

RECITE™

voor Lync
Interaction
Recording

Wie is Numonix™

Onze Firma

Numonix™ is een innovatieve ontwikkelaar van interaction recording en quality management oplossingen. Onze systemen worden wereldwijd toegepast in contact centers, customer service, financials, gezondheidszorg, public safety en compliance georiënteerde ondernemingen.

Numonix's software engineering en ontwikkel afdelingen zijn gehuisvest in Boca Raton, Florida. Omdat deze kennis in eigen huis is hebben wij een voordeel in de competitieve markt doordat wij direct kunnen reageren op (specifieke) klantbehoefte's. Dit voorkomt onnodige vertragingen waardoor wij snel kunnen schakelen.

Ons management team is enthousiast, hoog opgeleid en ervaren in alle aspecten van onze business. Dit omvat, maar is niet gelimiteerd tot software engineering, gespecialiseerd in recording en analytics, operationele vaardigheden, het bouwen van een merk, evenals channel management en customer experience.

Onze Principes

Numonix™ werkt dagelijks via principes die duidelijk zijn en uitgevoerd worden tijdens al onze interacties met klanten.

- Het feit dat we service georiënteerd zijn en gemakkelijk om zaken mee te doen
- Ons ecosysteem is volledig toegewijd aan klant tevredenheid
- Wij luisteren naar onze klanten en AL onze medewerkers zijn aanspreekbaar
- Wij zijn flexibel en wanneer een proactieve houding geen optie is reageren we direct op de eisen van onze klant
- Wij zijn toegewijd om een perfect product af te leveren, wij willen de beste software leveren!

Ons Product

Numonix™ heeft RECITE™ ontwikkeld, een produkt met de meest gebruiksvriendelijk interface op de markt. Wij weten dat gebruikers van Interaction Recording produkten gewoonlijk geen IT professionals zijn en we hebben RECITE™ dan ook ontwikkeld met die gedachte. Hierdoor kunnen onze klanten genieten van een verbeterde gebruikersinterface en besparen we u tijd en geld op de training. Wij bieden innovatieve support tools zoals Numonix™ ADVISOR™ welke uniek is in onze industrie. ADVISOR™ monitort continue RECITE™ op prestaties en onderhoud opdat uw RECITE™ systeem haar volledige capaciteit benut, 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Zakelijke Behoeften

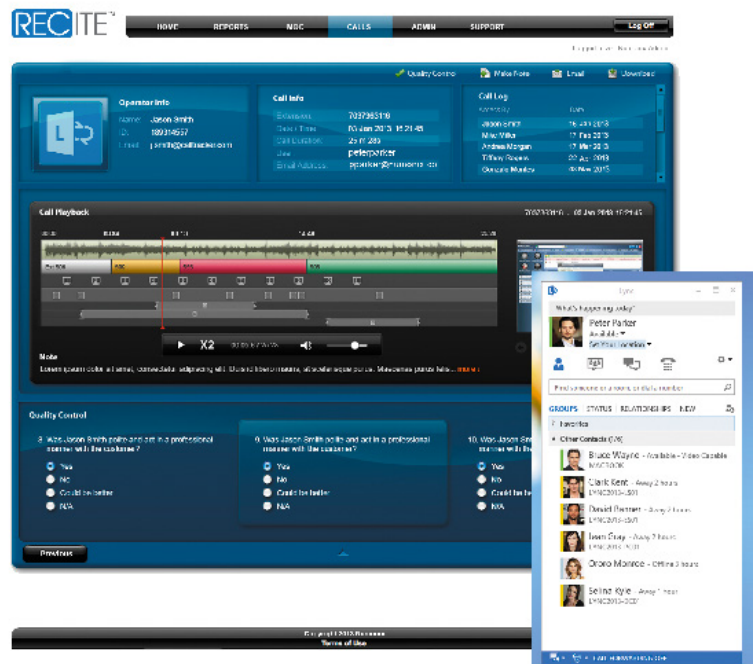
In het huidige, uitdagende landschap is de behoefte om alle media, inclusief telefoongesprekken, op te nemen niet langer een luxe maar een absolute must in de meeste gevallen. Compliance regulering, meningsverschillen oplossen, klanttevredenheid en public safety zijn de belangrijkste factoren om op te nemen, "Wie zei wat, tegen wie en wanneer," is slechts één belangrijk onderdeel van de informatie bij het vaststellen van de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid.

