

OfficeMaster CallRecording 5.0

OfficeMaster CallRecording bietet Soft- und Hardware-
lösungen für jedes Szenario

Datenblatt | 20.02.2020

CallRecording 5

OfficeMaster CallRecording bietet Soft- und Hardwarelösungen für jedes Szenario

Übersicht und Architektur

Die CallRecording-Software komplettiert die OM CallRecording USB/VoIP-Geräte zu einem Mitschnittsystem. Zusammen mit einem PC oder Notebook entsteht ein Mitschnittsystem, welches vielseitig zur Erfassung von verfügbaren Daten an Telekommunikationsanschlüssen eingesetzt werden kann.

Die Anwenderprogramme sind einfach zu bedienen und bieten einen großen Funktionsumfang. Die aufgezeichneten Daten sind durch Standard-Audioformate, offene Schnittstellen und eine unkomplizierte Ordnerstruktur zukunftssicher gespeichert.

Auflisten, Suchen und Wiedergeben von Gesprächen

Der Mitschnittfinder ist die wichtigste Benutzerschnittstelle des CallRecording-Mitschnittsystems. Als Client kommuniziert er mit einer integrierten SQL-Datenbank. Die Applikation dient der einfachen Suche und der Wiedergabe von Gesprächen. Eine mächtige Such- und Filterfunktion ermöglicht dem Nutzer eine effektive Verwaltung der Aufzeichnungen. Mit Hilfe einer Sortierfunktion lässt sich ein bestimmtes Telefonat in der Liste der Rufe schnell auffinden. Verschiedene Farben kennzeichnen nicht-verbundene Anrufe, Fax-Verbindungen, verschlüsselte und normale Aufzeichnungen. Die Software erlaubt es, Mitschnitte zu kommentieren sowie die Gesprächshistorie zwischen zwei Parteien anzuzeigen. Telefonnummern werden automatisch durch Namen aus dem Telefonbuch ersetzt. Rufstatistiken geben einen Überblick über das Kommunikationsverhalten innerhalb eines gewählten Zeitraumes.

Der Rufmonitor dient dem diskreten Mithören laufender Gespräche und der manuellen Mitschnitt-Steuerung. Er empfängt Rufinformationen und Audiodaten von verschiedenen Mitschnittgeräten über das Netzwerk und zeigt den Status der Telefonleitungen an.

Das Werkzeug zur Dienstkonfiguration erlaubt es Administratoren, per Fernzugriff die Mitschnittgeräte zu konfigurieren, die Speicherparameter festzulegen sowie den automatischen E-Mail-Versand von Mitschnitten einzurichten.

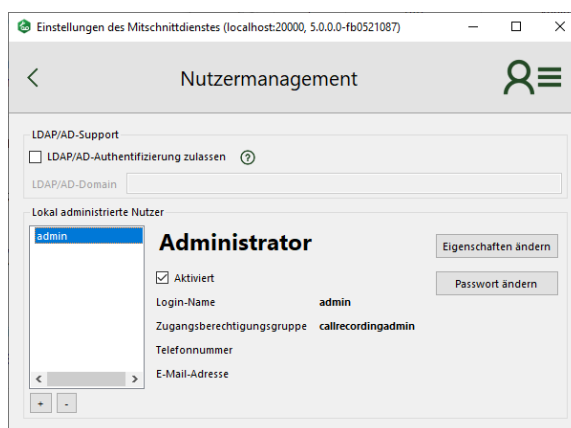
Server-Komponenten

Der Mitschnittdienst überwacht die OM CallRecording USB-Geräte und speichert die Mitschnitte auf der Festplatte. Der Audiokonvertierungsdienst ermöglicht die Komprimierung der Audiodateien, ergänzt gegebenenfalls Rufinformationen um Daten aus externen Quellen, verschickt Mitschnitte per E-Mail und implementiert einen Push-Dienst. Der Indizierungsdienst fügt die rufbezogenen Daten der Mitschnitte in eine SQL-Datenbank ein. Client-Applikationen greifen auf die Rufinformationen über SQL/TCP-Verbindungen zum Indizierungsdienst zu.

Software-Funktionen

Nutzermanagement und Gruppenverwaltung

Nutzer können in der Software lokal angelegt und verwaltet werden. Die Authentifizierung kann jedoch auch bequem per LDAP (bspw. am Active Directory) erfolgen. Dadurch lässt sich der administrative Aufwand besonders für größere Unternehmen auf ein Minimum reduzieren.



Die Nutzer lassen sich verschiedenen Gruppen zuordnen, die wiederum mit unterschiedlichen Rechten ausgestattet werden können. Dies ermöglicht es den Mitarbeitern einen individualisierten Zugriff auf ihre Aufzeichnungen zu gewähren und gleichzeitig kritische Informationen und Einstellungen vor ihnen zu verbergen. Dadurch kann insbesondere den strengen Anforderungen der DSGVO einfach entsprochen werden.

Darüber hinaus ergibt sich ein hoher Mehrwert für die Nutzer hinsichtlich der Flexibilität. So genügt beim Wechsel des Client-PCs eine Anmeldung und alle persönlichen

Einstellungen und Konfigurationen werden automatisch aus den zentralen Benutzereinstellungen übernommen.

