



Nixxis Contact Suite

Descripción General de la Solución



CONTENIDO

Resumen ejecutivo	3
Enfoque.....	4
Arquitectura.....	5
Orientación al <i>profit</i> de todos los canales.....	7
Valor de la comunicación	7
Coste de la comunicación	7
Administración	9
Supervisión en Tiempo Real	10
Comunicaciones Entrantes	12
Interactive Voice Response	13
Automarcación	14
Grabación.....	15
Informes	16
Interfaz de Agente y Scripting.....	17
Seguridad y Redundancia	20
Listado de funcionalidades	22

Resumen ejecutivo

Este documento ofrece una descripción general de la solución **Nixxis Contact Suite**, tanto en sus aspectos funcionales y operativos como técnicos.

Este documento es propiedad exclusiva de Call Centrix Telecomunicaciones, y está prohibida su copia, difusión o reproducción total o parcial sin consentimiento previo escrito.

Call Centrix Telecomunicaciones S.L.

Isabel Colbrand 10, Edificio Venecia II. Oficina 105. 28050 Madrid

Tel. 91 736 26 30. Fax. 91 736 26 31

www.callcentrix.net | www.nixxis.com

Enfoque

En la fase de diseño, el equipo de desarrollo de Nixxis ha tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Todos los canales de comunicación son tratados de forma integral por la solución de forma única, a fin de respetar sus respectivos niveles de servicio.
- No existen restricciones geográficas.
- La solución es completamente virtual.
- Permite compartir el uso entre diversas compañías.
- Ofrece todas las características necesarias para su uso en modo ASP.
- Facilidad de uso para los usuarios: "lo ves y lo entiendes".
- Ofrece funciones de administración y gestión fuertemente centralizadas.
- Es seguro y redundante.
- Supervisión en tiempo real de todos los recursos y canales de comunicación.
- Supervisión en tiempo real de los niveles de servicio.
- Panel de control proactivo, y sistema de notificaciones para directivos de la compañía.
- Sistema de monitorización proactivo para responsables de IT.
- Sistemas de informes abierto.
- Totalmente basado en IP.
- Interfaz CTI abierto y flexible para una integración fluida.
- Facilidad para implantar nuevas localizaciones.
- Independiente de la plataforma (Linux, Windows).
- Escalable.

Sobre estas premisas, incluimos varios aspectos diferenciadores, como:

- Enrutamiento basado en *profit*.
- Enrutamiento basado en *coste*.
- Marcación basada en *profit*.
- Marcación basada en *coste*.
- Automarcador predictivo optimizado para maximizar la rentabilidad.
- Supervisión orientada al negocio.
- Supervisión cualitativa.

Arquitectura

La suite Nixxis Contact Suite es una plataforma de Contact Center que maneja todos los canales de comunicación basándose en una novedosa optimización “beneficio-coste” para cada tipo de llamada, SMS, email, Chat, etc.

La solución está basada por completo en IP y en estándares abiertos, como SIP.

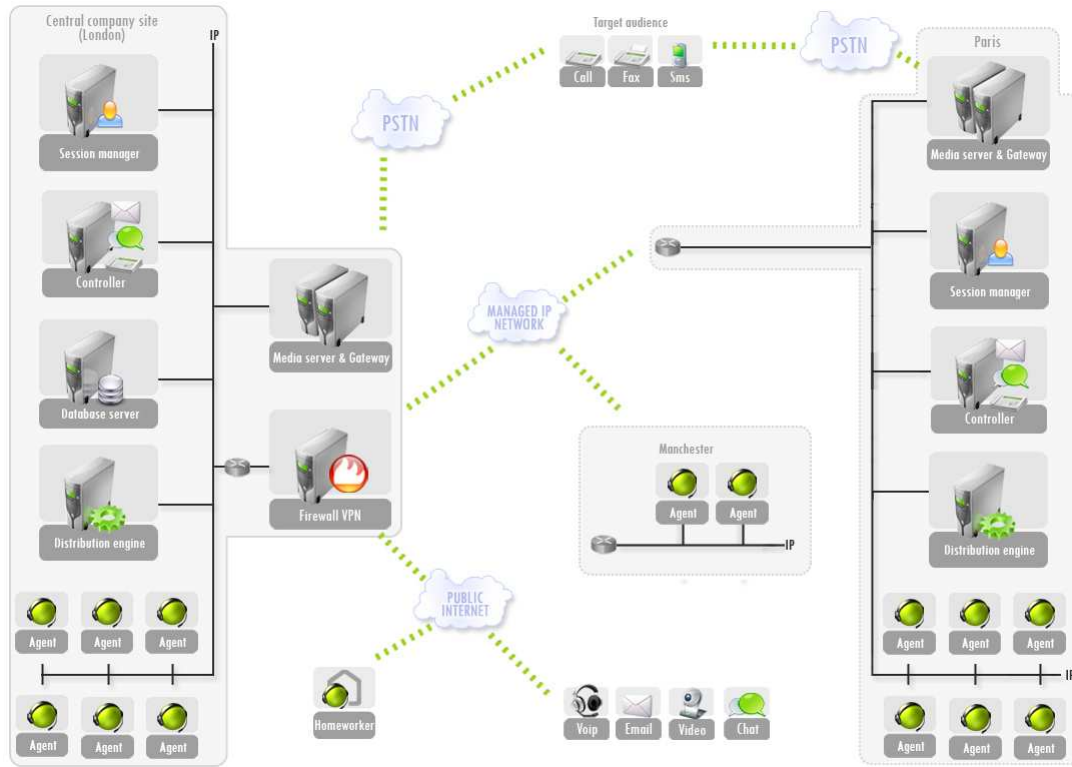


Diagrama Multisite para una única compañía

La arquitectura es ideal para implementarla *on site*, pero también para entornos virtuales, modelos ASP y soluciones de tipo *hosting*. La ilustración anterior representa un modelo virtual con una sede central y un pequeño centro deslocalizado. Además, muestra la posibilidad de añadir teletrabajadores al concepto. La sede deslocalizada incorpora sus propias conexiones a la red pública de teléfono y puede trabajar como *esclavo* de la sede central o trabajar de modo independiente, consiguiendo así redundancia.

El siguiente diagrama ilustra un modelo ASP con tres clientes conectados a la sede central. Dos de ellos disponen de sus propias conexiones a las redes telefónicas, por seguridad y redundancia.

