

# Alcatel-Lucent Пакет OmniPCX RECORD

Надежное, масштабируемое и экономичное решение  
для записи и контроля звонков

Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite предоставляет предприятиям дополнительные возможности записи аудио и видеозвонков через Интернет, а также аналитические инструменты. Эти возможности улучшают обеспечение качества, ускоряют решение проблем клиентов, повышают лояльность клиентов и оптимизируют мониторинг и обучение сотрудников.

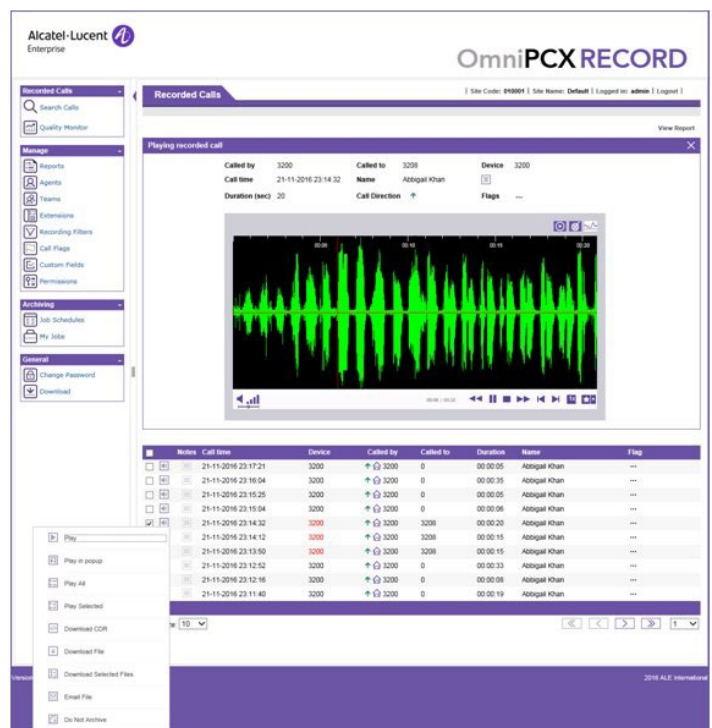
OmniPCX RECORD Suite прост в использовании и чрезвычайно рентабелен благодаря бесшовной интеграции в новый и существующий сервер связи Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise.

среды.

OmniPCX RECORD Suite позволяет записывать на VoIP, цифровые, аналоговые,

SIP-транк и многое другое. Решение также

обеспечивает мониторинг и оценку взаимодействия клиентов и сотрудников с помощью простых в использовании веб-приложений.



## особенности

**Запись:** Базовый пакет предлагает голосовую запись разрешения входящих и исходящих вызовов.

**Скриншот:** Добавляет снимок экрана в приложение ЗАПИСЬ для полного аудио взаимодействия, записывает визуальную историю взаимодействия

**Монитор качества:** Предлагает качественную отчетность и анализ оценки на основе реальных звонков

**Бесшумный мониторинг:** Обеспечивает бесшумный мониторинг IP-вызовов и вызовов не-IP в режиме реального времени при оценке обслуживания и за его пределами

## Преимущества

Минимальный риск возникновения споров и ускорение проблем с клиентами

Надежная оценка качества обслуживания с реальным клиентом-сотрудником

Повышение производительности сотрудников с помощью настраиваемых инструментов оценки