Oplossing

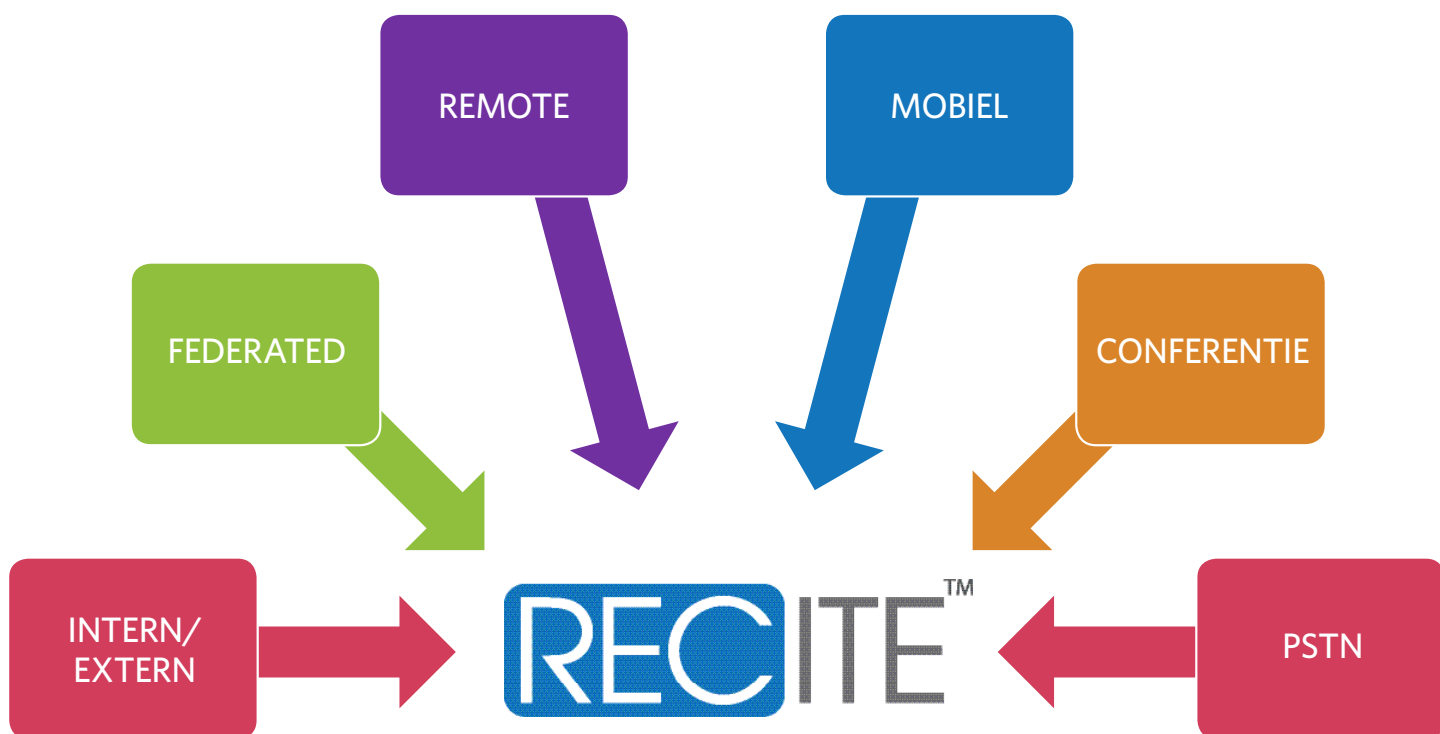
Numonix™ onderkent de groeiende, mondiale behoefte aan naadloze en veilige Interaction Recording oplossingen. Eenvoudigweg een gesprek tappen en opslaan is niet langer een adequate en effectieve oplossing om de dagelijkse interacties van een firma te monitoren, analyseren en beveiligen. Met de hoge adoptie van unified communications platvormen, social media en video, hebben bedrijven de behoefte om iedere interactie op te nemen ongeacht welk communicatie platform wordt gebruikt. RECITE™ is een bekroonde Interaction Recording oplossing welke gekwalificeerd is door Microsoft om centraal en veilig iedere Lync interactie op te nemen ongeacht het type gebruiker of locatie. RECITE™ is verder uit te breiden met optionele modules voor Quality Management, Screen Capture en PCI/Gevoelige informatie maskering, en is volledig schaalbaar.