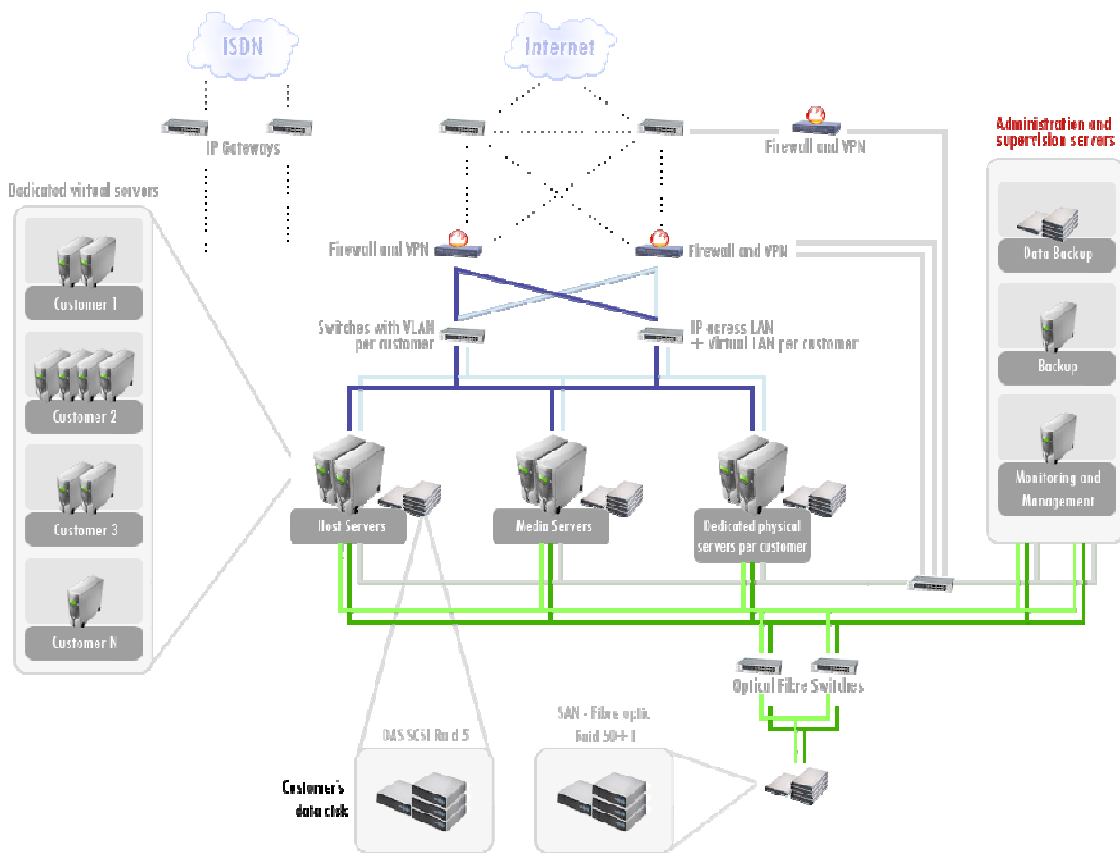
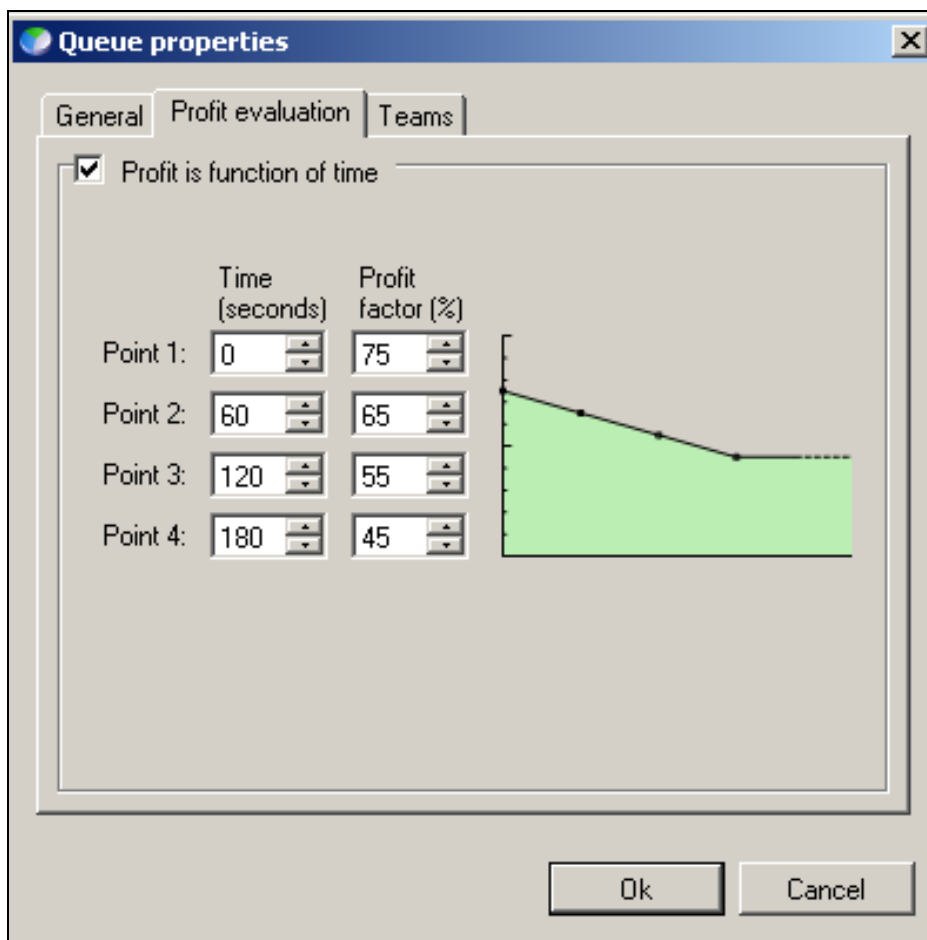


Diagrama de arquitectura tipo ASP / hosting

Las comunicaciones de la red pública de telefonía son transformadas en sesiones SIP por los **gateways**, y se entregan al Controlador SIP que se encarga de toda la señalización y de los datos de identificación de las comunicaciones.

Orientación al *profit* de todos los canales

Cuando se debe pasar una llamada, correo electrónico, SMS o *chat* a un agente o dispositivo (como una IVR o un *chatbot*), Nixxis Contact Suite tiene en cuenta el **valor** y el **coste** que este tipo de comunicación representa para la compañía. Esto implica que el motor que asigna las rutas aprende y se optimiza constantemente, para escoger el agente o dispositivo con menor coste. Esto es una característica única de Nixxis.



Definición del valor de la comunicación como función del tiempo

Valor de la comunicación

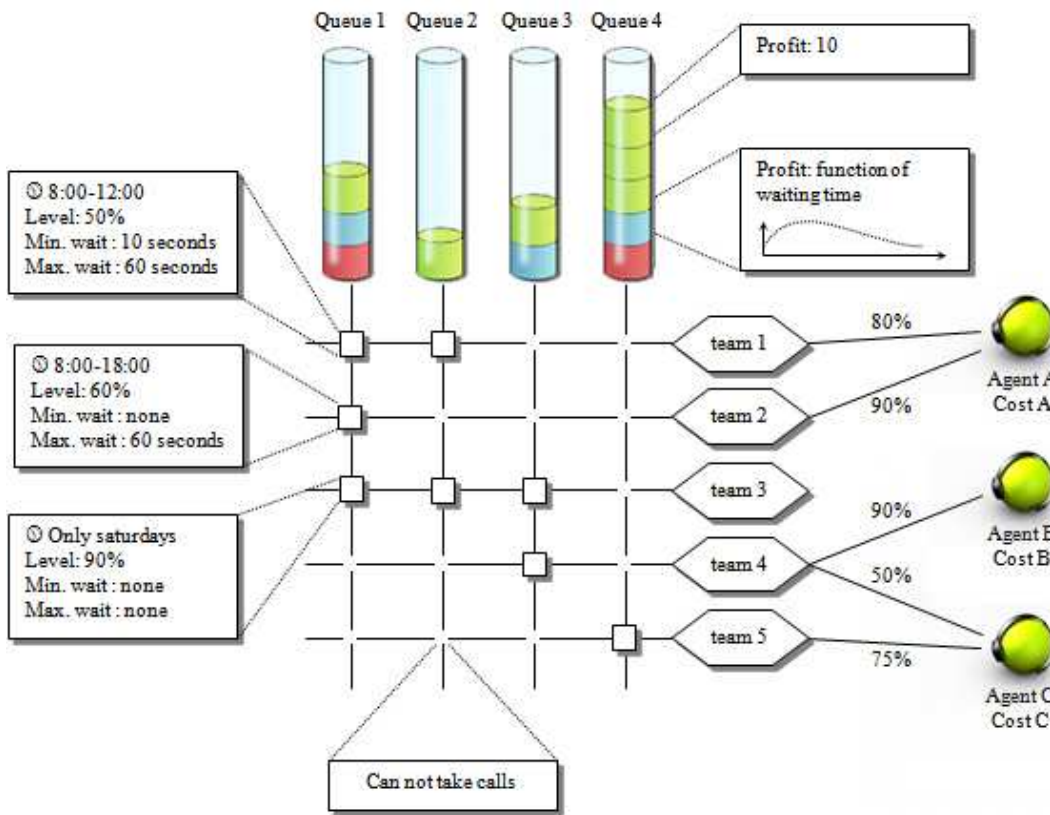
El Nixxis Interaction Controller analiza el tipo de interacción que llega al sistema (llamada, email, SMS, chat...) o el tipo de interacción que el agente desea iniciar.

