



ALCATEL-LUCENT OMNIPCX RECORD SUITE

Integrierte Aufzeichnung und Überwachung
mit allen erforderlichen Funktionalitäten

WENN EINE VOLLSTÄNDIGE AUFZEICHNUNG ERFORDERLICH IST

Kundenservice, Qualitätssicherung, Transaktionsbestätigungen, gesetzliche Bestimmungen – es gibt eine Vielzahl von Gründen, die eine umfassende Aufzeichnung erforderlich machen. Um eine entsprechende Transparenz und Haftung zu gewährleisten benötigen Organisationen eine Aufzeichnungslösung die die erforderlichen Informationen festhält und über die diese Informationen beim Nachvollziehen einer bestimmten Transaktion leicht wieder abrufbar sind. Nur so können das Vertrauen und die Loyalität der Kunden und Partner sichergestellt werden.

Die Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite bietet kleinen und mittleren Unternehmen die Möglichkeit zur Aufzeichnung webbasierter Audio- und Videoanrufe. Sie stellt außerdem Analysetools für die Qualitätssicherung, zur schnelleren Lösung von Kundenproblemen, Verbesserung der Kundentreue und zur Schulung und Überwachung von Mitarbeitern bereit. OmniPCX RECORD kann nahtlos und äußerst kostengünstig in vorhandene und neu installierte Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server-Umgebungen integriert und problemlos angepasst werden.



NICHT NUR FÜR CALL-CENTER

Das wichtigste Einsatzfeld für Aufzeichnungs- und Überwachungslösungen sind Call-Center. In vielen Branchen außerhalb des Call-Center-Bereiches gibt es jedoch identische Anforderungen – vor allem, wenn gesetzliche Vorgaben und Richtlinien eingehalten werden müssen. Dies können zum Beispiel Finanzdienstleister, Versorger, Anbieter aus dem Gesundheitssektor, Bildungseinrichtungen, Krankenhausbetreiber und Sicherheitsbehörden sein.

Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite

Die OmniPCX RECORD Suite wurde speziell für die Nutzung mit der Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server-Plattform entwickelt. Durch die Integration der Aufzeichnungs- und Überwachungsfunktionalität für Anrufe direkt in die OmniPCX-Telefonie-Infrastruktur erhalten Sie eine skalierbare, modulare und kostengünstige Produktivitätslösung, die preislich unter den meisten anderen Aufzeichnungsanwendungen liegt. Sie ist somit ideal zur Optimierung und Kostenreduzierung in kleinen und mittleren Unternehmen geeignet.

EIN ANWENDUNGSPAKET MIT KOMPLETTER FUNKTIONALITÄT

Über benutzerfreundliche, webbasierte Anwendungen ermöglicht die OmniPCX RECORD Suite das Aufzeichnen, Überwachen und Bewerten der Interaktionen zwischen Mitarbeitern und Kunden.

MODULAR AUFGEBAUTES ANGEBOT

- Record: Umfassende Funktionen zur Aufzeichnung ankommender und abgehender Anrufe in mehreren Audioformaten (MP3, GSM6.10, WAV)
- Screen Capture: Vollständige Erfassung der Aktivitäten auf dem Benutzer-Desktop
- Silent Monitor: Fernüberwachung und diskrete Überwachung
- Quality Monitor: Auswertung aufgezeichneter Gespräche und zeitnahe Coaching-Sitzungen

ARCHITEKTUR

- Anrufaufzeichnung in VoIP-, digitalen, analogen, SIP- und Mischumgebungen
- Streaming ohne IP wird über einen Plug-and-Play-fähigen Solid-State-Packetizer zu IP konvertiert
- Aufzeichnung der IP-Vermittlung
- Webfähige Architektur für die mühelose Suche und Verwendung von Aufzeichnungen
- Mehrsprachige Weboberfläche
- Minimale Hardwareanforderungen – nur ein einziger Server für eine gemischte Umgebung mit und ohne IP erforderlich
- Unterstützung von Umgebungen mit mehreren Knoten
- Hochverfügbarkeit (Warm-Standby)
- Virtualisierung möglich
- Zentralisierung der Aufzeichnungen von unabhängigen Außenstellen auf einem zentralen Server
- Offene Integration über die API (Application Programming Interface)

