



CYBERTECH MYRACLE

SPRACHAUFZEICHNUNG

Das CyberTech Myracle-Aufzeichnungssystem ist eine zuverlässige und zukunftssichere Aufzeichnungslösung, die sich ideal für kleine und mittelständische Unternehmen zum Erfassen, Speichern, Abrufen und Wiedergeben von Sprach-, Funk- und Datenkommunikation eignet. Die Lösung kann in herkömmlichen oder IP-Telefonieumgebungen eingesetzt werden, um qualitativ hochwertige Aufzeichnungen für alle Anwendungen bereitzustellen, einschließlich Überprüfung und Compliance, Beilegung von Streitigkeiten, Schulungs- und Qualitätsüberwachung.

Diese branchenführende Technologie, die in CyberTech Myracle integriert ist, wird von den weltweit führenden Finanzinstitutionen, Regierungsbehörden und Organisationen der öffentlichen Sicherheit sowie Call Centern eingesetzt. Durch die Nutzung von COTS-Hardware und vom Kunden bereitgestellten Netzwerkspeichergeräten stellt diese mehrfach ausgezeichnete Lösung unübertroffene Funktionalität bereit und senkt die Gesamtbetriebskosten eines Unternehmens.

FLEXIBEL

Uneingeschränkte browserbasierte Such- und Wiedergabelizenzen - Eine intuitive browserbasierte Oberfläche ermöglicht den sicheren Abruf und die sichere Wiedergabe von Aufzeichnungen von jedem Ort und zu jedem Zeitpunkt.

Mehrere Aufzeichnungskonfigurationen - Kann als Einzellösung für die Aufzeichnung einzelner Standorte, als Satellitenserver für die verteilte Aufzeichnung und unternehmensweit eingesetzt werden, um Anforderungen im Hinblick auf hohe Verfügbarkeit und Stabilität zu erfüllen.

Remote-Verwaltungsfunktionen - Web-basierte Konfigurations- und Verwaltungstools sorgen für erhebliche Zeiteinsparungen und betriebliche Effizienz und gewährleisten verbesserte Services und geringere Wartungskosten.

Search results	Handle	Channel	Start date	Duration	Call time	Invoiced	Phone number	Mark	Status	Remarks
252316	Mike	51	2008-01-01 16:36:23	00:01:16	+43 682 322127		143		Available	
252316	Tom	99	2008-01-01 16:35:42	00:01:23	+46 40 749990		191		Available	
252314	Keth	86	2008-01-01 16:34:20	00:00:40	+49 40 5844023		178		Available	3
252313	Mike	29	2008-01-01 16:32:14	00:00:40	+31 51 1784540		121		Available	
252312	Mike	51	2008-01-01 16:31:00	00:01:18	+42 26 795960		143		Available	
252311	Jackie	102	2008-01-01 16:28:28	00:01:18	+34 96 7843121		184		Available	
252310	Keth	70	2008-01-01 16:23:50	00:00:40	+34 91 8500982		182		Available	
252309	Bill	45	2008-01-01 16:22:43	00:02:38	+49 341 8074291		137		Available	4
252308	Keth	89	2008-01-01 16:22:38	00:02:02	+46 40 221421		181		Available	
252307	Jackie	103	2008-01-01 16:22:09	00:01:16	+32 40 763881		165		Available	1
252306	Keth	72	2008-01-01 16:22:05	00:02:02	+31 9 5206841		164		Available	
252305	Rob	15	2008-01-01 16:21:11	00:00:40	+46 40 583301		107		Available	
252304	Suse	32	2008-01-01 16:21:07	00:01:18	+49 89 2085122		124		Available	1
252303	Joan	54	2008-01-01 16:17:21	00:02:38	+34 93 8348612		148		Available	
252302	Mike	48	2008-01-01 16:13:47	00:01:50	+49 89 9636207		140		Available	
252301	Car	43	2008-01-01 16:11:17	00:02:38	+32 26 363591		135		Available	
252300	Dave	36	2008-01-01 16:10:05	00:02:38	+44 131 84934354		128		Available	
252299	Tom	73	2008-01-01 16:09:34	00:00:40	+49 89 6354573		165		Available	

Evaluation form "Evaluation Form"

01 Introduction (+)

01.1 Level of preparation prior to receiving call (60)

Low High

02 Adherence to agreed call opening? (50)

No Yes N/A

03 Probing Skills (+)

01.1 Identification of reason for call (questioning) (50)

No Yes N/A

02 Listening Skills (50)

01.3 Ability to summarise details obtained to check accuracy? (50)

Low High

03 Attitude (+)

01.1 Ability to offer solutions and recommendations? (50)

Low High

02 Positivity and Jargon (50)

Low High

Evaluation of call #250607 made by user Susan Lee (Suse) on 2007-12-25 10:04:34.