Cada canal de interacción toma un **valor** predeterminado. El sistema además busca criterios adicionales para alterar este valor, como por ejemplo acuerdos de nivel de servicio (SLA) internos y externos, la hora del día, el horario del servicio, etc.

Coste de la comunicación

Tras la identificación del valor, se determina el **coste** de la interacción.

El valor potencial de esta comunicación se compara con el coste de los agentes aptos para atenderla. Se encamina la llamada (email/chat, etc.) al agente con menor coste, independientemente de su ubicación.

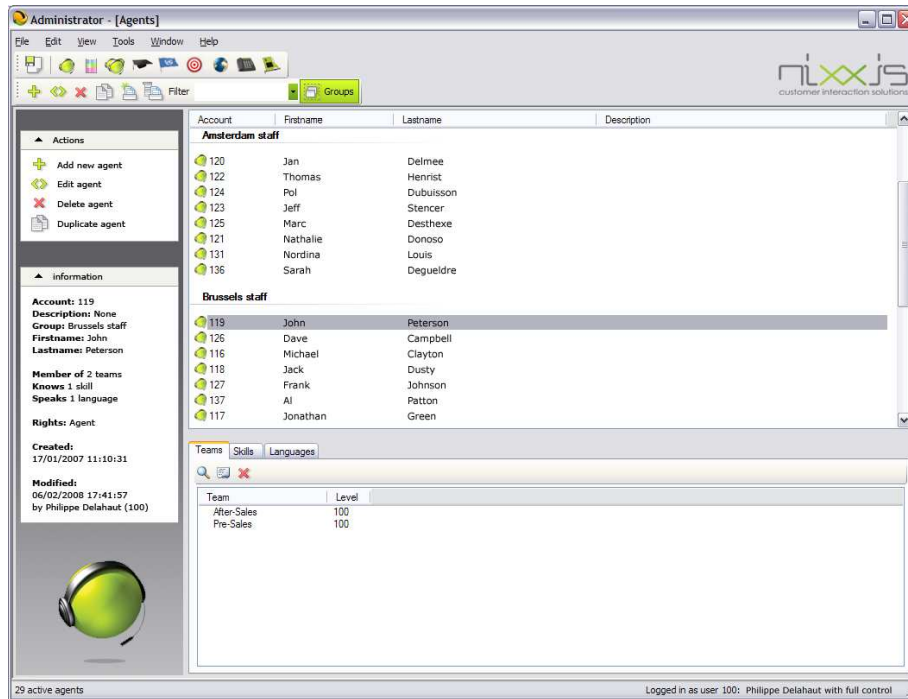


Resumen ACD: Colas, Equipos, Coste y Valor de la comunicación

Administración

La administración del sistema está orientada completamente hacia el negocio, en lugar de hacia la solución en sí misma.

Así, por ejemplo, el módulo de administración permite al responsable construir **campañas de negocio**. Estas campañas consisten en una serie de **actividades**. Estas a su vez se asignan a **colas**, desde donde cada interacción será asignada al agente o equipo de agentes con las cualidades (*skills*) necesarias.



Desde la interfaz de administración, es posible realizar las siguientes funciones:

- Crear nuevas campañas con objetivos globales asociados.
- Crear y/o asignar actividades existentes a una campaña, y definir los objetivos correspondientes y la cualificación (grupos de *skills*) necesaria.
- Crear nuevas o añadir colas existentes a una actividad.
- Crear y/o asignar equipos de agentes, nuevos o existentes, a una cola.
- Crear y añadir agentes a un equipo.
- Asignar cualidades (*skills*) nuevas o existentes a un agente o grupo de agentes.

Para estructurar resultados cualitativos, se definen **temas**. Un tema es un evento que se produce durante una conversación (en el caso de una llamada) y que tiene un valor asociado. Los temas establecidos se guardan en el sistema y los resultados de cada conversación se guardan en la base de datos. Estos resultados se utilizan en las herramientas de supervisión e informes.

De este modo, **las campañas pueden evaluarse respecto a sus objetivos**. Comparando los valores actuales con los objetivos definidos, el sistema puede ajustar los parámetros de la campaña (bien de forma automática o con intervención del supervisor). Se pueden añadir agentes o se pueden quitar de la campaña, se pueden enviar notificaciones a los responsables, etc.

Supervisión en Tiempo Real

Supervisión cuantitativa tradicional

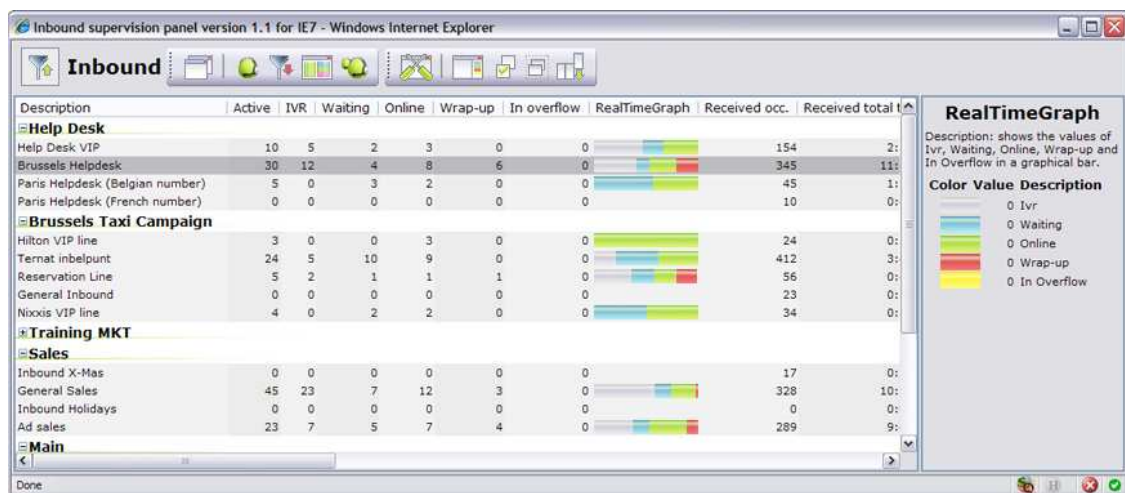
El completo conjunto de herramientas de supervisión cuantitativa verifica que el sistema en producción respeta los Niveles de Servicio definidos, y notifica a supervisores y responsables del Contact Center cuando esto no ocurre, mediante alertas definibles por el usuario.

Las Vistas de Actividad muestran información de las colas asociadas. Para Actividades de emisión de llamadas, el supervisor dispone de una vista en tiempo real del número de registros procesados, información sobre el uso de canales de telefonía, resultado de las llamadas, etc.

La información detallada de Colas ofrece un resumen en tiempo real del número de llamadas, emails, conversaciones de chat, etc. que se encuentran en espera, el número de agentes asignados a esa cola, el tiempo máximo de espera, el tiempo medio de espera, etc.

