Scorecards auf der Basis evaluierter Anrufe mittels einer vordefinierten Kampagne oder direkt über einen Fragebogen
- Anpassbare Evaluierung, Multiple-Choice-Fragebogen (ja/nein, Skala von 0 bis x, Beliebtheitsskala usw.)
- Berichte mit Einblicken in die Leistung einzelner Mitarbeiter oder Teams
- Dashboard mit einer Übersicht über die Entwicklung der Scorecard-Ergebnisse
- Lernprogramme für Agenten auf der Basis von Scorecards, die die Möglichkeit bieten, Evaluierungen durch Hinzufügung von schriftlichen Kommentaren oder Lernmaterialien zu begründen (Audio, Video, URL, PDF, Flash-Animationen und Bilddateien)
- Kontextabhängiges Menü im Suchbildschirm für Anrufe, das eine schnelle, einfache und umgehende Evaluierung von Anrufen ermöglicht

Sicherheit

- Einhaltung des FIPS-Sicherheitsstandards
- Kompatibel mit der nativen OmniPCX Enterprise-Verschlüsselung (AES 128-Bit und AES 256-Bit) für VoIP-Anrufe
- SRTP-Unterstützung in SIPREC Server für Audioanrufe
- Richtlinie für die Verwaltung sicherer Passwörter
- Zwei-Faktor-Authentifizierung (Unterstützung von Google- und Microsoft-Authentifikatoren)
- Radius, Active Directory (LDAP über SSL)
- Rainbow-Authentifizierung
- Bereinigungsfunktion, die Anrufdaten, Statistiken, Nutzungsdaten, Grafiken zu Sprachspektren und Bildschirmerfassungen exportiert und/oder entfernt
- Sicherheitsprofile, die angepasste Zugriffsrechte gewähren: Erstellen/Löschen von Agenten
- Aufzeichnung der digitalen Signatur und des manipulierten Audit-Tools
- Dienstprogramm für die Suche im Audit-Protokoll
- Vier-Augen-Kontrolle bei der Anmeldung (zwei Personen müssen anwesend sein, um die Aufzeichnung anzuhören)

Konfiguration

- Mehrere Sprachen: Französisch, Englisch, Spanisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Brasilianisch
- Einfache Integration mit CRM, Symbolleiste oder externen Anwendungen über REST API
- Mandantenfähigkeit: Trennung der Menüs für Verwaltung und Aufzeichnungen nach einzelnen Mandanten
- Synchro mit PBX-Endgeräte Sets Konfiguration

Optionen

- Auf Anforderung
  - ¬ Integration mit Anwendungen Dritter
- Ferninstallationspaket

Architektur

- All-in-One-Lösung
- Zweigstellentopologie
- Zentralisierte Datenspeicherung mit Master/Satellitentopologie
- Konvertierung von nicht über IP gestreamten Inhalten durch einen Plug-and-Play-fähigen Solid-State-Packetizer
- Webkompatible Architektur
- Unterstützung für OXE PCS-Umgebungen
- Hochverfügbarkeit (Warm Standby): optional
- Unterstützung der Virtualisierung

© 2025 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte in allen Ländern vorbehalten. Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden. Unter folgender Adresse finden Sie eine Liste der geschützten Marken von ALE: www.al-enterprise.com/de-de/rechtliches/marken-urheberrecht. MPR00329600DE (Juni 2025)

Alcatel·Lucent Enterprise