

ALE

Where  
Everything  
Connects

## OmniPCX RECORD Suite



Eine zuverlässige, skalierbare und kostengünstige Lösung für die Aufzeichnung und Überwachung von Anrufen

[Broschüre](#)

OmniPCX RECORD Suite  
24. Juli 2017

Alcatel-Lucent Enterprise 



---

### **Wenn eine vollständige Aufzeichnung erforderlich ist**

Kundenservice, Qualitätssicherung, Transaktionsbestätigungen, gesetzliche Bestimmungen: Es gibt viele Gründe, aus denen Unternehmen umfassende Aufzeichnungen benötigen.

Um das Vertrauen und die Treue von Kunden und Partnern zu bewahren sowie Transparenz und Verantwortlichkeit zu gewährleisten, benötigen Organisationen eine Aufzeichnungs-lösung. Diese muss die erforderlichen Informationen erfassen, sodass diese Aufnahmen beim Nachvollziehen spezifischer Transaktionen problemlos wieder abgerufen werden können.

Die Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD Suite bietet Unternehmen eine zuverlässige Anwendung zur Aufzeichnung und Überwachung von Anrufen. Sie dient der Qualitätssicherung, der schnelleren Lösung von Kundenproblemen, der Verbesserung der Kundentreue sowie der Unterstützung bei der Schulung und der Steuerung von Mitarbeitern.

OmniPCX RECORD ist einfach implementierbar und kosteneffizient, da die Lösung nahtlos in vorhandene und neue Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server-Umgebungen integriert werden kann.

---

# Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite

Die OmniPCX RECORD Suite bietet Funktionen für Anrufaufzeichnung und -Überwachung, die nahtlos in Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server Umgebungen integriert sind.

Diese Lösung ist perfekt für Unternehmen geeignet, die gesetzlichen Auflagen zufolge Transaktionen aufzeichnen müssen, oder für solche, die ihre Interaktionen mit Kunden verbessern und ihre Kosten senken möchten.

## Die OmniPCX Record Suite gewährleistet:

- **Effizientes Risikomanagement:** Bei Unstimmigkeiten ermöglicht die Aufzeichnung der Interaktion eine Überprüfung der Kommunikation von Kunde und Agent.
- **Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und Datenschutz:** Die Lösung erfüllt die gesetzlichen Anforderungen für Zahlungen per Telefon (PCI-DSS) und Interaktionen mit Finanzinstituten (MiFID II). Die Lösung unterliegt zudem strengen Richtlinien für das Sicherheitsmanagement, die einen umfassenden Schutz von Kundendaten sicherstellen.
- **Verbesserte Servicequalität:** Die anpassbare Anwendung für das Qualitäts Monitoring unterstützt Führungskräfte bei der Identifizierung von Verbesserungsbedarf. Schulungstools und Tutorien helfen, die Leistung von Mitarbeitern und Agenten zu verbessern.
- **Einfache und kostengünstige Implementierung:** Die Lösung kann nahtlos in vorhandene oder neu installierte OmniPCX Enterprise-Umgebungen integriert werden. Die benutzerfreundliche, webbasierte Benutzeroberfläche bietet schnellen Zugriff auf alle Funktionen.

Diese umfassende Suite aus Anwendungen für Aufzeichnung und Überwachung ist **zuverlässig, skalierbar und kostengünstig**.





**“** Dank der Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD-Lösung haben wir eine größere Transparenz und mehr Kontrolle darüber, was die Effektivität unserer Kommunikation untereinander und mit unseren Kunden angeht. Wir freuen uns, die Partnerschaft fortzuführen und gemeinsam noch mehr zu erreichen. **”**

Christopher Carew, Chief of Staff, DC Water

# Effizientes Risikomanagement

## Wie viel kostet ein Rechtsstreit?

Im Falle von Streitigkeiten können Aufzeichnungen aller Interaktionen als Protokoll der Kommunikation zwischen Kunden und Agenten dienen.

Das Aufzeichnungsmodul stellt die Nachverfolgbarkeit aller ein- und ausgehenden Anrufe vor Ort oder an entfernten Standorten sicher.