Audiokomprimierung

Um Speicherplatz zu sparen, können WAV-Dateien mit verschiedenen Codecs komprimiert werden. Dadurch kann ein guter Kompromiss zwischen Größe und Qualität vom 8 kbit/s (geringe Qualität) bis 128 kbit/s (G.711, hohe Qualität) erzielt werden. Gute Optionen sind:

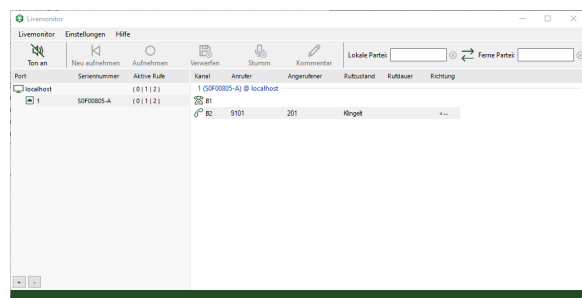
- 24 kbit/s stereo (180 KB/Minute) oder
- 13 kbit/s mono (98 KB/Minute)

Filterregeln

Der Anwender kann mittels einer Liste von Filterregeln festlegen, welche Gespräche aufgezeichnet werden sollen. Die Parameter der Filterregeln umfassen Telefonnummern, Zeitraum, Wochentage, Tageszeit, Rufrichtung und externe Datenfelder. Filter können auch so angelegt werden, dass nur stichprobenhaft Rufe für das Qualitätsmanagement aufgezeichnet werden. Filteraktionen geben an, wie ein Ruf von der Software behandelt werden soll. Insbesondere, ob er zwecks späterer Fax-Dekodierung die Audiokompression umgehen oder ob der Mitschnitt per E-Mail verschickt werden soll.

E-Mail-Versand

Die Software kann automatisch die aufgezeichneten Audiodateien an bestimmte E-Mail-Adressen verschicken (Filterregeln definieren die Durchwahl/E-Mail-Adresszuordnung). Die Nutzer erhalten dann die Aufzeichnungen ihrer Gespräche in ihrem E-Mail-Postfach und benötigen keine weitere Software. Nach dem E-Mail-Versand kann der Server entweder die Aufzeichnung löschen oder permanent speichern.

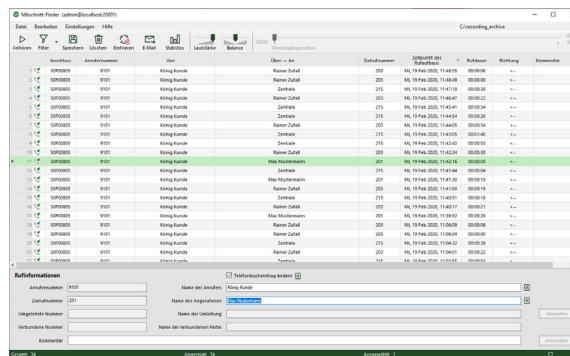


Zeit- und volumenabhängige Speicherlimitierung (Quota)

Die Software kann so konfiguriert werden, dass Gespräche nur für einen bestimmten Zeitraum gespeichert bleiben bzw. der zu belegende Speicherplatz begrenzt ist.

Manuelle oder automatische Mitschnittsteuerung

Der Rufmonitor erlaubt es Anwendern, die Aufzeichnung von Gesprächen oder Gesprächsteilen zu beeinflussen. Die Kombination von automatischer und manueller Aufzeichnung kann den Anforderungen entsprechend justiert werden.



DTMF-Dekodierung

Die Software erkennt sämtliche DTMF-Folgen während eines Gespräches und fügt sie den Rufdaten hinzu. Dies kann für die Diagnose von Problemen in der Menüsteuerung von Sprachdialogsystemen hilfreich sein oder der Anruferidentifizierung dienen. DTMF kann ebenfalls zur manuellen Mitschnittsteuerung verwendet werden.

Automatische Fehlerreports

Eventuelle Ausfälle eines Mitschnittsystems sollten schnell behoben werden. Deswegen kann die Software automatisch eine E-Mail an einen Administrator verschicken, falls Geräte vom System getrennt werden, die Telefonleitung Probleme aufweist oder anderweitige Fehler durch die Software erkannt werden.

Zugriffskontrolle

Aufgezeichnete Gespräche können sensitive Informationen enthalten. Deswegen sollte der Zugang zu den Mitschnitten nur einer Gruppe von berechtigten Nutzern vorbehalten sein. Die CallRecording-Software ermöglicht dies auf zwei Arten: Mitschnittverschlüsselung und Beschränkung der Funktionen über die Nutzer- und Gruppenberechtigungen.

Verteilte Installationen

Mit Hilfe des Collector- oder Push-Dienstes ist es möglich, Mitschnitte verschiedener Niederlassungen an eine zentrale Stelle zu übertragen und dort zu speichern.

Statistikreports

Anwender können komplexere Statistikreports definieren, um nützliche Informationen aus der Gesprächsdatenbank zu extrahieren. Statistiken können für beliebige Zeiträume erzeugt werden und akkumulieren die Daten für Intervalle wie Tage, Wochen, Monate und Quartale. Es können Anzahlen, Minimum- / Maximum- und Mittelwerte verschiedener Rufdatenfelder ausgewertet werden.

Unterstützte Betriebssysteme

Die OfficeMaster CallRecording Release 5 Software ist unter Microsoft, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, , Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016 und auf Windows Server 2019 lauffähig. Linux-Pakete werden nur für die Serverkomponenten angeboten.