

Hauptmerkmale und Vorteile

- Datenerfassung mit skalierbaren Analogen, Digitalen (E1/S2M/S0), Digital Extension, VoIP, TAPI und SMDR Schnittstellen
- Zuverlässige & permanente Aufzeichnung 24 Stunden / 7 Tage rund um die Uhr auf 200-1.500 GB HDD (bis zu ca. 200.000 h)
- Hunderttausende Stunden Speicherkapazität mit RAID, NAS, DVD Systemen
- Benutzerfreundliche Windows Applikation, Web-Client
- Skalierbare und flexible Systemarchitektur
- Nutzung der TCP/IP Technologie zur Verbindung der einzelnen Soft- und Hardware-Modulen zur Aufzeichnung, Archivierung und Live-Darstellung der Daten in einem Rechner oder verteilt im LAN, WAN oder Internet.
- Einsatz auf Windows-basierten Rechnern von Desktop-PCs bis 19" Business Server
- Einfache Integration in die Kundenapplikationen mit der offenen und flexiblen API

Suchkriterien

- Schnelle und effiziente Suche nach:
 - Datum, Uhrzeit
 - Durchwahlen, Nebenstellen
 - Agent ID
 - Rufrichtung und Dauer
 - gewählte Nummern
 - Verbunden/nicht verbunden
 - Abbruchsgrund, Fehlergrund
 - Teledienste
 - Dynamische Suche nach den Rufen innerhalb der letzten Minuten, Stunden oder Tage
 - etc.

Einsatzbereiche

- Sprach- & Datenaufzeichnung und -Archivierung für:
 - Agenten Training und Leistungskontrolle
 - Gesprächsbewertung, Berichtswesen
 - Nachverfolgung von Geschäftsfällen
 - Schutz und Sicherheit
 - Erfassung von Drohanrufen
 - Informationsnachbereitung (z.B. Unfälle)
 - Faxdokumentation und -Rekonstruktion
 - Kontrolle & Steigerung der Servicequalität
- Echtzeit-Aufzeichnung zum Nachweis der Kommunikationsaktivitäten: *Zugriff auf den originalen Digital-Datenstrom*
- Gerichtsverwertbare Datensicherung
- Erfüllung von Gesetzaufgaben (z.B. BaFin)

Leistungsmerkmale

- Teledienste
Sprache, Audio 3.1k, Audio 7k, Telefon 3.1k, Telefon 7k, Data-64
- Fax Demodulation
- Datenbank
MS SQL Server, MSDE, SQL Express
- Datenspeicherung und -kompression
Binär, WAV- und MP3-Format
- Archivierung auf Festplatte, RAID, CD-R/-RW, DVD, NAS
- Call Data Records (CDR-Übersicht)
 - Nummer des Anrufers / Angerufenen
 - Interne- und externe Bezeichnung
 - Vermittlungszeit und -Dauer
 - Antwort-, Auslöse- & Adressierungszeit
 - Teledienste
 - Auslösegrund und -status
 - Kanalbelegung
 - Rufrichtung und Dauer,
 - Einheiten, etc

Online Monitor und Diskretes Mithören

- Live Darstellung aller Aktivitäten auf den Leitungen
- Beliebige Mithören auch an entfernten Orten über LAN, WAN und Internet

Sicherheit und Zugriffsschutz

- Sitzungsprotokoll
Dokumentation aller Benutzeraktivitäten am LDC-System
Wer? Wann? Was? Wohin?
- Rechte und Benutzerprofile
Flexible, umfangreiche Benutzerprofil-Konfiguration

Quality Monitoring

- CC Agent Desk
- Gesprächsbewertung
- Berichtswesen, Statistik
- Bildschirmaufzeichnung
- Schlüsselwortsuche, Emotionserkennung
- Automatisierte Analyse und Bewertung der Gespräche mit der Spracherkennung

