

OfficeMaster Call Recording 6

OfficeMaster CallRecording bietet Soft- und Hardwarelösungen
für jedes Szenario

Stand 27.07.2026

CallRecording 6 – OfficeMaster CallRecording bietet Soft- und Hardwarelösungen für jedes Szenario

ÜBERSICHT UND ARCHITEKTUR

Die CallRecording-Software komplettiert die OM CallRecording USB/VoIP-Geräte zu einem System. Zusammen mit einem PC oder Notebook entsteht ein Mitschnittsystem, welches vielseitig zur Erfassung von verfügbaren Daten an Telekommunikationsanschlüssen eingesetzt werden kann.

Die Anwenderprogramme sind einfach zu bedienen und bieten einen großen Funktionsumfang. Die aufgezeichneten Daten sind durch Standard-Audioformate, offene Schnittstellen und eine unkomplizierte Ordnerstruktur zukunftssicher gespeichert.

AUFLISTEN, SUCHEN UND WIEDERGEHEN VON GESPRÄCHEN

Der Mitschnittfinder ist die wichtigste Benutzerschnittstelle des CallRecording-Mitschnittsystems. Als Client kommuniziert er mit einer integrierten SQL-Datenbank. Die Applikation dient der einfachen Suche und der Wiedergabe von Gesprächen. Die Such- und Filterfunktion ermöglicht dem Nutzer eine effektive Verwaltung der Aufzeichnungen. Mit Hilfe einer Sortierfunktion lässt sich ein bestimmtes Telefonat in der Liste der Rufe schnell auffinden. Verschiedene Farben kennzeichnen nicht-verbundene Anrufe, Fax-Verbindungen, verschlüsselte und normale Aufzeichnungen. Die Software erlaubt es, Mitschnitte zu kommentieren sowie die Gesprächshistorie zwischen zwei Parteien anzuzeigen. Telefonnummern werden automatisch durch Namen aus dem Telefonbuch ersetzt. Rufstatistiken geben einen Überblick über das Kommunikationsverhalten innerhalb eines gewählten Zeitraumes.

Der Rufmonitor dient dem diskreten Mithören laufender Gespräche und der manuellen Mitschnitt-Steuerung. Er empfängt Rufinformationen und Audiodaten von verschiedenen Mitschnittgeräten über das Netzwerk und zeigt den Status der Telefonleitungen an.

Das Werkzeug zur Dienstkonfiguration erlaubt es Administratoren, per Fernzugriff die Mitschnittgeräte zu konfigurieren, die Speicherparameter festzulegen sowie den automatischen E-Mail-Versand von Mitschnitten einzurichten.

The screenshot shows the 'Mitschnitt-Finder' application window. The top menu bar includes 'Datei', 'Bearbeiten', 'Einstellungen', and 'Hilfe'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Anhören', 'Filter', 'Speichern', 'Löschen', 'Einfrieren', 'E-Mail', 'Statistiken', 'Sprache zu Text', 'Lautstärke', 'Balance', and 'Wiedergabeposition'. The main area displays a table of call records with columns for 'Anschluss', 'Von', 'Über -> An', 'Rufdauer', 'Zeitpunkt des Rufaufbaus', and 'Transkript'. The table lists various calls with details like phone numbers, names, and durations. Below the table, there is a 'Rufinformationen' section with fields for 'Anrufernummer', 'Zielfonummer', 'Umgeleitete Nummer', 'Verbundene Nummer', and 'Kommentar'. The status bar at the bottom shows 'Gesamt: 503', 'Angezeigt: 503', and 'Ausgewählt: 1'.

SERVER-KOMPONENTEN

Der Mitschnittdienst überwacht die OM CallRecording USB-Geräte und speichert die Mitschnitte auf der Festplatte. Der Audiokonvertierungsdienst ermöglicht die Komprimierung der Audiodateien, ergänzt gegebenenfalls Rufinformationen um Daten aus externen Quellen, verschickt Mitschnitte per E-Mail und implementiert einen Push-Dienst. Der Indizierungsdienst fügt die rufbezogenen Daten der Mitschnitte in eine SQL-Datenbank ein. Client-Applikationen greifen auf die Rufinformationen über SQL / TCP-Verbindungen zum Indizierungsdienst zu.