La Vista de Equipos supervisa el estado del agente: listo, conectado, *wrap-up* o pausa. Se muestra el tiempo que lleva en el estado actual, y el rendimiento y los resultados del agente.

En cualquier momento, se puede hacer *zoom* para obtener más detalles.



Supervisión operativa

Además de la supervisión tradicional, una herramienta moderna de supervisión debe permitir el seguimiento de los resultados del negocio. El nivel de cumplimiento respecto a objetivos específicos y globales es el único modo de evaluación objetiva de los resultados y la evolución de campañas, actividades y el rendimiento de los agentes.

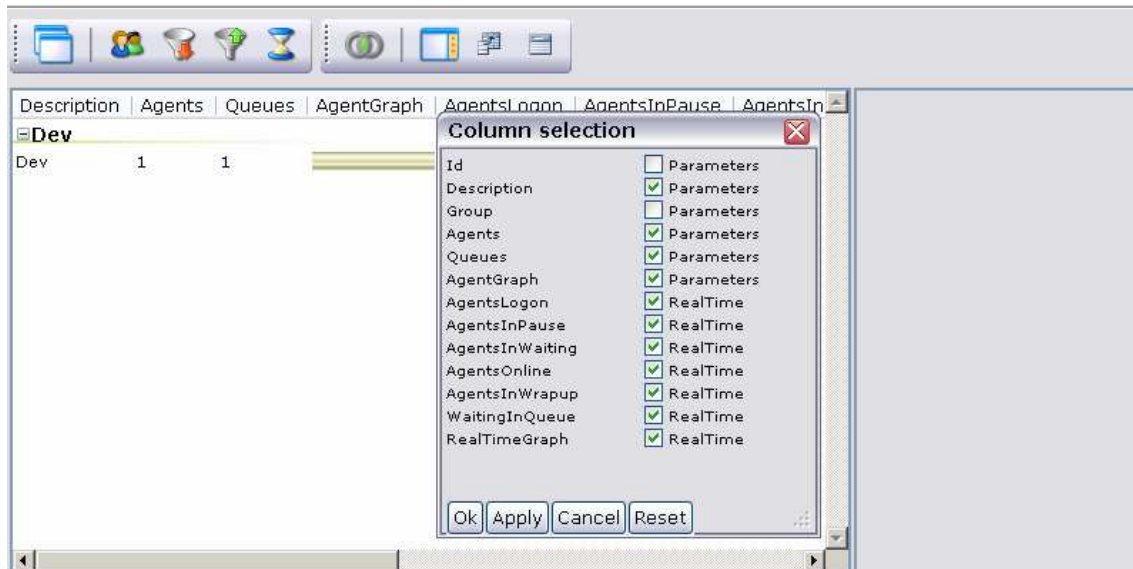
Se pueden analizar resultados globales, y hacer *zoom* para obtener datos más detallados. Además, se pueden definir paneles de supervisión.

Supervisión de Calidad

Un Supervisor puede también llevar a cabo ciertas acciones sobre los eventos en el momento en que éstos ocurren. Por ejemplo, puede escuchar una conversación, grabarla, irrumpir en la conversación o pasar información útil para el agente, bien susurrándole exclusivamente a él o enviándole un mensaje.

Pantallas definibles por el usuario

Todas las vistas de supervisión son configurables, permitiendo a cada Supervisor crea su entorno de trabajo personalizado.



Asignación de agentes

Aunque la creación de agentes es una función típica del Administrador, un Supervisor puede asignar agentes a equipos y corregir las *skills* del agente o todo el equipo, si el Administrador le da permisos para ello.

Herramienta basada en Web

La herramienta de supervisión de Nixxis está basada en Web, permitiendo así al Supervisor realizar su trabajo desde cualquier lugar o incluso desde su casa, y de forma independiente respecto a la ubicación física de los agentes.

Comunicaciones Entrantes

Nixxis Contact Suite funciona, más que como un ACD (distribuidor automático de llamadas) tradicional, como un distribuidor automático de *interacciones* flexible, para llamadas de teléfono, correo electrónico, SMS y FAX.

Los Agentes son miembros de Equipos. Los Equipos se asignan a las Colas de distribución permitiendo que una interacción se encamine a un agente del equipo correcto. Además, mediante la asignación de cualidades (*skills*) a los agentes, el manejo de las interacciones se realiza de modo mucho más sofisticado.

Además del enrutamiento basado en Equipos y Agentes, Nixxis Contact Suite puede ir más allá. Como vimos anteriormente, puede investigar el **valor potencial** de llamada y buscar el **coste de los agentes con las cualificaciones necesarias**. La interacción será enviada al agente con menor coste asociado, esté donde esté. Esto es el enrutamiento basado en *profit*.

Aunque estos mecanismos pueden llegar a un alto grado de sofisticación, son fácilmente manejables por parte del usuario.

Interactive Voice Response

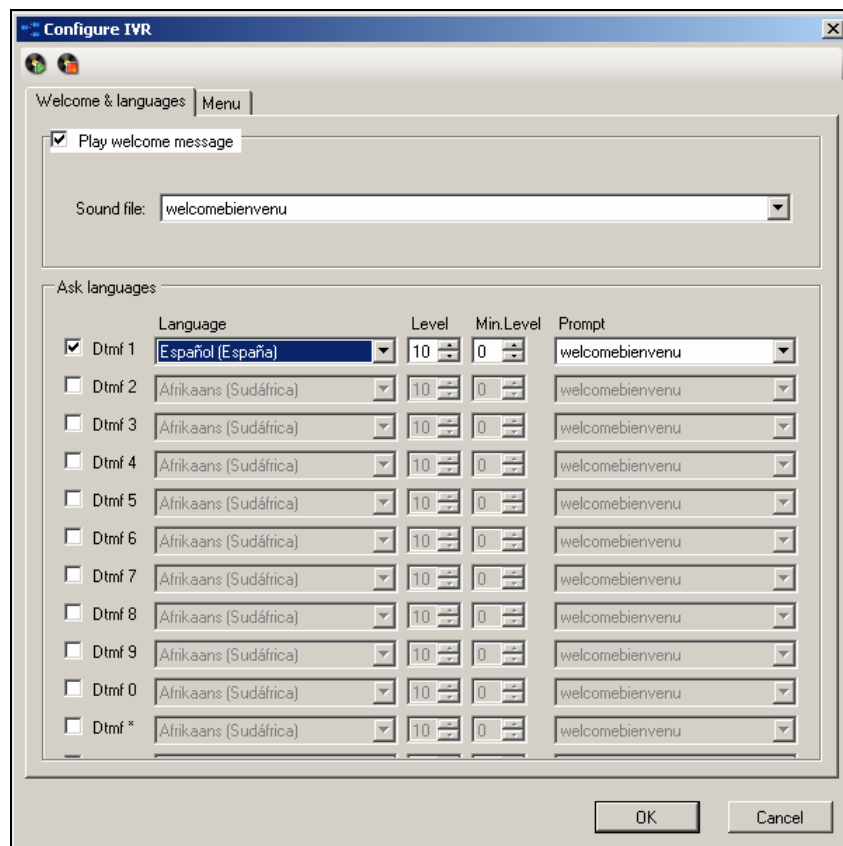
La solución permite utilizar el sistema Nixxis IVR o, gracias a su diseño modular, ser integrada con una IVR externa o motor de síntesis de voz, como **Microsoft Speech Server**.

El sistema avanzado de IVR de Nixxis proporciona interacción con el cliente automatizada. Se pueden reproducir mensajes, recoger datos introducidos por el cliente mediante DTMF, acceder a bases de datos para leer o modificar, se pueden lanzar acciones y se pueden pasar datos al Interaction Controller para emplearlos en la toma de decisiones de enrutamiento posteriores.