Real Time Monitoring System

- Eigenständiges Überwachungs- und Berichtssystem für die Systemwartung

Innovative Lösungen zur Aufzeichnung von Sprache & Daten und Archivierung

Aufzeichnungsarten	Analog, Digital (S0, S2M), VoIP, digitale Nebenstellen	
Interface/Schnittstelle	ISDN S2M	30 Kanal Karte S2M, D-Kanal Dekodierung Aufzeichnungslizenzen ab 8 Kanäle
	Analog	2, 4, 8, 16 oder 24 Kanäle
	Digital Extension	4, 8, 16 oder 24 Kanäle, D-Kanal Dekodierung
	ISDN S0	2, 4,8 oder 12 Kanäle, D-Kanal Dekodierung
	VoIP / IP	Aufzeichnungslizenzen ab 10 Kanäle
Digital Telephone Extension / Aufzeichnung der Nebenstellen	Alcatel, Ascocom, Avaya, Bosch, DMS, EADS, Ericsson, Fujitsu, Intertel, LG, Lucent, NEC, Nitsuko, Nortel, Mitel, Panasonic, Philips, Siemens, Tadicom, Toshiba, etc. Unsere Liste der unterstützten PBX-Anlagen finden Sie unter www.onsoft.de	
Netzteil	500W, auf Wunsch redundant	
Gehäuse	Rack oder Desktop	19" Gehäuse, 1- 4 HE
System-Komponenten	Dual-Core Intel (Client) / Xeon (Server) CPU, PCIe, VGA, 2 x LAN 10/100/1000, USB 2.0 & Serial ATA, DVD RW	
Online Speicherung	Hard Disk	Bis zu 1 TB HDD oder RAID nach Kundenwunsch
Archivierung	Removable Media	CD oder DVD RW Disk Drive
	Network (NAS)	Bis zu 5 T Byte
Betriebssystem		
Server	MS Windows Server 2003	
Client	MS Windows XP Professional, MS Vista Business	
Database	MSDE / SQL Express / MS-SQL Server	
Memory / RAM	2 bis 8 GB	
Kanal-Anzahl pro Rekorder		
Analog, Digital	2 bis 96 bzw. 120 Kanäle mit bis zu 4 Karten	
IP / VoIP	bis zu 200 IP-Kanäle	
VoIP	Alcatel, Avaya, Cisco, Ericsson, H323/H225, Mitel, NEC Philips, Nortel, Selta, SIP, Siemens, VOX (generic RTP)	
Unterstützte E1/T1 Protokolle	E1 DASS2, E1 DPNSS, E1 QSIG, E1/T1 DSS1, PCM30, T1 4ESS, T1 5ESS, T1 CAS, T1 DMS-100, T1 INS-1500, T1 National ISDN1, T1 National ISDN2	
Komprimierung	G.711, GSM, G.721, G.723, G.726, G.729, ADPCM, MP3	
Betriebsarten	Loop Start, Ground Start, VOX, ISDN BRI, ISDN PRI	
Aufzeichnungsformen	Ereignis gesteuert, disponiert, nach Bedarf	
Replikations-Arten	Lokale austauschbare Speichermedium und Fernzugriff über TCP/IP Netzwerk	
LDC Module:		
LDC Client/Dispo	Call Monitoring, Suchmaschine, diskret Mithören, Administration	
LDC Storage	Speicherungsmanagement, Kompression, Verschlüsselung, etc.	
LDC Archive	Archivierungsmanagement, Unterstützung von fast allen Medien	
LDC 3rd Party Client	Integration von onsoft Lösungen mit Kundenapplikationen (API)	
LDC RTMS	Echtzeitüberwachung der Technik, periodische und Alarmberichte, etc.	
LDC PBX	Unterstützung von bekannten PBX Marken, Erkennung der Nebenstellen	
LDC CIS	Automatische Rufnummer- & -datenerkennung	
LDC Evaluator	Leistungsbewertung von Agenten, & Gruppen, Kalibrierung, etc.	
LDC Capture	Bildschirmaufzeichnung nach Wunsch, Abspielen synchron zur Auswertung	
LDC Speech Analytics	Schlüsselworterkennung, Geschlechts-, Alters- & Emotionserkennung	
LDC e²	Automatisierte Leistungsbewertung, Gesprächsauswertung & -zuordnung	