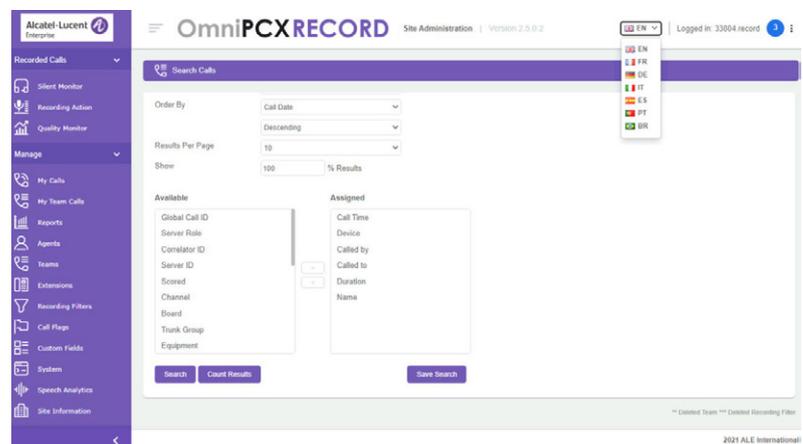


# Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite

Solución fiable, escalable y rentable  
para grabar y supervisar llamadas

Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite ofrece a las empresas herramientas para grabar y analizar llamadas de audio y vídeo establecidas a través de web, además de herramientas analíticas. Estas capacidades mejoran el control de calidad, aceleran la resolución de problemas de clientes, impulsan la fidelidad del cliente y optimizar la supervisión y el asesoramiento de los empleados.



OmniPCX RECORD Suite es muy adaptable y asequible y se integra sin problemas en los entornos de los servidores de comunicaciones Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise nuevos y existentes.

OmniPCX RECORD Suite permite la grabación, supervisión y evaluación de interacciones cliente-empleado con aplicaciones fáciles de usar, basadas en Web.

Funciones	Ventajas
<b>Grabación</b> : El paquete básico ofrece grabación de voz de llamadas entrantes y salientes	Minimiza el riesgo de conflictos y acelera la resolución de los problemas de los clientes
<b>Captura de pantalla</b> : Añade captura de pantalla a la aplicación RECORD para un completo de la interacción real cliente-empleado historial audiovisual de la interacción	Evaluación fiable de la calidad del servicio
<b>Supervisión de calidad</b> : Ofrece análisis de evaluación y notificación de calidad basado en personalizables llamadas reales	Rendimiento de empleado mejorado con herramientas de evaluación
<b>Supervisión en silencio</b> : Ofrece supervisión silenciosa en tiempo real de llamadas IP y no IP de servicio al cliente coherente dentro y fuera de la empresa	Supervisión discreta de agentes en tiempo real para una evaluación

## Ficha técnica

Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite

## Especificaciones técnicas

### Grabación

- Servicios de grabación excelentes:
  - Total
  - Selectivo
  - Registro a petición (ROD): conversaciones completas (retroactivas) o parciales
  - Ignorar a petición
  - Aleatorio
- Grabación de llamadas de VoIP, entornos digitales, analógicos, Audio y video del teléfono SIP, enlaces troncales E1 o T1, SIP troncales, Audio y video SIPREC, y mixtos
- Soporte de entornos multinodo (máx. 8)
- Grabaciones centralizadas desde ubicaciones satélite independientes en un servidor central
- Interfaz de usuario basada en web para acceso remoto, búsqueda y reproducción de grabaciones
- Filtros de grabación y desencadenantes de acuerdo a diversas reglas:
  - Llamadas entrantes/salientes
  - Llamadas de equipo
  - Fecha y hora
  - Número específico
  - Número de llamada/al que se llama
  - Extensión
  - Interno/externo
  - Datos correlacionados: compaginados con una Respuesta de voz interactiva (IVR) o Aviso de grabación de llamada (AOCR): permite a las personas que llaman si autorizan la grabación o no
- Posibilidad de separar la grabación en partes. Disponible solo para grabación de llamadas IP.
- Compatibilidad con múltiples formatos de audio (OPUS, MP3, GSM6.10, WAV) para grabar
- Grabación de operadora IP (4059 EE)(se aplican limitaciones, consulte la guía de administración)
- Módulo de informes / estadísticas exportable a varios formatos
- Etiquetado de llamadas con notas y comentarios
- Marcado y clasificación de llamadas a múltiples niveles
- Cifrado de registros
- Autenticación de inicio de sesión a través de servidor Radius, Microsoft Active Directory, Azure Active Directory o Rainbow
- SAN/NAS utilizable para llamadas archivadas
- Conforme con los requisitos de Payment Cards Industry (PCI) y Markets in Financial Instructions Directive II (MiFID II) para sistemas de grabación de llamadas
- Envío por correo electrónico de llamadas como archivos adjuntos