Las aplicaciones típicas son:

- Selección dinámica de idioma
- Asignación dinámica a colas de distribución
- Asignación dinámica de *skills*
- Autenticación e identificación del llamante
- Escenario de espera personalizado y flexible
- Anuncios de posiciones en la cola y/o tiempo estimado de espera

Para sistemas IVR sencillos, que normalmente son los que necesitan las empresas, Nixxis ofrece un **Asistente para crear menús** basados en reproducción de mensajes y recolección de dígitos mediante DTMF, de forma que el Administrador puede editar y modificar la IVR sin salir de su aplicación.



Asistente de creación de IVR

Automarcación

Modos de marcación

El automarcador para emisión de llamadas puede funcionar en los siguientes modos:

- Preview Dialing
- Power Dialing
- Progressive Dialing
- Predictive Dialing
- Automated Outbound Interaction

Marcación simultánea de listas de llamadas múltiples

El automarcador puede analizar todas las listas de llamadas y pasar la comunicación al agente apropiado con su argumentario correspondiente. Los agentes, por tanto, pueden participar en varias campañas salientes simultáneas.

Esta característica es útil cuando se está llegando al final de una base de datos y la productividad entra en declive. El automarcador puede fundir varias listas y maximizar el rendimiento de los agentes iniciando una nueva campaña mientras se termina la anterior.

Análisis e informes globales

Las listas de llamadas no son archivos estáticos asignados a una determinada Actividad saliente. Todas las Actividades de una Campaña de Negocio utilizan un archivo de contactos comunes. La lista de llamadas es un subconjunto de ese archivo de contactos, especificado según criterios definidos. Otras Actividades (como llamadas entrantes, correo electrónico u otras actividades salientes) pueden modificar el estado del contacto y hacer que se incluya o no en la lista de números a llamar.

Además, tener un archivo global de contactos permite realizar análisis e informes globales.

Selección inteligente de número a llamar y llamante

En caso de que tenga varios números de teléfono para escoger, el automarcador escogerá el más apropiado para llamar.

Los Agentes pueden estar distribuidos en diversas localizaciones. El automarcador busca el beneficio óptimo teniendo en cuenta la ubicación de cada agente, los costes asociados al agente, los costes de transferencia de la llamada y el *profit* potencial de la comunicación, para decidir qué agente realizará la llamada. La solución Nixxis es realmente **virtual**.

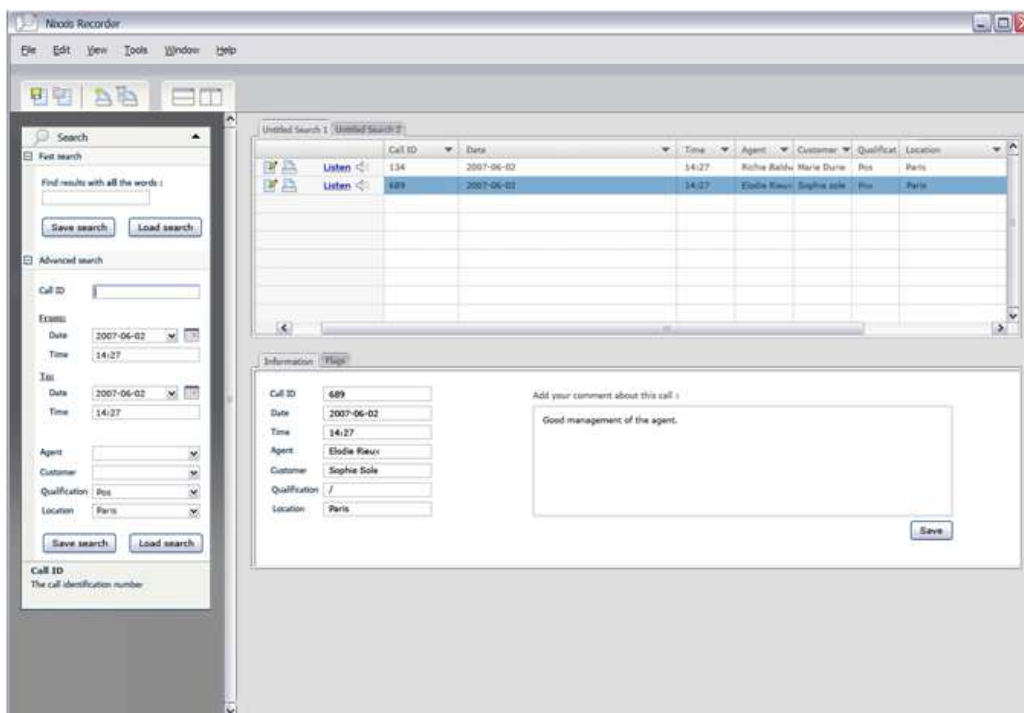
Grabación

Nixxis Contact Suite contiene funciones de grabación, que puede ser iniciada por el Agente, un Supervisor, el argumentarlo, de modo aleatorio o estar activa por defecto.

La grabación puede abarcar la conversación completa o ser activada bajo demanda, en un momento de la conversación. También se puede activar de acuerdo a ciertas reglas, que iniciarán la grabación como respuesta a determinados eventos.

Además, otro modo permitido es la grabación automática de **todas las conversaciones**, permitiendo al Agente decidir si guardarla o no cuando termina. Esto permite mantener registros de las conversaciones completas, incluso si el Agente decide que desea grabar con la llamada ya empezada. Se pueden grabar tanto la voz como los datos.

Para facilitar la búsqueda de las partes relevantes de las conversaciones, se pueden insertar **Hitos** en la grabación, que actúan a modo de índices.



Informes

Nixxis Contact Suite registra todos los eventos que ocurren en el sistema. Mantiene una base de datos histórica con toda la información sobre qué están haciendo los Agentes y qué ocurre con las distintas comunicaciones en el momento en el que ocurren, empleando un modelo de datos abierto.

Junto a la base de datos histórica principal, los datos se sincronizan con un almacén de datos. Este almacén puede combinar estos datos con otros datos provenientes de bases de datos corporativas. La generación de informes se realiza sobre este almacén y nunca sobre la base de datos histórica, para garantizar el rendimiento del sistema en producción.

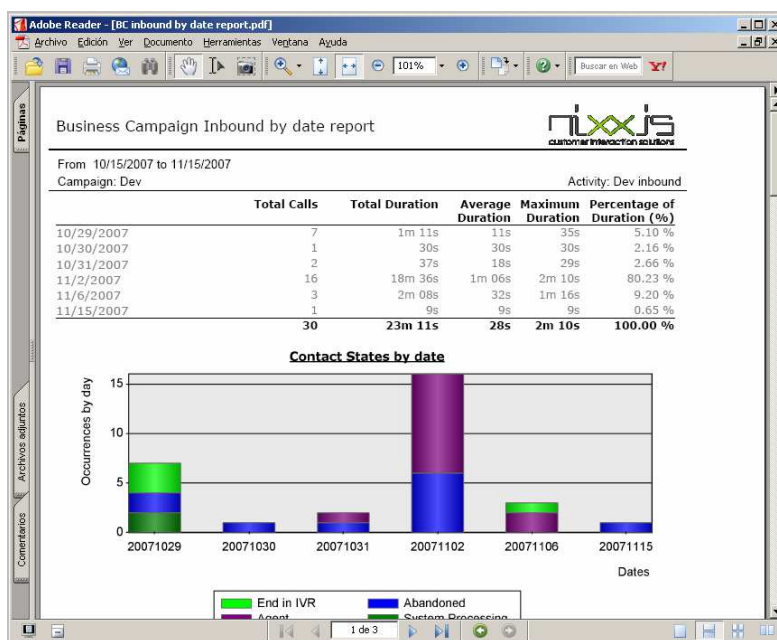
Se proporciona un conjunto de informes estándar predefinidos. Estos informes son **personalizables** y se pueden lanzar como una tarea programada mediante un programador de informes. Así, los distintos informes pueden ser publicados automáticamente en un Sitio Web o Intranet, pueden ser enviados por correo electrónico en un momento concreto a las personas que los necesitan, o pueden ser impresos automáticamente.

