



Recording im CAESAR Contact Center

GESPRÄCHE AUFNEHMEN UND ABHÖREN



DIE NEUE LÖSUNG:

- Aufzeichnen von eingehenden Anrufen
- Aufnahme von kompletten Gesprächen oder separaten Gesprächsteilen (nur Anrufer oder nur Agent)
- für Trainingszwecke oder telefonische Vertragsabschlüsse
- rechts- und revisionssicheres Speichern der aufgezeichneten Gespräche; Vier-Augen-Prinzip für den Zugriff einrichtbar
- Recording-Funktion arbeitet auch mit den Contact-Center-Anbindungen für SAP und Lync zusammen

DAS SIND IHRE VORTEILE:

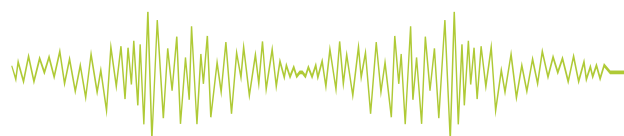
- sicheres Aufnehmen und Speichern von eingehenden Gesprächen
- Aufnahmen werden zum Journaleintrag gespeichert und sind schnell auffindbar
- Speicherung als platzsparendes WAV-Format mit MP3-Codierung

DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

- Unterstützung für SIP/H.323-Anbindungen
- Aufzeichnen verschlüsselter Gespräche
- Unterstützung für G.711 und G.722
- Verschlüsselung nach AES 256 Bit
- Abspielen der Aufnahmen über die Contact Center Administration

RECORDING-FUNKTION

- Aufzeichnen von eingehenden Anrufen für das CAESAR Contact Center
- Gespräche können komplett oder rollenbezogen aufgenommen werden (Agent oder Anrufer)
- einsetzbar bspw. zu Trainingszwecken oder im Bereich telefonischer Vertragsabschlüsse
- rechts- und reversionssicheres Speichern der Aufnahmen
- vor Annahme des Gesprächs durch den Agenten kann eine Belehrung / IVR-Menü abgespielt werden
- Aufbewahrung im CAESAR Contact Center zum Journaleintrag
- flexible Suchmöglichkeit nach Aufzeichnung
- Abspielen der Aufnahmen in der Contact Center Administration
- Aufnahmen können exportiert werden



RECORDING - DIE TECHNIK

- Unterstützung von SIP/H.323-Anbindungen
- Aufzeichnen verschlüsselter Gespräche
- Unterstützung für G.711 und G.722
- Verschlüsselung nach AES 256 Bit
- WAV-Format mit MP3 Audiocodierung

VORAUSSETZUNGEN

- CAESAR Contact Center
- CAESAR Call Gateway (IP)
- CAESAR Recording-Lizenzen
- ausreichende Speicherkapazität

*Unterstützte TK-Anlagen auf Anfrage

CASERIS
Unified Communication

Am Birkenfeld 1-3
52222 Stolberg
Fon: 02402 7654 – 321
E-Mail: info@caseris.de
Web: www.caseris.de

Die innovative Verbindung zu Ihren Kunden.

Unsere Mission: Informationsaustausch in Unternehmen vereinfachen. Wir sind Hersteller und Anbieter der Unified-Communication- und Contact-Center-Lösung CAESAR und realisieren zukunftssichere ITK-Konzepte für effiziente und transparente Kommunikationsprozesse. Mit unserem Entwicklungsgrundsatz "Gutes noch besser machen" binden wir zahlreiche Groupware-, ERP- und CRM-Lösungen sowie Medien in eine ganzheitliche Kommunikationsinfrastruktur ein.

Technische Änderungen vorbehalten. Alle aufgeführten Produkt- und Markennamen sind Eigentum der entsprechenden Herstellerfirmen.