Waarom Gesprekken Opnemen

- Transactie verificatie
- Compliance recording
- Klant tevredenheids programma's
- Veiligheid en bescherming
- Agent evaluatie
- Verbeteren prestaties en productiviteit



Gecentraliseerde Lync Interaction Recording

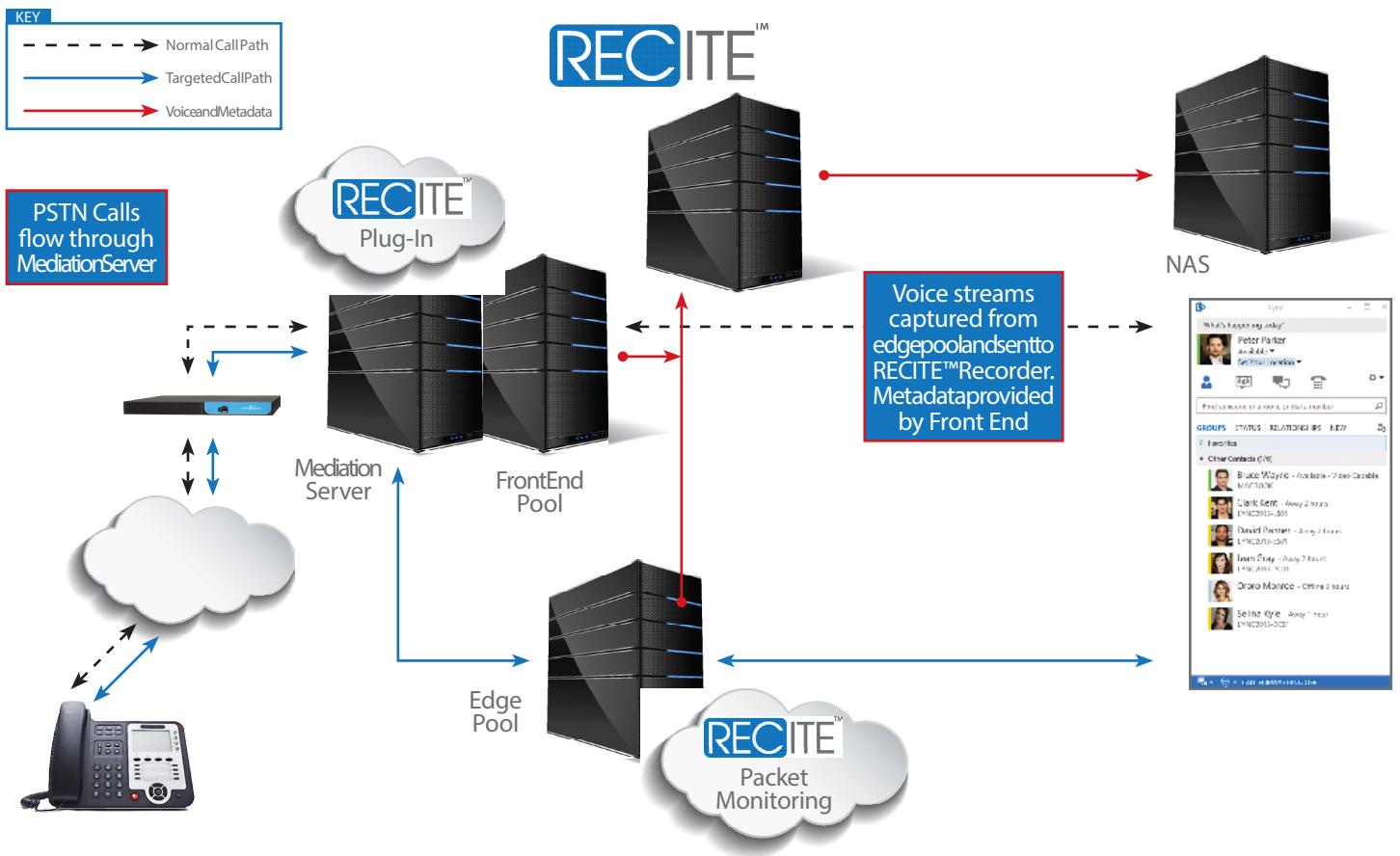


RECITE™ vs Lync Standaard Recording

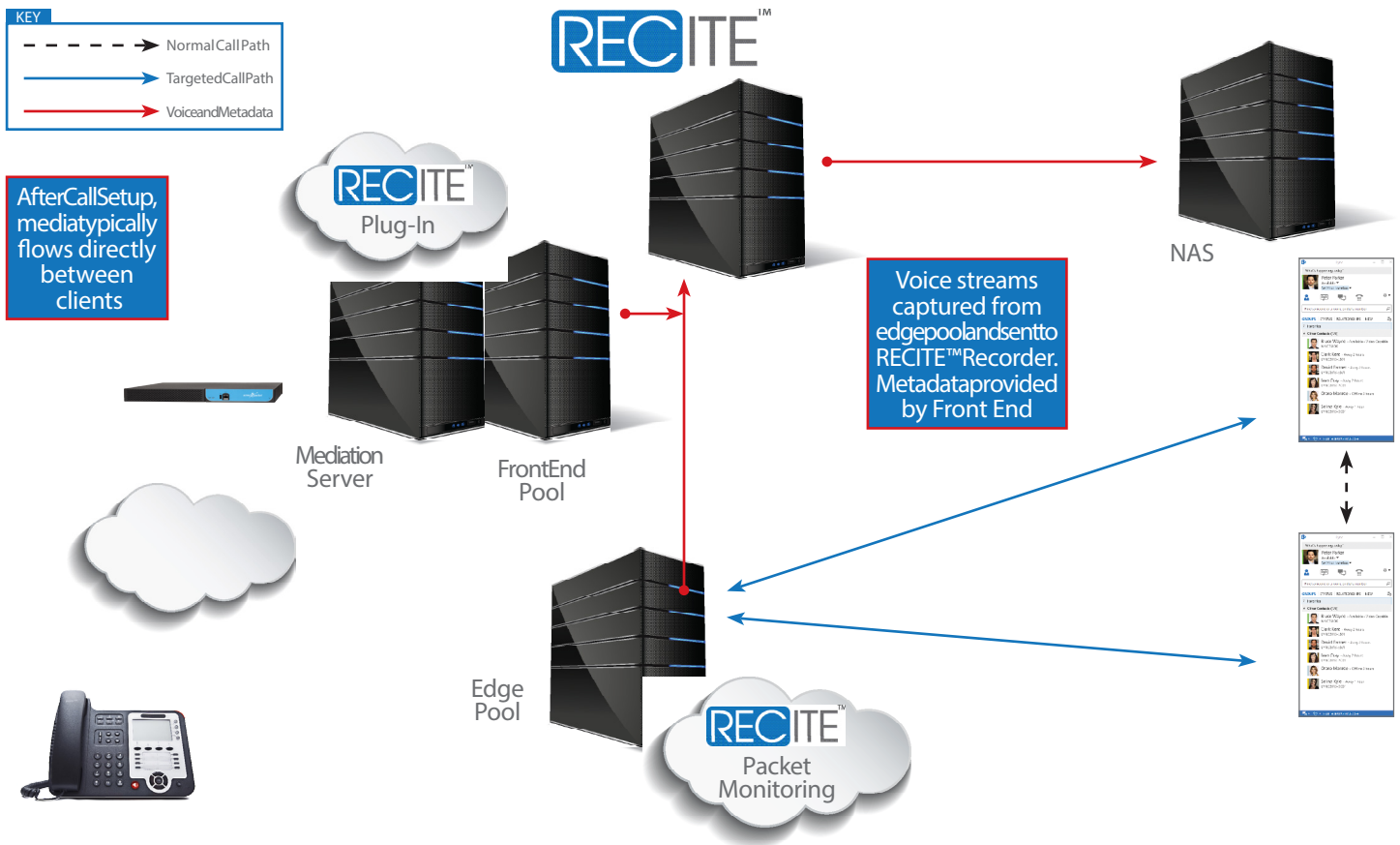
| | RECITE™ | Microsoft Lync |
|---|---------|----------------|
| Opnemen - Client naar Client | ✓ | ✓* |
| Opnemen - PSTN Gesprekken | ✓ | |
| Opnemen - Remote & Federated Gesprekken | ✓ | |
| Opnemen - Conferentie Gesprekken | ✓ | ✓* |
| Compliance | ✓ | |
| Encryptie & Compressie | ✓ | |
| Quality Management | ✓ | |
| Archivering | ✓ | |

