

Ferrari electronic stellt neue Version von OfficeMaster CallRecording vor.

TELEFONMITSCHNITT **BEREICHERT** DEN **KUNDENSERVICE**

Auf der CCW in Berlin stehen Call Center, Kundenservice und Kundenkommunikation im Mittelpunkt. Ferrari electronic wird seine neue Lösung für den Telefonmitschnitt vorstellen, mit der der Austausch via Telefon weiter optimiert werden kann.

Telefonmitschnitt ist in vielen Unternehmen ein probates Mittel zur Qualitätssicherung, im Kundenservice etwa, um die Qualität der Kommunikation zu bewerten und zu dokumentieren oder um Rechtssicherheit bei telefonischen Absprachen herzustellen. Im Finanzsektor ist er seit Anfang 2018 bei Anlagegeschäften sogar vorgeschrieben. Aber auch andere Sektoren sind gut beraten, Gespräche mitzuschneiden.

Der Berliner Unified-Communications-Anbieter Ferrari electronic bietet mit OfficeMaster CallRecording eine professionelle, zuverlässige und flexible Lösung für den Telefonmitschnitt. Telefonate können einfach und rechtssicher in den eigenen Räumlichkeiten und unter Verwendung der eigenen Kommunikationslösung mitgeschnitten und für mehrere Jahre verwaltet werden. Das modulare System, bestehend aus Hard- und Softwarekomponenten, lässt sich schnell in bestehende TK-Systeme integrieren. Neben einer umfassenden Aufzeichnungsmöglichkeit erfüllt OM CallRecording höchste Sicherheitsstandards und datenschutzrechtliche Bestimmungen.

Flexibel und komfortabel aufzeichnen

Dank der vielfältigen Echtzeit-Funktionen von OM CallRecording bekommen Nutzer

den aktuellen Status und die belegten Leitungen angezeigt. Sie können live mithören und manuell mitschneiden. Bei Bedarf nehmen sie nur den Anrufer oder den Angerufenen auf. Mit dem „Mitschnitt-Finder“ können sie nach gespeicherten Mitschnitten suchen und diese anhören, versenden, archivieren oder löschen.

Auf Nummer sicher

Generell darf eine Mitschnittlösung nur das aufzeichnen, was vom Gesetzgeber erlaubt ist – unter Datenschutzgesichtspunkten ein schmaler Grat, denn bei Zuwiderhandlungen drohen ernste rechtliche Konsequenzen. Aus diesem Grund muss das System in der Lage sein, zwischen einzelnen Telefonaten zu unterscheiden. Systematische Voreinstellungen, so genannte Prefilter, sorgen dafür, dass nur Gespräche an Anschlüssen aufgezeichnet werden, die vorher definiert wurden. Einzelne Nummern oder feste Zeiträume können vom Mitschnitt ausgeschlossen werden.

Darüber hinaus müssen Sicherheitsmaßnahmen gegen missbräuchliche Nutzung und Manipulationsversuche getroffen werden. Über einen Passwortschutz, die verschlüsselte Speicherung und eine rollenbasierte Anwenderoberfläche werden diese Vorsichtsmaßnahmen umgesetzt. Nachträgliche Veränderungen der Mitschnitte lassen

sich über eine Fingerprint-Funktion nachweisen.

Neue Version – noch intuitiver und mit Nutzerverwaltung

Auf der CCW in Berlin präsentiert Ferrari electronic OfficeMaster CallRecording in der Version 5, die noch mehr Komfort und Flexibilität für den Nutzer bietet und strenger datenschutzrechtlichen Aspekten Rechnung trägt.

Die neue Version wartet mit einer überarbeiteten, noch intuitiver zu bedienenden Benutzeroberfläche auf. Neu eingeführt wird auch eine Nutzerverwaltung, die die Authentifizierung von Usern und Usergruppen durch das Active Directory unterstützt und die Verwaltung der Mitschnitte einfacher macht. Die serverseitige Nutzerverwaltung erlaubt darüber hinaus ein Rechte- und Sicherheitsmanagement zentral für alle angebundenen Clients. Dies erleichtert die Implementierung – insbesondere bei Lösungen, die von mehreren Usern genutzt werden – und sorgt gleichzeitig für mehr Sicherheit.

Fazit

Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg, denn erfolgreiche Kommunikation bringt Aufträge und zufriedene Kunden mit sich. Eine Telefon-Mitschnittlösung kann dazu einen wichtigen Beitrag leisten.

Ferrari electronic

Besuchen Sie uns in Halle 2/ B6
Oder unter www.ferrari-electronic.de