



FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK

- Die Aufzeichnung des Agenten-Bildschirms ist einstellbar:
 - ✓ Auflösung
 - ✓ Farbe/SW
 - ✓ Mausspur ein/aus
 - ✓ Bilder je Minute (120, 60, 30 etc.)
 - ✓ Auswahl der Anwendung/Bildschirmbereich
 - ✓ Aufnahmefrequenz- und Dauer pro Agent
- Die Screenshots generiert der 4Com Professional-Client auf dem Agenten-PC und legt diese jeweils auf einem lokalen 4Com sFTP-Server beim Kunden ab; alternativ werden die Bilder direkt zu 4Com transferiert (keine lokale Datenhaltung)
- Die zugehörigen Gesprächsaufzeichnungen werden von 4Com offline (z. B. nachts) ebenfalls auf dem lokalen 4Com sFTP-Server abgelegt und durch den 4Com Server zusammen mit dem Audio-File zu einem Film im MP4-Format synchronisiert und gewandelt
- Der Film kann im Bereich der Gesprächsaufzeichnung per Web angesehen (per Streaming) und heruntergeladen werden
- Der Film kann auch im 4Com Gesprächsbewertungstool angezeigt werden, dies ermöglicht die Bewertung von

Abschnitten mit Texten bzw. die Verknüpfung mit Bewertungsbögen sowie benutzerdefinierte Zugriffsmöglichkeiten für z. B. Trainer und Agenten (Zusatzoption 4Com Gesprächsbewertungstool)

- Im Online-Monitoring-Modus kann der Agenten-Bildschirm bzw. Ausschnitte des ausgewählten Fensters beim Trainer mit leichtem Zeitversatz von ca. 2s und ca. 1 Bild alle 2s gespiegelt werden (Zusatzoption 4Com Gesprächsmonitoring)
- Manuelles Starten/Stoppen der Aufzeichnung durch den Agenten
- Blacklist/Whitelist für Applikationen, die nicht aufgezeichnet werden sollen oder Angabe von einer Applikation/Fenster, die aufgezeichnet werden soll
- Verlinkung auf externe webbasierte E-Learningsysteme
- Ergänzender Link auf Beispielgespräche/Filme wo der richtige Umgang zu dem aufgezeichneten Gespräch gezeigt wird
- Standortübergreifende Nutzung
- Mandantenfähigkeit (z. B. bei mehreren Standorten bzw. Integration von Dienstleistern)

BETRIEBSKOSTEN

Abrechnung nach dem ASP-Modell: Einrichtung, Grundgebühr, Preis je gleichzeitige Aufzeichnungskapazität, monatlich kündbar bei Variante Virtuell, Lizenzen je Monat variabel außerhalb evtl. Mindestabnahmen. Betriebsvarianten: Lokale Installation des Servers oder virtuell bei 4Com:

LOKALE INSTALLATION DES 4COM-DATEN-/FILMSPEICHERS IM LAN DES KUNDEN

- Installation eines Raid-IBM-Servers inkl. gespiegelter Festplatten, 1TByte Speicherkapazität (bei 2 Bildern/s können 10 zeitgleiche Aufzeichnungen ganztägig für 1 Monat erzielt werden) vor Ort in einem Kundenstandort, Installation mehrerer Server in div. Kundenstandorten auf Anfrage
- Voraussetzungen: Rackspace, Strom, LAN/Internetzugang für Installation des Servers durch 4Com vor Ort, Fernwartungszugang, 4Com ACD oder 4Com Power-Dialer mit 4Com Gesprächsaufzeichnung
- Einrichtung/Installation vor Ort in Deutschland komplett: einmalig 3.900,- Euro
- Monatliche Grundgebühr: 290,- Euro
- Je gleichzeitige Aufzeichnungslizenz (nicht agentengebunden!): 69,- Euro/Monat
- Mindestlaufzeit: 12 Monate - wenn nicht 14 Tage vor Ablauf Mindestlaufzeit gekündigt wird, Verlängerung um weitere 12 Monate
- Mindestabnahme: 10 Lizenzen - weitere Lizenzen können monatlich nach Bedarf hinzugebucht bzw. abgewählt werden

VIRTUELLE INSTALLATION DES 4COM-DATEN-/FILMSPEICHERS IM RECHENZENTRUM VON 4COM

- Installation eines Raid-IBM-Servers inkl. gespiegelter Festplatten, 1TByte Speicherkapazität (bei 2 Bildern/s können 10 zeitgleiche Aufzeichnungen ganztägig für 1 Monat erzielt werden) im Rechenzentrum von 4Com
- Voraussetzungen: Breitbandige Internetanbindung des Kunden zur Datenübertragung der aufgezeichneten Bilder online zu 4Com (Flatrate ist empfehlenswert), 4Com ACD oder 4Com Power-Dialer mit 4Com Gesprächsaufzeichnung
- Einrichtung bei 4Com: einmalig 750,- Euro
- Monatliche Grundgebühr: 290,- Euro
- Je gleichzeitige Aufzeichnungslizenz (nicht agentengebunden!): 99,- Euro/Monat
- Mindestlaufzeit: keine, monatlich kündbar
- Mindestabnahme: 1 Lizenz - weitere Lizenzen können monatlich nach Bedarf hinzugebucht bzw. abgewählt werden