COMPLIANCE

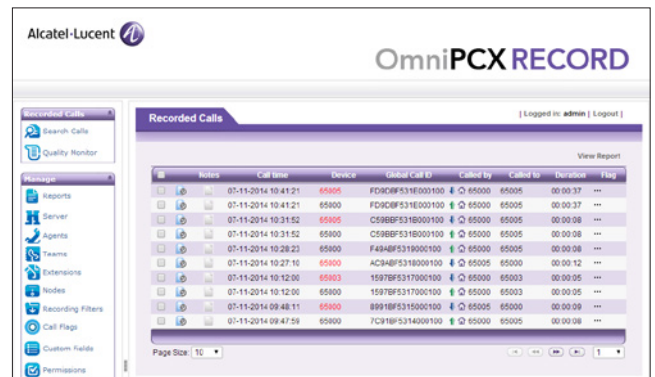
- Anmeldeauthentifizierung über Radius-Server
- Mit Thales-Verschlüsselung konform
- Erfüllt die PCI-Anforderungen (Payment Cards Industry) für Systeme zur Anrufaufzeichnung

RECORD

Das RECORD-Modul zeichnet eingehende und ausgehende Aufrufe von jeder IP-, digitalen, analogen oder SIP-Nebenstellennummer auf – inklusive der nicht am Hauptstandort positionierten Remote-Agenten. Die Anwendung kümmert sich außerdem um die Aufrufverschlüsselung und kann so eingerichtet werden, dass der Zugriff nur für autorisierte Mitarbeiter möglich ist. So realisieren Sie eine einzigartige Sicherheit.

RECORD-WEBOBERFLÄCHE

- Bedarfsbasierte, rückwirkende, zufällige und vollständige Aufzeichnung aller Gespräche
- Integrierte Wiedergabe
- Suchmenü mit verschiedenen Kriterien



SCREEN CAPTURE

Manchmal reichen die Audioinhalte nicht aus. Wenn neben den Audioinhalten auch die visuellen Inhalte benötigt werden, ergänzt das SCREEN CAPTURE-Modul das RECORD-Modul um eine entsprechende Funktionalität. Es eignet sich perfekt für Unternehmen, in denen die Mitarbeiter die Kunden über das Internet oder über Software betreuen.

SCREEN CAPTURE-WEBOBERFLÄCHE

- Vollständige Erfassung der Aktivitäten auf dem Benutzer-Desktop
- Integrierte Videowiedergabe
- Erweiterte Desktopfassung

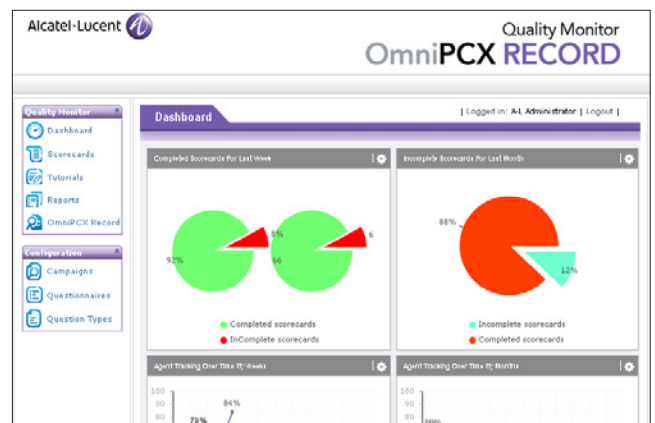


QUALITY MONITOR

Mit seinen anpassbaren „Agenten-Bewertungskarten“ bietet das QUALITY MONITOR-Modul herausragende Funktionalitäten zur Überwachung und Prüfung. Über detaillierte Qualitätsberichte und Bewertungen der Agentenleistung ermöglicht das QUALITY MONITOR-Modul eine bessere Schulung der Agenten und Qualitätssteuerung.

QUALITY MONITOR-WEBOBERFLÄCHE

- Anpassbare Bewertungskarten
- Berichte zur Leistung von einzelnen Mitarbeitern und Mitarbeitergruppen
- Dashboard mit einem Überblick der Leistungsentwicklung
- Coaching-Sessions auf Basis von Bewertungskarten mit Kommentaren und Lerninhalten





INFORMATIONEN UND ANFRAGEN

Weitere Informationen und Kundenfallstudien finden Sie auf der OmniPCX RECORD-Webseite:

<http://enterprise.alcatel-lucent.com/?product=OmniPCXRecordSuite&page=overview>

Alternativ erreichen Sie uns per E-Mail über professional.services@alcatel-lucent.com

„Dank der Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD-Lösung haben wir eine größere Transparenz und mehr Kontrolle darüber, wie effektiv wir untereinander und mit unseren Kunden kommunizieren. Wir freuen uns darauf, unsere Partnerschaft fortzuführen und gemeinsam noch mehr zu erreichen.“

**CHRISTOPHER CAREW,
CHIEF OF STAFF, DC WATER**

enterprise.alcatel-lucent.com

Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Enterprise-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. 201407290001DE (August)