## Einhaltung rechtlicher Bestimmungen und Datenschutz

### Unterliegt Ihre geschäftliche Kommunikation bestimmten Vorschriften?

Viele Unternehmen, einschließlich Finanzdienstleister, Energieversorgungsunternehmen, Gesundheitsdienstleister und Bildungseinrichtungen, müssen sicherstellen, dass ihre Unternehmenskommunikation in Übereinstimmung mit Gesetzen und Vorschriften erfolgt.

Die OmniPCX RECORD Suite **erfüllt die gesetzlichen Verpflichtungen** der Zahlungsmittelbranche (Payment Card Industry, PCI) sowie die Anforderungen der Richtlinie Markets in Financial Instruments Directive Edition 2 (MiFID II), die eine **sichere Aufzeichnung von Anrufen fordert**.

### Wie schützen Sie Kundendaten?

OmniPCX RECORD Suite **garantiert Kunden, die vertrauliche Informationen offenlegen müssen, ein hohes Maß an Sicherheit**:

- Kompatibilität mit Verschlüsselung auf der OmniPCX Enterprise auf der Basis von Technologien der Thales Group, eines führenden Sicherheitsanbieters.
- **Steuerung der Aufzeichnung:** Wenn Kunden vertrauliche Informationen (Kreditkartennummern, Informationen zur persönlichen Gesundheit) bereitstellen, können Agenten die Aufzeichnung mithilfe ihres Alcatel-Lucent Premium DeskPhone anhalten und später fortsetzen.



- **Strenge Administration von Sicherheitsrichtlinien:** Sicherheitsprofile, die personalisierte Zugriffsrechte gewähren, Richtlinien für die Verwaltung starker Kennwörter und gesicherte Tools zum Export und zur Löschung von Daten, bieten ein höchstmögliches Maß an Schutz.
- **Die Verschlüsselung von Aufzeichnungen**, die vom RECORD-Modul bereitgestellt wird, schützt persönliche und vertrauliche Kundendaten.

# Eine modulare Lösung für die Verbesserung der Servicequalität

## Wie können Sie Ihre Servicequalität verbessern?

Die Erreichung der Qualitätsziele ist für einen zuverlässigen, hochwertigen Kundenservice unverzichtbar.

OmniPCX RECORD Suite ofrece **un paquete modular que incluye una opción de supervisión de la calidad de servicio**:

- **Eine benutzerfreundliche, webbasierte Oberfläche** ermöglicht jederzeit den intuitiven Zugriff auf Anrufaufzeichnungen.
- **Die Bildschirmaufzeichnung** bietet Zugriff auf den Kommunikationsverlauf von Mitarbeitern. So kann der Einsatz einer dedizierten Software oder Internetanwendung bei der Kundenkommunikation bewertet werden.
- **Das Silent Monitor-Modul** ermöglicht Managern, die Fähigkeiten und die Qualität der Interaktionen der Mitarbeiter in Echtzeit zu beobachten.
- **Das Quality Monitor-Modul** stellt Evaluierungstools wie Kampagnen-  
auswertungen, ein Dashboard für die Agentenskills (einzelne oder im Team) oder Funktionen für anpassbare Berichte bereit.

Für die Verbesserung von Qualität und Leistung bietet dieses Modul Features zur Identifikation von **Verbesserungspotenzial** und zur Unterstützung bei Coaching und persönlichem Training.

## Einfache und kostengünstige Implementierung

### Die Anrufaufzeichnung ist nicht nur für das Call-Center bestimmt

Das wichtigste Einsatzfeld für Aufzeichnungs- und Überwachungslösungen sind Call-Center. Allerdings wird diese Möglichkeit auch von vielen Unternehmen außerhalb der Call-Center-Umgebung genutzt.

OmniPCX RECORD Suite ist **leicht implementierbar und für alle geschäftlichen Interaktionen einfach einzusetzen**.



- **Benutzerfreundliche, webbasierte Oberfläche** für alle Funktionen, darunter: Anrufaufzeichnung, Suche, Wiedergabe, Systemkonfiguration oder Anrufarchivierung.
- **Einfache Implementierung:** All-in-One-Server, der in die OmniPCX Enterprise Umgebung integriert ist.

