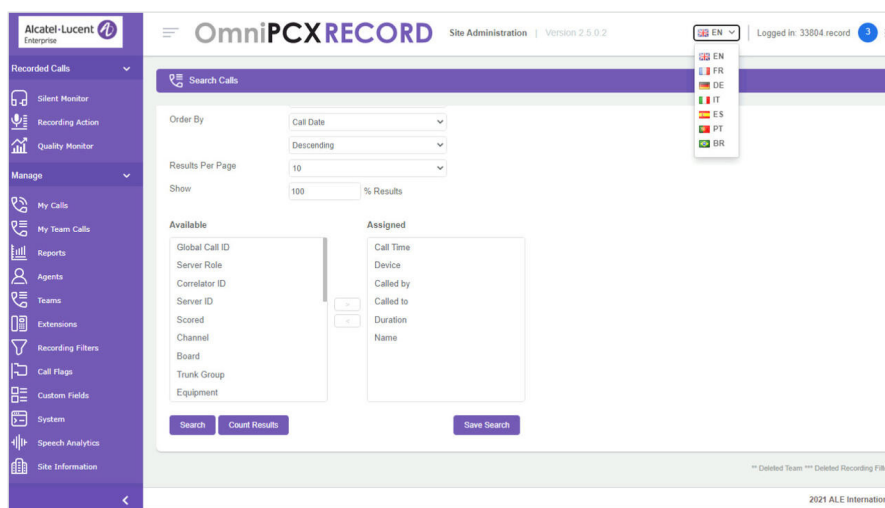


Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite

Надійне, масштабоване та економічно ефективне рішення для запису та контролю дзвінків

Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite забезпечує компанії з додатковими веб-записами аудіо- та відеодзвінків, а також аналітичними інструментами. Ці можливості покращують гарантію якості, прискорюють вирішення проблем клієнтів, підвищують лояльність клієнтів і оптимізують моніторинг співробітників і коучинг.



OmniPCX RECORD Suite є простий у використанні та надзвичайно економічно ефективний завдяки бездоганній інтеграції в нові й існуючі середовища Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server.

OmniPCX RECORD Suite дозволяє записувати через VoIP, цифровий, аналоговий, SIP-транк тощо. Рішення також забезпечує моніторинг і оцінку взаємодії між клієнтом і співробітником за допомогою простих у використанні веб-додатків.

особливості	Переваги
запис: Базовий пакет пропонує запис голосу вхідних і вихідних дзвінків	Зведений до мінімуму ризик спорів і пришвидшене вирішення проблем клієнтів
Захоплення екрану: Додає знімок екрана до програми RECORD для повного запису аудіо взаємодії, візуальної історії взаємодії	Надійна оцінка якості обслуговування з реальним працівником клієнта
Монітор якості: Пропонує якісні звіти та аналіз оцінки на основі реальних дзвінків	Покращена продуктивність співробітників за допомогою налаштованих інструментів оцінювання
Тихий монітор: Забезпечує безшумний моніторинг у режимі реального часу IP-телефонії та не-IP-викликів, оцінки в обслуговуванні та поза сайтом	Дискретний моніторинг агентів у режимі реального часу для узгодженого клієнта

Технічні характеристики

запис

- Багаті засоби запису: ~

Total

- ~ Вибірковий
- ~ На вимогу: повністю або частково розмови
- ~ За запитом ретроактивно (ROD) ~ Випадкове
- Запис дзвінків VoIP, цифрових, аналогових, аудіо та відео SIP-телефонів, сторони магістралі E1 або T1, SIP TRUNK, аудіо та відео SIPREC та змішаних середовищ
- Підтримка багатовузлових середовищ (макс. 8)
- Централізовані записи з незалежних супутникових сайтів на центральний сервер
- Веб-інтерфейс користувача для віддаленого доступу, пошуку та відтворення записи
- Записуйте фільтри та тригери відповідно до кількох правил:
 - ~ Вхідні/вихідні дзвінки ~ Командні дзвінки
 - ~ Дата і час
 - ~ Конкретне число
 - ~ Виклик/номер виклику ~ Розширення
 - ~ Внутрішній/зовнішній
 - ~ Корельовані дані: у поєднанні з ап Інтерактивна голосова відповідь (IVR) або порада щодо запису дзвінків (AOCR): дозволяє абонентам вибирати, дозволяти чи ні записувати
- Можливість роздільного запису частин. Доступно лише для запису IP-дзвінків.
- Підтримка кількох аудіоформатів (MP3, GSM6.10, WAV)
- Запис IP Attendant (4059 EE) (застосовуються обмеження, див. посібник з адміністрування)
- Модуль звітності/статистики з можливістю експорту в декілька форматів
- Позначення дзвінків із примітками та коментарями
- Позначення та класифікація дзвінків на кількох рівнях
- Інтеграція рішень Contact Center: OmniTouch® Contact Center Standard Edition
- Шифрування записів