Total Score: **74 %**

DUPLICATE OVERALL AVERAGE SCORES

Averages for 6 user(s) and 1 group(s). Total 103 evaluation(s). All evaluation data - all projects

User/Group	Average Score
Christopher Van Dijk	~85%
James Wallace	~80%
Carl Watson	~75%
Alyson	~70%
Company average	~74%

Group 101: Agents
103 evaluations in 5 projects
average score over all calls: 71.11%
click to see this group's projects

Report options

Show report data

Include empty entries

Reset form Generate chart

Evaluation report data

Go back one step Print report Refresh chart Export



SKALIERBAR

Flexible Aufzeichnungs- und Speicheroptionen, mit denen Benutzer festlegen können, was und wo aufgezeichnet, gespeichert und archiviert wird. CyberTech-Aufzeichnungslösungen stellen kontinuierliche, selektive Aufzeichnung bereit oder On-Demand-Aufzeichnung und regelbasierte Archivierung.

Bis zu 192 Kanäle für Multimedia-Aufzeichnung – CyberTech Myracle kann gleichzeitig aus vier bis 192 Kanälen aufzeichnen und Sprach-, Daten-, Bildschirm- und Funkkommunikation erfassen.

Bündelfunk - CyberTech ist einer der wenigen Entwickler von Aufzeichnungslösungen, der die Motorola Dimetra-Zertifizierung erhalten hat und die Kompatibilität mit anderen großen TETRA-Systemen ermöglicht, darunter auch EADS.

Nahtloser Upgrade-Pfad- Alle Eingabemedien können in hybriden Umgebungen über bestehende Serverplattformen erfasst werden. Dadurch werden Kosten und Platzbedarf gesenkt.

STABILITÄT & SICHERHEIT

Flexible Speicher- und Business Continuity-Optionen – Um maximale Stabilität zu gewährleisten, sind Online-Speicher und Remote-Archiv Standardfunktionen von CyberTech-Aufzeichnungslösungen. CyberTech unterstützt die Archivierung auf einem beliebigen Massenspeichergerät (d. h. an das Netzwerk angebundener Speicher und EMC) und stellt dabei Stabilität und Archivierungsflexibilität für den langfristigen Onlinezugriff auf Anrufe bereit. Durch den Einsatz von Datenbankreplikation und -spiegelung können identische Kopien der Anrufe an mehreren Orten gespeichert werden.

Sichere, fälschungssichere Aufzeichnungen - CyberTech verwendet die erste 256-Bit-Audioverschlüsselung auf dem Markt (Rijndael AES), die bei einer Verbindung mit MD5 Fingerprint die Audiodateien vor unbefugter Wiedergabe, Änderung oder Bearbeitung schützt. Aus diesem Grund können alle CyberTech-Aufzeichnungen vor Gericht als zulässiges Beweismittel verwendet werden.

D--Kanal-Decodierung - Aufgezeichnete Anrufe können mit zusätzlichen Informationen versehen werden, ohne dass eine CTI-Integration erforderlich ist. Die einzigartigen digitalen Decodierungsoberflächen von CyberTech versehen aufgezeichnete Gespräche automatisch mit Tags und benennen oder weisen sie entsprechend anhand Anruftyp, gewählter Nummer und/oder Nummer des Anrufers zu. Darüber hinaus können 20 benutzerdefinierte Informationsfelder hinzugefügt und für den schnellen Anrufabruf verwendet werden.

INTEGRATIONEN & ANWENDUNGEN

Zentralisierte Datenbank, Speicher und Archiv - Die perfekte Lösung für Niederlassungen oder Satellitenstandorte, die eine zentralisierte Verwaltung und die Wiedergabe von Sprach- und Datenaufzeichnungen benötigen.

CTI-Integrationen – Zusätzliche Anruferdaten oder aktive VoIP-Aufzeichnungen sind mit flexibler CTI-Integration für alle wichtigen Telefonanlagentypen verfügbar.

Recorder-API und SDK – Mit diesen flexiblen und leistungsfähigen Tools können Sie die CyberTech-Lösungen mühelos mit anderen Drittanbieteranwendungen integrieren.

Optionale Anwendungen: Dazu gehören die QM-Bewertung (zwei kostenlose Lizenzen sind als Standard enthalten), die Wiedergabe von Vorfällen und die Wiedergabe des letzten Anrufs.

CT-GER-0809-001-2