# Ein Anwendungspaket mit umfassender Funktionalität

Die OmniPCX RECORD Suite stellt mehrere Anwendungsoptionen mit dem Basismodul RECORD bereit:

## Aufzeichnung

Unternehmenslösungen für die Anrufaufzeichnung in Echtzeit



Das RECORD-Modul zeichnet eingehende und ausgehende Anrufe von jeder IP-, digitalen, analogen oder SIP-Nebenstellennummer auf, auch von Remote-Agenten, die sich nicht am Hauptstandort des Unternehmens befinden.

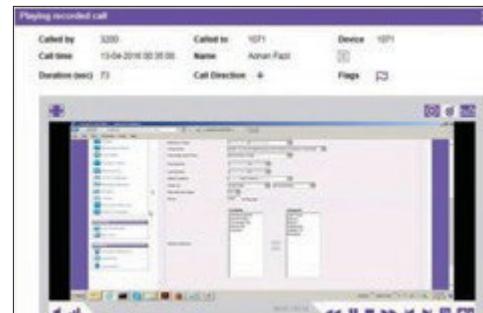
Die Anwendung unterstützt darüber hinaus die Anrufverschlüsselung und kann so eingerichtet werden, dass der Zugriff auf autorisierte Mitarbeiter eingeschränkt wird. Damit erzielen Sie ein höchstes Maß an Sicherheit.

## RECORD-Weboberfläche

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

## Bildschirmaufzeichnung

Denn manchmal reicht Audio alleine nicht aus



Das SCREEN CAPTURE-Modul ergänzt das RECORD-Modul, wenn ein vollständiger, audiovisueller Verlauf einer Transaktion benötigt wird. Die Bildschirmaufzeichnung ist perfekt für Unternehmen geeignet, deren Mitarbeiter zur Unterstützung der Kommunikation in starkem Maße auf Internet- Applikationen oder andere Software zurückgreifen.

## SCREEN CAPTURE-Weboberfläche

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

## Silent Monitor

Seien Sie zur Stelle, wenn es passiert



Das SILENT MONITOR-Modul ermöglicht das diskrete Mithören bei Telefongesprächen und ermöglicht Ihnen, Ihre Mitarbeiter bei der Erfüllung ihrer Aufgaben perfekt zu unterstützen, so dass sie einen herausragenden Kundenservice bieten.

## SILENT MONITOR-Weboberfläche

- Diskretes Mithören der Kommunikation von Agenten in Echtzeit
- Anrufaufzeichnung kann gesteuert werden

## Quality Monitor

Verbessern Sie Kundeninteraktionen



Das QUALITY MONITOR-Modul stellt anpassbare Score Cards für Agenten bereit, um beste Funktionen für Einstufung und Weiterentwicklung der Mitarbeiter zu gewährleisten. Über detaillierte Qualitätsberichte und Auswertungen der Agentenleistung stellt das QUALITY MONITOR-Modul Ihrem Unternehmen die nötigen Tools bereit, um das Coaching von Agenten zu verbessern und die Qualitätskontrolle sicherzustellen.

## QUALITY MONITOR-Weboberfläche

- Anpassbare Score Cards
- Berichte zur Leistung von einzelnen Mitarbeitern oder von Mitarbeitergruppen
- Dashboard mit einem Überblick über die Leistungsentwicklung
- Coaching-Sessions auf der Basis von Score Cards mit Kommentaren und Lerninhalten



---

**Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite**

**Entscheiden Sie sich für eine zuverlässige, skalierbare und kostengünstige  
Lösung zur Aufzeichnung und Überwachung von Anrufen**

Weitere Informationen oder Referenzstudien finden Sie auf der OmniPCX  
RECORD-Webseite unter [enterprise.alcatel-lucent.com/?product=OmniPCXRecord](http://enterprise.alcatel-lucent.com/?product=OmniPCXRecord)  
Suite &page =overview.

Sie können auch eine E-Mail an die folgende Adresse senden  
[professional.services@al-enterprise.com](mailto:professional.services@al-enterprise.com)

---

## Broschüre

OmniPCX RECORD Suite

24. Juli 2017

Wir sind Alcatel-Lucent Enterprise. Wir verbinden alle Bereiche mit den passenden Technologien. Auf der Grundlage unserer globalen Reichweite und unseres lokalen Fokus stellen wir Netzwerk- und Kommunikationslösungen bereit.

Vor Ort. Hybrid. Cloud.

ALE | Where  
Everything  
Connects