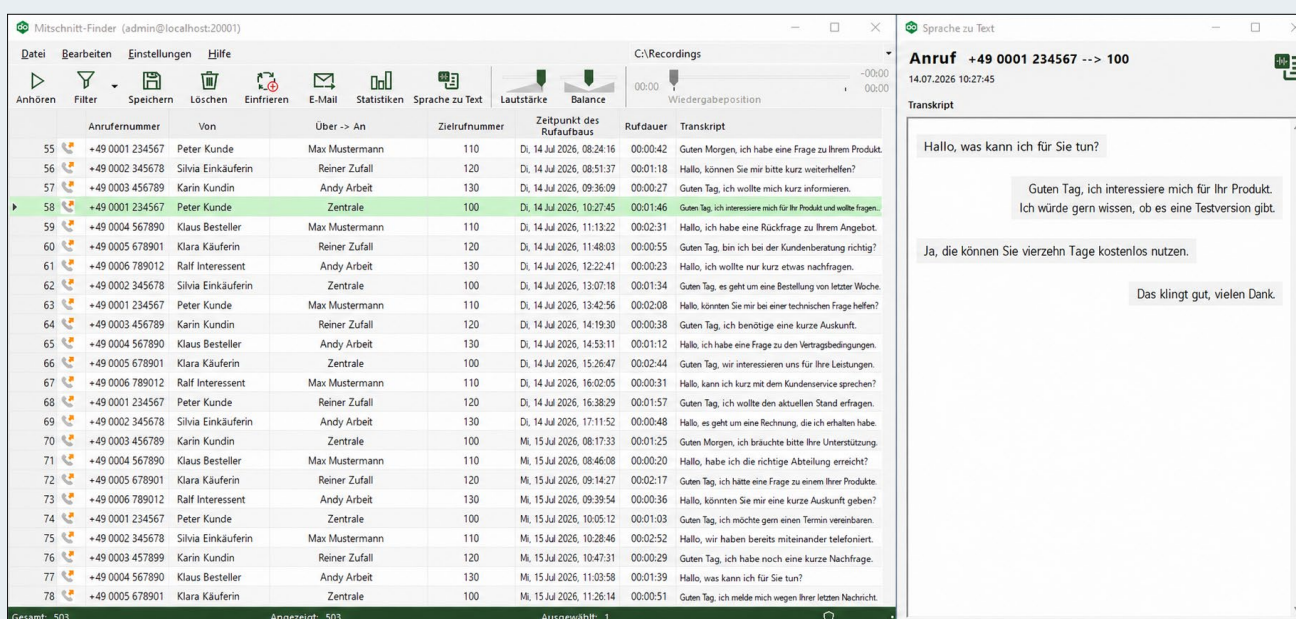
CALLRECORDING 6

Was ist neu in der Version?

OfficeMaster Call Recording 6 basiert auf modernen Technologien und unterstützt **aktuelle Systeme**. Veraltete Komponenten werden ersetzt, um Stabilität, Sicherheit und langfristige Investitionssicherheit zu gewährleisten. Unterstützt werden nun **Windows 10/11** und **Windows-Server 2022/2025**.

Neben dem SIP-Mitschnitt erlaubt die Call Recording Lösung weiterhin die Nutzung der **USB-basierten** Mitschnittgeräte für **analoge** und **ISDN-Anschlüsse**. Der nötige USB-Treiber unterstützt nun **Windows 11** und die **Windows-Server 2022/2025**. Zusammen mit der leistungsfähigen Software und einem PC oder Notebook entsteht ein Mitschnitt-System, das vielseitig zur Erfassung von verfügbaren Daten an Telekommunikationsanschlüssen eingesetzt werden kann.

OfficeMaster Call Recording 6 bietet nun erstmalig die Option, aufgezeichnete Telefonate zu transkribieren. Der OfficeMaster Call Recording Server wird hierzu mit dem **SpeechAI-Server**, wie er auch für die OfficeMaster Suite 9 verwendet wird, verbunden. Mit der Nutzung der SpeechAI ist es möglich, ein **Transkript** zu erstellen, welches im Mitschnittfinder dokumentiert wird. **Alles** lokal, ohne Nutzung der Cloud für **höchstmögliche Datensicherheit und digitale Souveränität**.



