



ALCATEL-LUCENT OMNIPCX RECORD SUITE

Offrir aux organisations une solution d'enregistrement
et de supervision complète des appels

QUAND L'ENREGISTREMENT DEVIENT UNE NECESSITE

Service client. Validation des transactions.

Conformité réglementaire. Ce sont quelques-unes des nombreuses raisons qui justifient la nécessité d'enregistrer toutes les données. Dans un souci de transparence et de responsabilité, les entreprises ont besoin à la fois d'une solution d'enregistrement qui puisse capturer suffisamment de détails, et qui offre un moyen de récupérer les données lorsqu'une opération spécifique doit être retracée. Cela renforce la confiance et la fidélité des clients et partenaires.

Grâce à l'OmniPCX RECORD Suite, les PME disposent d'outils Web d'enregistrement et d'analyse des appels audio et vidéo permettant d'assurer un contrôle qualité, d'accélérer la résolution des problèmes clients, de fidéliser davantage leurs clients et d'améliorer la formation et l'encadrement de leurs employés. S'intégrant de façon transparente dans tous les environnements OmniPCX Enterprise Communication Server existants ou récemment installés, l'OmniPCX RECORD Suite constitue une solution simple à adopter, et très économique.



DÉPASSER LES LIMITES DU CENTRE D'APPELS

Les centres d'appels sont des environnements dans lesquels le déploiement de solutions d'enregistrement et de supervision trouve toute son utilité. Ces solutions ne doivent pas toutefois être restreintes aux centres d'appels. De très nombreuses entreprises en dehors de ce secteur d'activité y ont également recours, notamment celles qui sont tenues de respecter certaines lois et réglementations comme les établissements financiers, les services publics, les professionnels de la santé, les établissements éducatifs, le secteur hospitalier et les agents de sécurité publique.

Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite

La solution OmniPCX RECORD Suite a été conçue spécifiquement pour une utilisation avec la plate-forme Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server. L'intégration des fonctionnalités d'enregistrement et de supervision des appels directement dans l'infrastructure de téléphonie OmniPCX en fait une solution à forte productivité, fiable et évolutive, tout en restant compétitive. Cette solution est idéale pour les PME qui cherchent à optimiser leurs performances et à réduire leurs coûts.

UNE SUITE COMPLÈTE D'APPLICATIONS

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.

OFFRE MODULAIRE

- Record : enregistrement de conversations en fichiers audio de plusieurs formats (MP3, GSM6.10, WAV)
- Screen Capture : capture complète de l'activité sur l'écran de l'utilisateur
- Silent Monitor : supervision discrète des appels à distance
- Quality Monitor : évaluation des enregistrements et rapports personnalisés

ARCHITECTURE

- Enregistrement des communications VoIP, numériques, analogiques, SIP et mixtes
- Flux non IP converti en IP grâce au Packetizer plug-and-play intégré
- Enregistrement des consoles opératrices IP
- Architecture Web facilitant la recherche et la réécoute des enregistrements archivés
- Interface web multilingue
- Besoin minimal en matériel – Un seul serveur nécessaire pour supporter un environnement mixte IP/non-IP
- Environnement multi-nœud supporté
- Haute Disponibilité (warm standby)
- Virtualisation supportée
- Centralisation des enregistrements provenant de sites satellites indépendants vers un serveur central
- Ouverture aux intégrations facilitée par un API (Application Programming Interface)

CONFORMITE

- Authentification via serveur Radius
- Conformité avec l'encryption Thales
- Conformité aux normes de la Payment Cards Industry (PCI) relatives aux systèmes d'enregistrement des appels

RECORD

Le module RECORD enregistre les appels entrants et sortants de tout poste IP, numérique, analogique ou SIP, y compris les appels des agents à distance qui ne travaillent pas sur le site principal de l'entreprise. L'application assure également le chiffrement des appels et peut être configurée pour en limiter l'accès aux personnes autorisées, procurant ainsi un niveau de sécurité inégalé.

INTERFACE WEB RECORD

- Enregistrement des conversations à la demande, rétroactif, aléatoire et intégral
- Fonctionnalité de réécoute des appels archivés intégrée à l'interface
- Menu de recherche multi-critères



SCREEN CAPTURE

Les enregistrements audio ne suffisent pas toujours. Complément du module RECORD, le module SCREEN CAPTURE permet l'enregistrement continu de l'activité à l'écran pour fournir l'historique audiovisuel complet d'une opération, ce qui est particulièrement utile dans les entreprises où l'assistance aux clients s'effectue surtout via Internet ou un logiciel.

INTERFACE WEB SCREEN CAPTURE

- Capture intégrale de l'activité à l'écran de l'utilisateur
- Lecteur vidéo intégré
- Capture de l'écran étendu

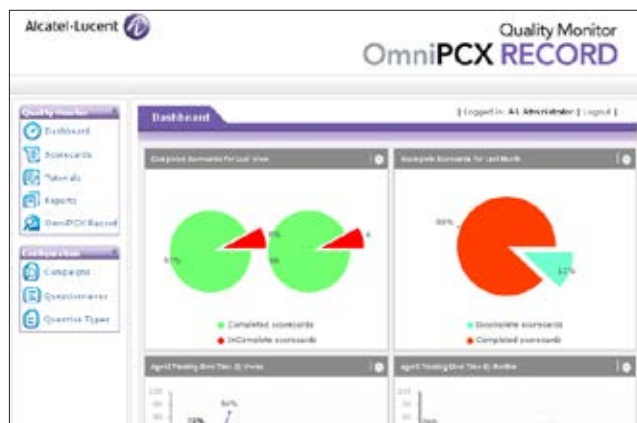


QUALITY MONITOR

Avec ses « fiches d'évaluation d'agents » personnalisables, le module QUALITY MONITOR offre des fonctionnalités de supervision et d'évaluation des transactions menées par les agents. Cette application offre les outils nécessaires pour générer des rapports détaillés de la performance des agents à des fins d'évaluation, ce qui permet d'améliorer leur encadrement et d'assurer un contrôle qualité.

INTERFACE WEB QUALITY MONITOR

- Fiches d'évaluation (score cards) personnalisables
- Reporting individuel et de groupe sur l'atteinte des objectifs
- Tableau de bord permettant une vision globale de l'évolution des performances des agents
- Sessions de coaching basées sur les fiches d'évaluation (score cards), permettant l'ajout d'annotations et de pièces jointes





POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour plus d'informations et de témoignages clients, consultez la page de l'OmniPCX RECORD :
<http://enterprise.alcatel-lucent.com/?product=OmniPCXRecordSuite&page=overview>
ou envoyez un e-mail à professional.services@alcatel-lucent.com

« La solution OmniPCX RECORD d'Alcatel-Lucent a considérablement amélioré nos capacités en permettant une plus grande visibilité et un meilleur contrôle de la façon dont nous communiquons en interne et avec nos clients. Nous espérons poursuivre ce partenariat et dépasser les limites de ce que nous pouvons accomplir. »

CHRISTOPHER CAREW,
RESPONSABLE DU PERSONNEL,
DC WATER