- Envío de alarma por correo electrónico o trampas SNMP a un hipervisor
- Grabe transcripciones de llamadas conectándose a servicios de transcripción de terceros (Amazon, Microsoft Azure).

### Captura de pantalla

- Captura de pantalla de todas las actividades del escritorio del usuario
- La captura de vídeo SIP se sincroniza con la grabación por voz
- Captura de la pantalla ampliada
- Reproductor de vídeo incorporado
- Compatibilidad con Windows 10 y 11 en el lado cliente

### Supervisión en silencio

- Supervisión de agentes remota y discreta escuchando sus conversaciones en tiempo real para una evaluación de servicio al cliente coherente
- La grabación de llamada se puede controlar desde la interfaz de Supervisión silenciosa
- Mensajería instantánea Rainbow

### Supervisión de calidad

- Evaluación de calidad de las conversaciones grabadas
- Creación de campaña de evaluación para muestrear las llamadas que se tienen que evaluar
- Generación de puntuación basada en llamadas evaluadas mediante una campaña predefinida o directamente a partir de un cuestionario
- Evaluación personalizable, cuestionario de varias opciones (sí/no, escala de 0 a x, escala Likert, etc.)
- Notificación para ofrecer información sobre el rendimiento de una persona o equipo...
- Panel que ofrece una visión general de la evolución de resultados de puntuación
- Tutoriales de agente basados en puntuaciones, permiten justificar la evaluación añadiendo comentarios escritos o adjuntos de aprendizaje (audio, vídeo, URL, PDF, animación flash y archivos de imagen)
- Menú contextual en pantalla de búsqueda de llamadas, ofrece una evaluación de llamada al instante, rápida y sencilla

### Seguridad

- Cumplimiento de la norma de seguridad FIPS
- Compatible con el cifrado nativo de OmniPCX Enterprise (AES de 128 bits y AES de 256 bits) para llamadas VoIP.

- Soporte SRTP en servidor SIPREC para llamadas de audio
- Política de gestión de contraseñas robustas
- Autenticación de dos factores (compatibilidad con autenticadores de Google y Microsoft)
- Radius, Active Directory (LDAP sobre SSL)
- Autenticación Rainbow
- Utilidad de depuración que exporta o elimina datos de llamadas, estadísticas, datos de uso, gráficos de espectro de voz, capturas de pantalla
- Perfiles de seguridad que conceden derechos de acceso personalizados: crear/eliminar agentes
- Registra la firma digital y la herramienta de auditoría manipulada
- Utilidad de búsqueda en el registro de auditoría
- Control de acceso de cuatro ojos (dos personas deben estar presentes para escuchar la grabación)

### Configuración

- Varios idiomas: alemán, español, francés, inglés, italiano, y portugués (de Portugal y de Brasil)
- Integración sencilla con CRM, barra de herramientas o aplicaciones externas a través de la API de REST
- Tenencia múltiple: la gestión y los menús de reproducción de grabaciones se dividen en función de abonados individuales
- Sincronización con PBX establece la configuración

### Opciones

- Bajo demanda:
  - Integración con aplicaciones de terceros
- Paquete de instalación remota

### Arquitectura

- Solución "todo en uno"
- Topología de sucursales
- Almacenamiento de registros centralizado con topología principal/satélite
- Flujo que no sea IP convertido en IP con Packetizer de estado sólido plug-and-play
- Arquitectura habilitada para web
- Compatibilidad con entorno OXE PCS
- Alta disponibilidad (espera en caliente): opcional
- Soporte de virtualización