Дискретный мониторинг агентов в реальном времени для постоянного клиента

## Технические характеристики

### Запись

- Богатые возможности записи:
  - Итого
  - Селективный
  - По запросу: полные или частичные разговоры
  - По требованию с обратной силой (ROD) –
- Случайно
- Запись вызовов VoIP, цифрового, аналогового, SIP-телефона, магистралей E1 или T1, SIP TRUNK, SIPREC и смешанных сред
- Поддержка многоузловых сред (максимум 8)
- Централизованные записи из независимых спутниковых сайтов на центральный сервер
- Пользовательский веб-интерфейс для удаленного доступа, поиска и воспроизведения записей
- Записывайте фильтры и триггеры в соответствии с несколькими правилами:
  - Входящие / исходящие звонки
  - Командные вызовы
  - Дата и время
  - Конкретное количество
  - Звонящий / набираемый номер
  - Расширение
  - Внутренний / внешний
  - Коррелированные данные: в сочетании с интерактивным голосовым ответом (IVR) или уведомление о записи разговора (AOCR): позволяет вызывающим абонентам выбирать, разрешать ли запись или нет
- Возможность записи отдельных частей. Доступно только для записи IP-вызовов.
- Поддержка нескольких аудиоформатов (MP3, GSM6.10, WAV)
- Запись IP Attendant (4059 EE) (действуют ограничения, см. Руководство администратора)
- Модуль отчетности / статистики с возможностью экспорта в несколько форматов
- Отметка звонков примечаниями и комментариями.
- Пометка и оценка вызовов на нескольких уровнях.
- Интеграция Контакт-центра  
Решения: OmniTouch® Contact Center Standard Edition и OpenTouch® Customer Service
- Шифрование записей
- Аутентификация входа через Radius или сервер Microsoft Active Directory.

- SAN / NAS можно использовать как для живых, так и для архивных вызовов
- В соответствии с требованиями, предъявляемыми к индустрии платежных карт (PCI) и рынкам финансовых инструментов, издание 2 (MiFID II), для систем записи разговоров.
- ~~Отправка~~ Отправка звонков по электронной почте в виде файловых вложений
- Отправка сигналов тревоги по электронной почте или через ловушки SNMP на гипервизор

### Скриншот

- Полный захват активности пользователя на рабочем столе
- Захват видео SIP синхронизирован с записью голоса
- Захват расширенного экрана
- Встроенный видеоплеер
- Windows 7, 8 и 10 поддерживаются на стороне клиента

### Бесшумный мониторинг

- Удаленный и дискретный мониторинг агентов путем прослушивания их разговоров в режиме реального времени для согласованного обслуживания клиентов.
- оценка
- Запись разговоров можно контролировать из интерфейса бесшумного мониторинга.

### Монитор качества

- Оценка качества записанных разговоров
- Создание оценочной кампании для выборки звонков, которые необходимо оценить
- Создание оценочной карты на основе оценочных звонков с использованием заранее определенной кампании или непосредственно из анкеты
- Настраиваемая оценка, несколько анкета выбора (да / нет, шкала от 0 до x, шкала Лайкерта и т. д.)
- Отчетность, позволяющая получить представление об эффективности отдельного человека или группы...
- Информационная панель с обзором эволюции результатов системы показателей
- Учебные пособия для агентов на основе оценочных карточек, дающие возможность обосновать оценку путем добавления письменных комментариев или обучающих вложений (аудио, видео, URL, PDF, флэш-анимация и файлы изображений)
- Контекстное меню на экране поиска вызовов, предлагает быструю и легкую мгновенную оценку вызова

### Безопасность

- Надежная политика управления паролями
- Утилита очистки, которая экспортирует и / или удаляет данные вызовов, статистику, данные об использовании, графики спектра голоса, снимки экрана
- Профили безопасности, предоставляющие индивидуальные права доступа: создание / удаление агентов, обход аутентификации по радиусу
- Четыре предустановленных профиля по умолчанию: – Супер администратор
  - Менеджер конфигурации
  - Администратор группы
  - Агент

### Конфигурация

- Многоязычный: французский, английский, Испанский, немецкий, итальянский, португальский
- Простая интеграция с CRM, панелью инструментов или внешними приложениями через REST API (интерфейс прикладного программирования)
- Мультиарендность: управление и меню воспроизведения записей разделены на отдельных арендаторов

### Параметры

- На лету:
  - Интеграция со сторонними приложениями
- Модули предпродажного и послепродажного обучения доступны в ALE Enterprise Education Services.
- Пакет удаленной установки

### Архитектура

- Комплексное решение
- Поточная передача без IP-протокола преобразована в IP с помощью plug-and-play твердотельного Packetizer.
- Архитектура с поддержкой Интернета
- Поддержка среды OXE PCS
- Высокая доступность (теплый режим ожидания): необязательно
- Поддержка виртуализации
- Совместимость с модулями безопасности Alcatel-Lucent IP Premium.