Se permite además, **la exportación del informe a distintos formatos, como Excel y PDF.**

La interfaz de usuario del módulo de Informes ofrece características de filtrado, enlaces entre informes y *drill down*: el informe es interactivo, se pueden mostrar totales o detalles, y al imprimir o exportar, se obtiene lo que el responsable tiene en su pantalla.

Todos los motores de *reporting* usados habitualmente (Cognos, Business Objects, Crystal Reports, etc.) pueden ser empleados para acceder al almacén de datos. Con estos motores, se crean modelos lógicos por encima de la base de datos física.

En resumen, este modo de producir los informes ofrece la flexibilidad completa necesaria para interpretar los resultados del Contact Center de la manera en que la dirección de la compañía quiere.



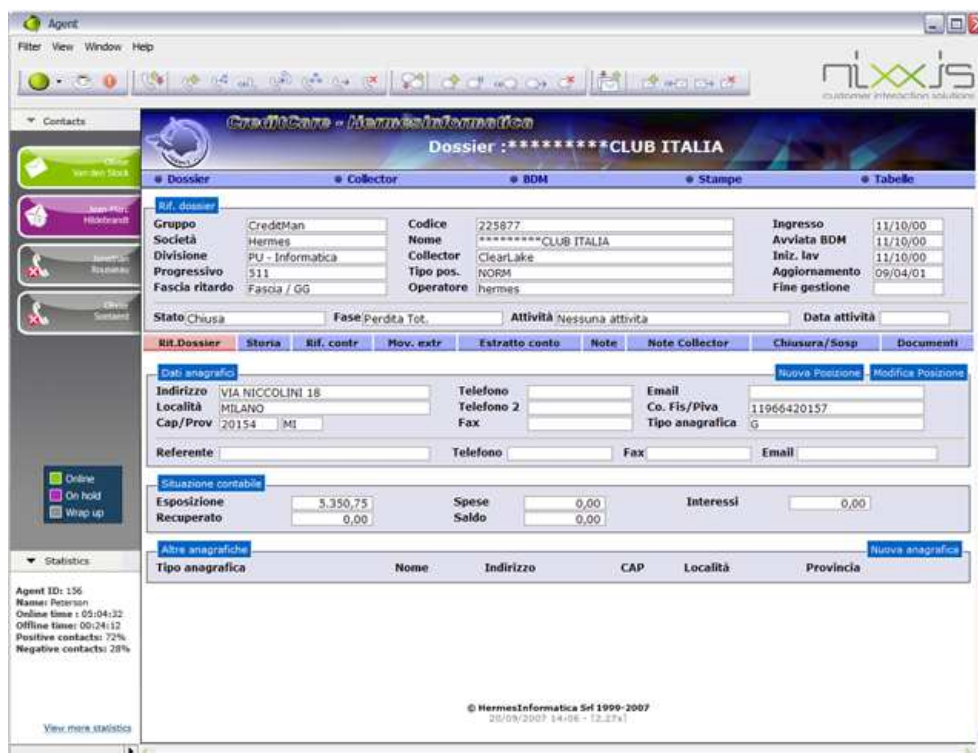
Informe exportado en formato Adobe PDF

Interfaz de Agente y Scripting

Las necesidades de argumentarios (*scripts*) e interfaces de usuarios varían siempre en cada caso, dependiendo de las necesidades de negocio del cliente y del entorno tecnológico. No existe una única solución estándar.

En lugar de reinventar la rueda, Nixxis aprovecha las ventajas de soluciones existentes en el mercado y garantiza la fluida integración mediante herramientas de scripting simples y complejas:

- Pop-up de aplicaciones Web (HTML/ASP/JSP/PHP)
- API de agregación de datos y Web Services
- Plantillas de Visual Studio
- Integración de la barra de herramientas de Agente