*Client side recording/handmatig starten

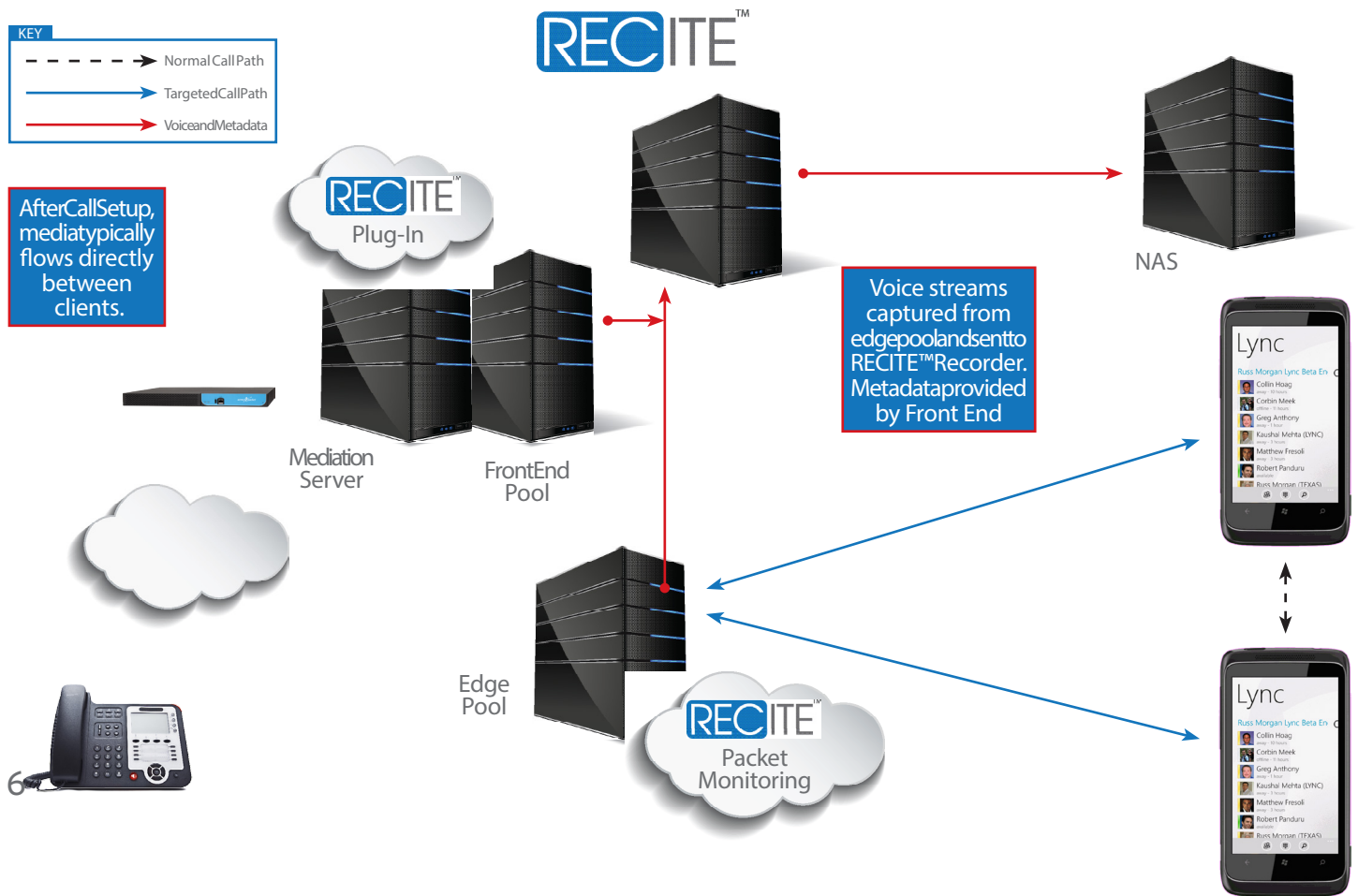
Opnemen van PSTN naar Lync



Opnemen van Client naar Client



Opnemen van Mobiele client naar Mobiele client



Hoe RECITE™ Lync opneemt

Key Integration Points for Lync

Lync 2010/2013 Trusted Plug-in

- Geïnstalleerd op iedere Front End server en Registrar inclusief SBA's en SBS's
- Registreert als een Trusted Applicatie
- Legt Interactie Metadata vast voor complete interactie opname details
- Legt encryptie sleutels vast voor iedere doelgerichte Lync sessie voor zowel passieve en edge gebaseerde recording modellen
- In Edge Model: Routeert doelgerichte Lync interacties naar Edge pools voor packet capture

Edge Server Packet Capture Service

- Geïnstalleerd op iedere Edge server in de Lync topology
- Legt pakketten vast voor alle doelgerichte Lync scenario's die de interne of externe interface van de edge servers passeren.
- Stuurt pakketten door naar de centrale RECITE™ recording server(s)

Standard Packet Capture Service

- Geïnstalleerd op iedere Windows server om pakketten te ontvangen via port mirroring indien het edge model niet is geïmplementeerd

Enkele technische kenmerken...

- Geen opname vertraging
- Ondersteuning voor onderbroken pakket levering vanwege stilte onderdrukking
- Jitter buffer om vertraagde, ontbrekende, of dubbele pakketten te verwerken
- Verzend/Ontvangst pakketten
 - Kan worden gemixed en trans-coded naar een specifiek formaat
 - Kan worden gemixed naar een 2-kanaals stereo WAV formaat
- Standaard VoIP codecs evenals Lync specifieke codecs worden ondersteund
 - MS RT Audio, Siren, Silk worden ook ondersteund

Enkele eigenschappen

Economisch

- Lineaire groei van RECITE™ concurrent gesprekken
- Schaalbaar vanaf 1 tot honderden licenties
- Gereduceerde kosten
- Geen additionele Lync Licenties benodigd
- Geen speciale Lync middelen benodigd
- Lage totale "cost of ownership"
- Gecentraliseerde architectuur reduceert hardware investeringen