- Аутентифікація через сервер Radius або Microsoft Active Directory

• SAN/NAS можна використовувати як для живих, так і для архівованих викликів

- Відповідно до індустрії платіжних карток (PCI) і фінансових ринків Вимоги Директиви про інструменти видання 2 (MiFID II) до систем запису розмов

• Надсилання дзвінків електронною поштою у вигляді вкладених файлів

• Надсилання тривоги через електронну пошту або перехоплення SNMP на гіпервізор

Захоплення екрану

- Повний запис активності користувача на робочому столі
- Захоплення SIP-відео синхронізується із записом голосу
- Захоплення розширеного екрану
- Вбудований відеоплеєр
- Windows 10 і 11 підтримуються на стороні клієнта

Безшумний монітор

- Віддалений та дискретний моніторинг агентів шляхом прослуховування їхніх розмов у режимі реального часу для узгодженої оцінки обслуговування клієнтів
- Записом дзвінків можна керувати з інтерфейсу Silent Monitoring

Монітор якості

- Оцінка якості записаних розмов
- Створення кампанії оцінки для вибірки викликів, які необхідно оцінити
- Створення карток показників на основі оцінених дзвінків за допомогою попередньо визначеної кампанії або безпосередньо з анкети
- Настроювана оцінка, анкета з варіантами відповідей (так/ні, шкала від 0 до x, шкала Лайкерта тощо)
- Звітування, щоб надати розуміння ефективності окремої особи чи команди...
- Інформаційна панель, що надає огляд еволюції результатів системи показників
- Навчальні посібники для агентів на основі карток показників, які дають можливість обґрунтовувати оцінку шляхом додавання письмових коментарів або навчальних вкладень (аудіо, відео, URL, PDF, флеш-анімація та файли зображень)
- Контекстне меню на екрані пошуку викликів пропонує швидку та легку миттєву оцінку виклику

Безпека

- Сумісність із власним шифруванням OmniPCX Enterprise для викликів VoIP
- Підтримка SRTP на сервері SIPREC для аудіодзвінків
- Надійна політика керування паролями
- Утиліта очищення, яка експортує та/або видаляє дані викликів, статистику, дані про використання, графіки голосового спектру, знімки екрана
- Профілі безпеки, що надають індивідуальні права доступу: створення/видалення агентів, обхід автентифікації за радіусом
- Чотири попередньо визначені профілі: ~ Суперадміністратор ~ Менеджер конфігурації ~ Адміністратор групи ~ Агент

Конфігурація

- Багатомовність: французька, англійська, іспанська, німецька, італійська, португальська, бразильська
- Проста інтеграція з CRM, панеллю інструментів або зовнішніми програмами через REST API
- Багатокористувацький доступ: меню керування та відтворення записів розділено на основі окремих орендарів

Опції

- На вимогу:
 - ~ Інтеграція зі сторонніми програми
- Пакет віддаленої інсталяції

Архітектура

- Рішення «все в одному».
- Потокове передавання не через IP, перетворене на IP за допомогою твердотілого Packetizer, що підтримує підключення та працює
- Архітектура з підтримкою Інтернету
- Підтримка середовища OXE PCS
- Висока доступність (теплий режим очікування): необов'язково
- Підтримка віртуалізації
- Сумісність із власним шифруванням OXE (від OXE Purple R100 MD)