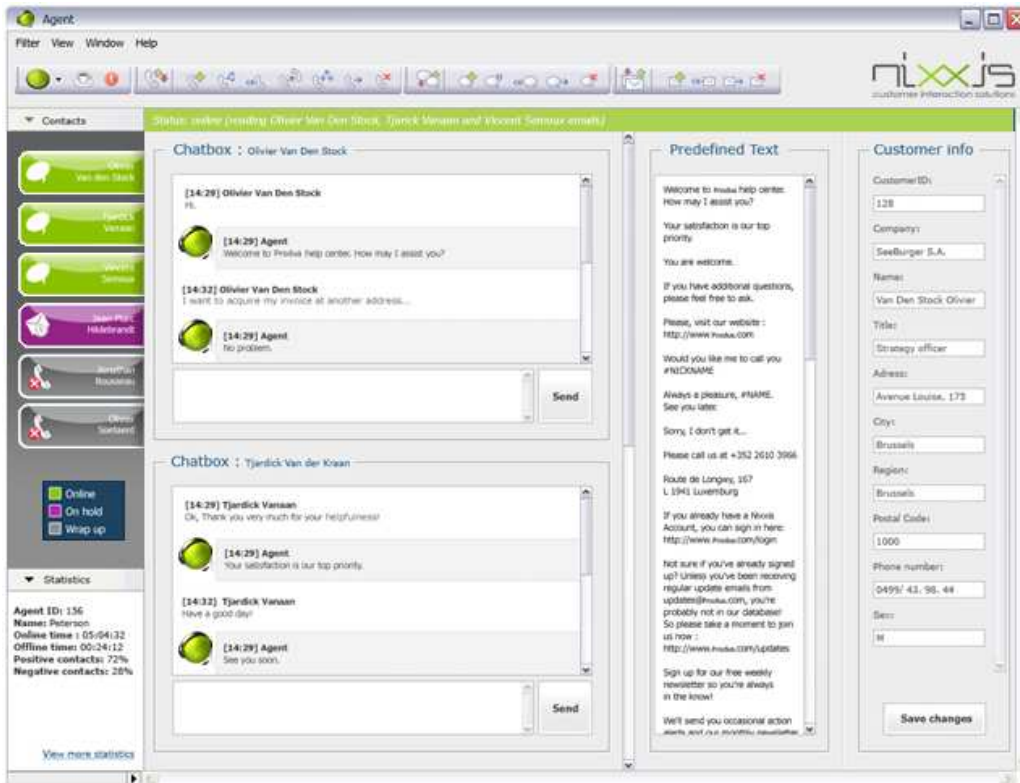


Agentes

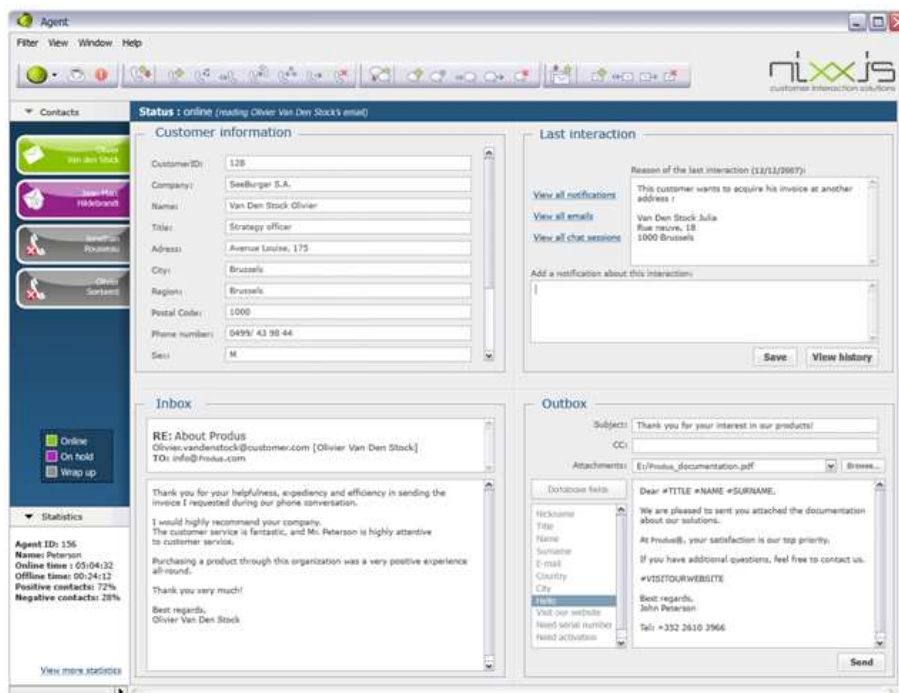
Los agentes interactúan con la plataforma de Contact Center mediante una serie de botones, a efectos de controlar sus interacciones multicanal. Entre las funciones disponibles en su *toolbar* o barra de herramientas, se encuentran:

- Iniciar una llamada
- Transferir una llamada
- Añadir una llamada a una conferencia
- Colgar
- Grabar la conversación
- Poner una llamada "on hold"
- Finalizar el tiempo administrativo o de *wrap up*.
- Realizar una pausa
- Enviar un SMS

- Iniciar una sesión de Chat
- Atender un correo electrónico entrante



Nixxis proporciona un Agent Toolbar que incluye todas estas funciones sin que necesite ningún tipo de integración. Esta herramienta puede ser utilizada en casos de implantación rápida de la solución o para aplicaciones sencillas.



Agent API

Para los casos en que se necesita una integración más compleja, existe un conjunto de APIs (Application Program Interface) que permiten integrar los botones y funciones anteriores en una interfaz de agente existente.

Además, Nixxis está actualmente desarrollando conectores para todas las aplicaciones relevantes, como por ejemplo MS Dynamics 3.0, Omninet, Adato, Orbium y una amplia selección de soluciones de CRM.

Seguridad y Redundancia

La solución destaca por su seguridad y capacidad redundante en varios puntos. Desde el punto de vista hardware, algunos dispositivos que proporcionan redundancia son empleados en los módulos críticos. Por ejemplo, el almacenamiento puede utilizar SAN (Storage Area Network) para garantizar la máxima seguridad en los datos, o puede realizarse mediante *clusters*. Los equipos de red se duplican también en las situaciones especialmente sensibles.

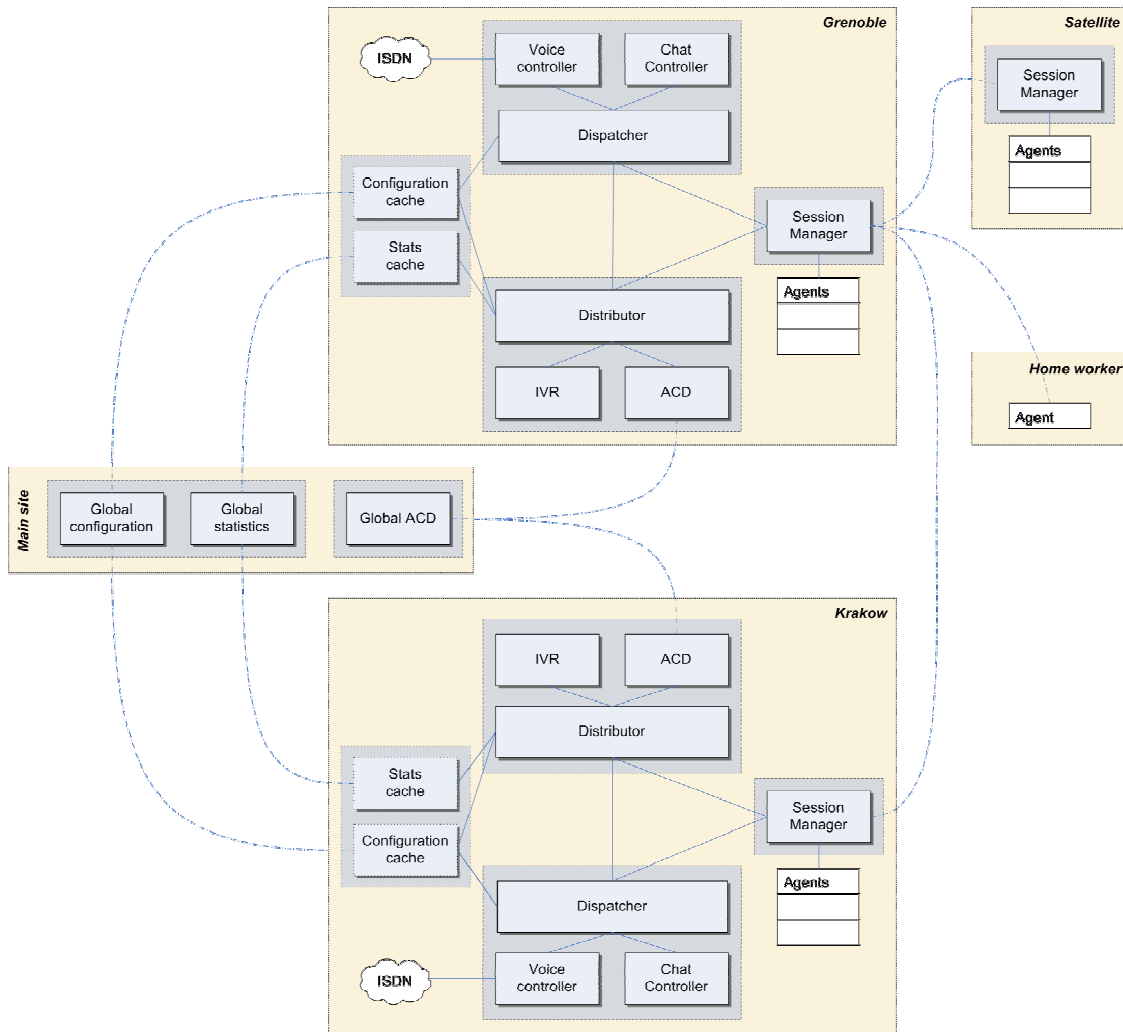


Diagrama Multisite

Las aplicaciones críticas, como el módulo de telefonía, son capaces de ejecutarse en *clusters*. Esto garantiza un tiempo de ejecución sin interrupciones muy largo y protección contra fallos de hardware y software.

Desde el punto de vista software, varios de los módulos están diseñados para trabajar juntos de modo cooperativo, o en modo maestro-esclavo. Por ejemplo, el módulo ACD funciona de este modo y por tanto cada esclavo puede trabajar con o sin su ACD maestro. Esto evita la existencia de un único punto de fallo cuando se emplea un módulo central inteligente. Del mismo modo, las configuraciones del

sistema están distribuidas entre varios módulos de almacenamiento de configuraciones que trabajan en equipo. Si uno de ellos no está disponible, el sistema continúa funcionando puesto que otro de los módulos ejercerá el rol de almacén de configuraciones.