Schaalbaar

- Start met slechts 5 gelijktijdige opname kanalen en groei onbeperkt door
- Ondersteuning voor single site, multi-site en cloud implementaties
- Start met opnemen, breid daarna uit met eenvoudig toe te voegen modules

Kenmerken

- Ondersteuning van speciale codecs zoals RTA en Silk
- Ingebouwde ondersteuning voor archivering en backup naar Azure, Amazon Storage Service, NAS & SAN
- Web-based interactieve gebruikers interface
- Quality management met agent scoring, gebruik makend van aanpasbare evaluatie formulieren, agent en supervisor notities
- Proactieve real-time systeem health monitoring middels Numonix™ Advisor
- Agent Desktop Screen Capture
- Compliance maskering voor PCI

Veilig

- Tamper proof encrypted opnames
- Granulaire beveiligingsprofielen
- 256 Bit AES Encryptie
- HTTPS Toegang
- SSL Authenticatie

RECITE™ Lync Voordelen

- Gecentraliseerde opname van interne, externe, remote, PSTN, federated en conference call scenarios
- Ondersteuning van alle Lync codecs
- Geen invloed op de gesprekskwaliteit
- Edge gebaseerde opnames maken een gecentraliseerde call recorder mogelijk ongeacht lokatie of type gebruiker
- Naadloos integreerbaar binnen de Microsoft Lync infrastructuur voor eenvoudige implementatie
- Schaalbaar van 5 tot ongelimiteerd concurrent recording sessies op een enkele of gedistribueerde server configuratie

Resiliency en Redundantie

- Recorder kan worden geconfigureerd met meervoudige redundant units
- Ondersteuning voor Lync gekoppelde pools
- Ondersteuning voor incident reconstructie
- Ondersteuning voor resiliënt Lync ondersteuning
- Verlies nooit een Lync interactie opname omdat uw Lync omgeving in een fail-over status is!

Survivability

- RECITE™ Trusted plug-in geïnstalleerd op ieder registrar apparaat
- Gedurende een WAN uitval worden alle gesprekken lokaal opgeslagen
- Als uw WAN weer hersteld is worden alle opgenomen gesprekken opnieuw gesynchroniseerd met uw centrale lokatie

Numonix™ ADVISOR™

RECITE™ wordt continue gemonitord op prestaties en onderhoud. Middels onze Numonix™ ADVISOR software, ADVISOR monitord continue gesprekken die worden verwerkt, schijfgebruik en error alarms die voor kunnen komen. Onze software rapporteert automatisch elk technisch probleem dat wordt gevonden in het systeem opdat uw RECITE™ 24 uur per dag, 7 dagen per week haar volledige capaciteit kan blijven benutten. Numonix™ ADVISOR zit in ons standaard support programma.



Waarom Numonix™:

RECITE™ is ontwikkeld door ervaren software engineers uit de recording industrie en wordt ondersteund door vele jaren van verkoop en support ervaring. Onze expertise en onze "klant staat voorop" filosofie heeft ons geholpen onze firma te doen groeien met loyale en tevreden klanten.

Numonix™ biedt interaction recording en quality management systemen aan, aan klanten van iedere grootte. Onze missie is om onze betrokkenheid te tonen aan onze klanten en ons te richten op de totale klantervaring. Het gehele Numonix™ ecosysteem toont aan dat we daadwerkelijk naar onze klanten luisteren en dat we gemakkelijk toegankelijk zijn. Onze medewerkers en resellers focussen op het leveren en inzetten van de beste technologie en klantenservice.

bringing interaction into focus.

bringing interaction into focus.

Numonix™
2700 N. Military Trail
Suite 230
Boca Raton, FL 33431
855-NUMONIX | 561-952-2600
sales@Numonix.co

Microsoft and Lync are registered trademarks of Microsoft Corporation in the United States and other countries.

Benelux distributeur
BPS International BV
Eersensedijk 43
5571 TM Bergeijk
The Netherlands
+31 (0)497 550260
sales@bps.nl

