



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 gerecht.

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

- ✓ Aufzeichnung wahlweise generell oder per Mouse-Klick
- ✓ Bildschirm-Aufzeichnung der Arbeitsplätze enthalten (nicht bei MiniServer Variante)
- ✓ Abbildung von Organisationsstrukturen (Benutzergruppen)
- ✓ Zuordnung von Berechtigungen und Zugriffslevel
- ✓ Leichtes Hinzufügen von Notizen zu den Aufnahmen
- ✓ Suchfunktionen (nach Datum, Uhrzeit, Rufnummer, Notiz)
- ✓ Aufschaltung eines Supervisors („Monitoring“)
- ✓ Umfangreiche Telefonverkehr-Statistik
- ✓ Automatische Datensicherung in wählbaren Zeitabständen

Beurteilung von Gesprächen (lizenzierbar)

Apresa unterstützt die detaillierte Beurteilung von Gesprächen und ermöglicht so deren Optimierung. Formulare, Kriterien, Arten der Bewertung und Gewichtungen sind je Team und Projekt frei 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 Server (betriebsfertig)

- Server PC in 19 Zoll Technik (3 HE) inkl. Linux Betriebssystem
- Mind. 500 Gbyte Festplatte
- Apresa Software fertig installiert (10 Kanäle lizenziert, erweiterbar)
- Optional: redundanter Speicher (Raid 5), redundante Stromversorgung, PCI-Karten für Analog- / TDM-Schnittstellen



Apresa MiniServer (betriebsfertig)

- Mini Server PC inkl. Linux Betriebssystem
- Mind. 500 Gbyte Festplatte
- Apresa Software fertig installiert (5 Kanäle lizenziert, erweiterbar auf max. 15)



Apresa Software-only

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



	Software-only	Apresa MiniServer	Apresa Server
Kanäle im Grundausbau (gleichzeitige Aufnahmen)	5	5	10
Kanäle erweiterbar bis max.	250	15	250
VoIP-Anschluss	JA	JA	JA
Analog-Anschluss	–	–	optional
TDM-Anschluss (Up0)	–	–	optional

Im Lieferumfang befindet sich jeweils auch die optional zu benutzende Software für die Arbeitsplätze mit manuellem Start/Stop, Ergänzung von Notizen, Screen Recording (nicht bei MiniServer Variante).

Anschluss

Der Anschluss von Apresa erfolgt über einen handelsüblichen Mirror-Switch, der es Apresa ermöglicht, die VoIP-Gesprächsdaten im Netzwerk mitzulesen. Da ein Eingreifen in IP-Datenströme technisch nicht möglich ist, kann Apresa selbst keine Ansage einspielen, weshalb bei gewünschter Hinweisansage ein Ansagegerät separat einzusetzen.

- Apresa passt an alle gängigen Kommunikationssysteme
 - ✓ Systeme mit SIP, H.323, H.248 (Aastra, Ericsson MX-ONE, ...)
 - ✓ Cisco CallManager (Skinny)
 - ✓ Siemens Enterprise Networks (Coronet IP)
 - ✓ Avaya IP-Office, Call Manager
 - ✓ Nortel (Unistim)
- TDM-Schnittstellen über Interface-Karte auf Anfrage