El módulo de estadísticas también trabaja en modo maestro-esclavo. Cada localización en una arquitectura distribuida maneja su propio motor de estadísticas, conectado al almacén de datos central. La disponibilidad de este almacén central no tiene impacto en el comportamiento del sistema, puesto que cada módulo esclavo es independiente y puede trabajar de forma autónoma. Cuando el módulo maestro vuelve a estar disponible, se lanza un proceso de sincronización para actualizar los datos en el almacén central con los obtenidos durante su tiempo de fallo.

Listado de funcionalidades

Descripción	NCS Starter Package	NCS Standard Package	NCS Advanced Package	NCS Professional
Nixxis Interaction Engine				
SIP Compliant VoIP Platform	x	x	x	x
Virtual architecture	x	x	x	x
Multisite	x	x	x	x
Electronic out-work	x	x	x	x
Uniform management of multimedia contacts				x
Voice	x	x	x	x
Email			x	x
Cat			x	x
SMS				x
MMS				x
Video				x
Indication of presence on Instant Messaging				x
Campaign Management				
Business-Oriented Campaigns				x
Multi-wave activity		x	x	x
Multi-activities			x	x
Activity Management				x
Contact Value Forecast				x
Contact Cost Forecast				x
Dynamic Contact Value				x

Adjustment				
Employee Definition/Characteristics				X
Employee permissions	X	X	X	X
Assignments by team	X	X	X	X
Assignment by skill				X
Management of employee authentication	X	X	X	X
Management of employee access to scripts	X	X	X	X
Management of employee access to business applications				X
Management of authorised media per employee			X	X
Voice	X	X	X	X
VoIP	X	X	X	X
Email			X	X
Chat			X	X
Fax				X
SMS				X
Team Management				X
Management of costs per team				X
Management of locations				X
Language Management	X	X	X	X
Multiple call status by interaction (topics)				X
Attribution of a value to a topic				X
Management of customer files (import/export)	X	X	X	X
Customer files in free format (csv, xls, xml, mdb,...)	X	X	X	X
Employee Interface				
Multi-media sessions			X	X

Multiple simultaneous call sessions					X
ACW (After Call work)	X	X	X		X
Possible call pick-up during ACW					X
Relistening to last call during ACW				X	X
Interactive supervisor <=> employee messaging	X	X	X		X
Interface personalisable by employee					X
Light web client interface	X	X	X		X
Client/Server Interface					X
Integration with third-party products possible					X
Scripting Employee	X	X	X		X
Customer Interaction History	X	X	X		X
History of Topics					X
Queues Trend Chart	X	X	X		X
Team Results Trend Chart	X	X	X		X
ACD (Automatic Call Distribution)					
Simplified employee management by team	X	X	X		X
Routing by group	X	X	X		X
Routing by skill					X
Routing by profitability					X
Queue interaction pick-up					X
Simple activity processing	X	X	X		X
Introduction of a "Business" dimension by regrouping of activities					X
Management of queues	X	X	X		X
Management of priorities					X

Management of team availability /queues	x	x	x	x
Management of transfer costs				x
Management of value rules				x
Management of cost rule				x
Management of overflow	x	x	x	x
Management of exceptional closing	x	x	x	x
Prediction of the availability of a resource				x
Routing towards preferred employee				x
Caller identification and authentication				x
Access to the external DBMS				x
Dynamic and flexible definition of waiting scenarios	x	x	x	x
Position in queue announcement	x	x	x	x
Waiting time announcement	x	x	x	x
Call Automat				
Preview calls				x
Power calls	x	x	x	x
Progressive calls	x	x	x	x
Predictive calls	x	x	x	x
Multi-wave activity		x	x	x
Availability and automatic use of the results through waves		x	x	x
Intelligent management of call list ends				x
Activities of multiple simultaneous outgoing calls per employee				x
Prediction of the value of a call				x
Prediction of the cost of a call				x

Intelligent allocation of an employee to a call					x
Management of customer files (import/export)	x	x	x		x
Customer files in free format (csv, xls, xml, mdb,...)	x	x	x		x
Filtering of cards	x	x	x		x
Sorting of cards	x	x	x		x
IVS (Interactive Vocal Server)					
Basic IVS script generator	x	x	x		x
Choice of language and service	x	x	x		x
Dynamic choice of queue	x	x	x		x
Dynamic choice of group	x	x	x		x
Dynamic choice of skill					x
Advanced User Interface based on flows					x
Caller identification and authentication					x
Access to the DBMS					x
Dynamic and flexible definition of waiting scenarios					x
Position in queue announcement	x	x	x		x
Waiting time announcement	x	x	x		x
Scripting Tool : Employee Guidance					
Development interface	x	x	x		x
Graphical user interface	x	x	x		x
Screen design mode					x
Preview mode	x	x	x		x
HTML generation	x	x	x		x
Drag & drop	x	x	x		x

Development Elements	x	x	x	x
Labels	x	x	x	x
Protected & unprotected fields	x	x	x	x
Masks	x	x	x	x
Filters	x	x	x	x
Validation of the field				x
Single encoding fields	x	x	x	x
Multiple encoding fields	x	x	x	x
Selection fields	x	x	x	x
Logical fields	x	x	x	x
Test fields	x	x	x	x
Numerical fields	x	x	x	x
Buttons	x	x	x	x
Date	x	x	x	x
Result of last customer interaction	x	x	x	x
Complete customer contact history				x
Topic Histories				x
Information on the campaign	x	x	x	x
Information on IVS sessions				x
Information system				x
Grouped elements				
Order of questions	x	x	x	x
Sections	x	x	x	x
Fast displacement towards specific section	x	x	x	x
Models				x
Connectivity to external database				x
Campaign-based administration	x	x	x	x
Open database				x

Preset modules				X
Self-generated				X
Basic customer information model	X	X	X	X
Advanced customer information model				X
Diary model		X	X	X
Order-taking model			X	X
Interview model		X	X	X
Basic knowledge model				X
User-parameterable models				X
Advanced development				X
Predefined development blocks				X
Client programming				X
Server programming				X
Multiple development languages				X
Request Editor				X
Multiple data source				X
Data source configuration assistant				X
Call Recording				
Total or partial recording	X	X	X	X
Automatic or on request	X	X	X	X
On employee, supervisor or script initiative	X	X	X	X
Insertion of reference mark				X
Multiple search criteria (call, Customer, employee/team, campaign topic)				X
Multiple listening possibilities (telephone, File.wav)	X	X	X	X
Relistening Functions	X	X	X	X
From the beginning	X	X	X	X

Jump (number of seconds)					X
Jump to previous/following time marker					X
Jump to identified time stamp					X
Fast forward					X
Return					X
Pause					X
Stop	X	X	X		X
Possibility of rejecting a recording					X
Possibility of saving a recording					X
Filing					X
Per campaign/activity					X
Older than					X
Supervision					
Remote supervision	X	X	X		X
Individual view per employee	X	X	X		X
View per team of employees		X	X		X
View per individual activity					X
Grouped view (purely business) of activities					X
View of the topics					X
View of the queues	X	X	X		X
Personalisable by the supervisor	X	X	X		X
Overall and detailed sight	X	X	X		X
Listening to conversations	X	X	X		X
Recording conversations	X	X	X		X
Butting into conversations	X	X	X		X
Manual ringing	X	X	X		X

Management of notification and alarms			x	x
Interactive messaging with the employees	x		x	x
Reporting				
Web-based	x	x	x	x
Predefined reports	x	x	x	x
User-produced reports				x
Reports based on the business model				x
Open Interface				x
Export of non-formatted data (csv, xls, xml, mdb,...)	x	x	x	x
Export of results (csv, xls, xml, mdb,...)	x	x	x	x
Charts	x	x	x	x
Parachute view	x	x	x	x
Application of filters	x	x	x	x