



VoIP-Mitschneidesystem Apresa

Apresa ist eine flexibel skalierbare Call Recording Lösung für VoIP-Kommunikationssysteme. Sie erfüllt kostengünstig einfache Anforderungen nach Mitschneiden von Gesprächen, wird aber gleichzeitig auch den hohen Erwartungen an eine Recording-Lösung in Call Centern insbesondere bei Banken zur Einhaltung der MiFID II Richtlinie gerecht. Dafür stehen auch das verwendete Betriebssystem Linux und die Möglichkeiten zur Virtualisierung und Vernetzung.

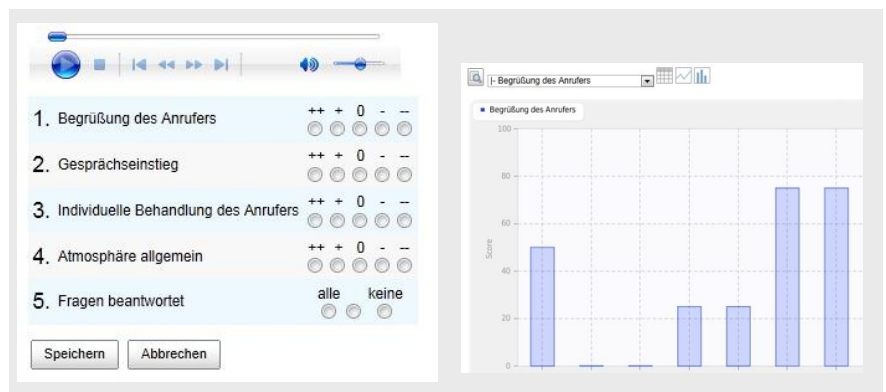
Die selbsterklärende Bedienung zur Suche und Wiedergabe von Aufzeichnungen erfolgt über einen Standard Web-Browser. Weil lange Einarbeitungszeiten entfallen, erweist Apresa sich vom ersten Tag an als wertvolles Werkzeug, zugunsten eines raschen Return-on-Invest.

- ✓ Selektive Aufzeichnung festgelegter Telefone
- ✓ Optionale Aufnahmesteuerung an Arbeitsplätzen (PC, Thin-Client)
- ✓ Bildschirm-Aufzeichnung der Arbeitsplätze möglich (außer MiniPC Variante)
- ✓ Anlegen von Benutzern gemäß Organisationsstruktur
- ✓ Zuordnung von Berechtigungen und Zugriffslevel
- ✓ Leichtes Hinzufügen von Notizen
- ✓ Suchfunktionen (nach Datum, Uhrzeit, Rufnummer, Notiz)
- ✓ Umfangreiche Telefonverkehr-Statistik
- ✓ Höchste Sicherheitsstandards (verschlüsselte Speicherung, Fingerprint für Dateien)
- ✓ Regelmäßiges Backup, Ziel und Frequenz flexibel einstellbar

Agenten-Evaluierung (lizenzierbar außer MiniPC)

Apresa unterstützt die detaillierte Beurteilung von Gesprächen und ermöglicht so deren Optimierung. Formulare, Kriterien, Arten der Bewertung und Gewichtungen sind je Team/Projekt definierbar.

Die Auswertung erfolgt flexibel pro Agent oder in Gruppen zu einzelnen oder allen Kriterien. Die auch grafisch möglichen Anzeigen machen Trends schnell sichtbar.



Modelle und Ausführungen

Apresa 19 Zoll Server PC (betriebsfertig)

- Server PC in 19 Zoll Technik (1 HE) inkl. Linux Betriebssystem
- Mind. 500 Gbyte Festplatte
- Software fertig installiert (10 Kanäle lizenziert, erweiterbar)
- Optional: Raid 1, redundante Stromversorgung



Apresa 19 Zoll PC (betriebsfertig)

- PC in 19 Zoll Technik (1 HE) inkl. Linux Betriebssystem
- Mind. 500 Gbyte Festplatte
- Software fertig installiert (ab 5 Kanäle lizenziert, erweiterbar)



Apresa MiniPC (betriebsfertig)

- MiniPC inkl. Linux Betriebssystem
- Mind. 500 Gbyte Festplatte
- Software fertig installiert (5 Kanäle)
- max. 25 Teilnehmer, kein Screen Recording, keine Agenten-Evaluierung



Apresa Software-only

- Apresa Software (5 Kanäle lizenziert, erweiterbar)
- Selbstinstallierend, inkl. Linux Betriebssystem
- PC/Server ohne Betriebssystem erforderlich
- Alternativ lauffähig unter VMware



	Apresa 19“ Server PC	Apresa 19“ PC	Apresa MiniPC	Apresa Software-only
Kanäle (maximal gleichzeitige Aufnahmen)	10 / 20 / ... / 250	5 / 10 / 15 / 20	5	5 / 10 / ... / 250
Benutzer (maximal)	250	50	25	beliebig
Screen Recording Option	JA	JA	NEIN	JA

Im Lieferumfang befindet sich jeweils auch die optional zu benutzende Software für die Arbeitsplätze mit manuellem Start/Stop, Ergänzung von Notizen, außer bei MiniPC auch Screen Recording. **Sicherheitsgeprüft durch FIDUCIA GAD**

Anschluss

Der Anschluss von Apresa erfolgt über den Mirror-Port eines Netzwerk-Switches, an dem der VoIP-Datenstrom mitgelesen werden kann oder über einen mehrkanaligen SIP-Anschluss, über den Apresa angerufen und zwecks Aufzeichnung in Konferenz genommen werden kann (dann Hinweisansage möglich). An bestimmten TK-Systemen (bitte erfragen) ist die Steuerung der Konferenzschaltung über eine CSTA-Schnittstelle automatisierbar.

- Apresa passt an alle gängigen Kommunikationssysteme
- ✓ Systeme mit SIP, H.323, H.248 (Aastra, Ericsson MX-ONE, ...)
 - ✓ Cisco Call Manager (Skinny)
 - ✓ Unify (HFA, Cornet IP)
 - ✓ Avaya IP-Office, Aura
 - ✓ Nortel (Unistim)