Anrufernummer	Von	Über -> An	Zielrufnummer	Zeitpunkt des Rufaufbaus	Rufdauer	Transkript
+49 0001 234567	Peter Kunde	Max Mustermann	110	Di, 14. Jul 2026, 08:24:16	00:00:42	Guten Morgen, ich habe eine Frage zu Ihrem Produkt.
+49 0002 345678	Silvia Einkäuferin	Reiner Zufall	120	Di, 14. Jul 2026, 08:51:37	00:01:18	Hallo, können Sie mir bitte kurz weiterhelfen?
+49 0003 456789	Karin Kundin	Andy Arbeit	130	Di, 14. Jul 2026, 09:36:09	00:00:27	Guten Tag, ich wollte mich kurz informieren.
+49 0001 234567	Peter Kunde	Zentrale	100	Di, 14. Jul 2026, 10:27:45	00:01:46	Guten Tag, ich interessiere mich für Ihr Produkt und wollte fragen.
+49 0004 567890	Klaus Besteller	Max Mustermann	110	Di, 14. Jul 2026, 11:13:22	00:02:31	Hallo, ich habe eine Rückfrage zu Ihrem Angebot.
+49 0005 678901	Klara Käuferin	Reiner Zufall	120	Di, 14. Jul 2026, 11:48:03	00:00:55	Guten Tag, bin ich bei der Kundenberatung richtig?
+49 0006 789012	Ralf Interessent	Andy Arbeit	130	Di, 14. Jul 2026, 12:22:41	00:00:23	Hallo, ich wollte nur kurz etwas nachfragen.
+49 0002 345678	Silvia Einkäuferin	Zentrale	100	Di, 14. Jul 2026, 13:07:18	00:01:34	Guten Tag, es geht um eine Bestellung von letzter Woche.
+49 0001 234567	Peter Kunde	Max Mustermann	110	Di, 14. Jul 2026, 13:42:56	00:02:08	Hallo, könnten Sie mir bei einer technischen Frage helfen?
+49 0003 456789	Karin Kundin	Reiner Zufall	120	Di, 14. Jul 2026, 14:19:30	00:00:38	Guten Tag, ich benötige eine kurze Auskunft.
+49 0004 567890	Klaus Besteller	Andy Arbeit	130	Di, 14. Jul 2026, 14:53:11	00:01:12	Hallo, ich habe eine Frage zu den Vertragsbedingungen.
+49 0005 678901	Klara Käuferin	Zentrale	100	Di, 14. Jul 2026, 15:26:47	00:02:44	Guten Tag, wir interessieren uns für Ihre Leistungen.
+49 0006 789012	Ralf Interessent	Max Mustermann	110	Di, 14. Jul 2026, 16:02:05	00:00:31	Hallo, kann ich kurz mit dem Kundenservice sprechen?
+49 0001 234567	Peter Kunde	Reiner Zufall	120	Di, 14. Jul 2026, 16:38:29	00:01:57	Guten Tag, ich wollte den aktuellen Stand erfragen.
+49 0002 345678	Silvia Einkäuferin	Andy Arbeit	130	Di, 14. Jul 2026, 17:11:52	00:00:48	Hallo, es geht um eine Rechnung, die ich erhalten habe.
+49 0003 456789	Karin Kundin	Zentrale	100	Mi, 15. Jul 2026, 08:17:33	00:01:25	Guten Morgen, ich bräuhete bitte Ihre Unterstützung.
+49 0004 567890	Klaus Besteller	Max Mustermann	110	Mi, 15. Jul 2026, 08:46:08	00:00:20	Hallo, habe ich die richtige Abteilung erreicht?
+49 0005 678901	Klara Käuferin	Reiner Zufall	120	Mi, 15. Jul 2026, 09:14:27	00:02:17	Guten Tag, ich hätte eine Frage zu einem Ihrer Produkte.
+49 0006 789012	Ralf Interessent	Andy Arbeit	130	Mi, 15. Jul 2026, 09:39:54	00:00:36	Hallo, könnten Sie mir eine kurze Auskunft geben?
+49 0001 234567	Peter Kunde	Zentrale	100	Mi, 15. Jul 2026, 10:05:12	00:01:03	Guten Tag, ich möchte gern einen Termin vereinbaren.
+49 0002 345678	Silvia Einkäuferin	Max Mustermann	110	Mi, 15. Jul 2026, 10:28:46	00:02:52	Hallo, wir haben bereits miteinander telefoniert.
+49 0003 456789	Karin Kundin	Reiner Zufall	120	Mi, 15. Jul 2026, 10:47:31	00:00:29	Guten Tag, ich habe noch eine kurze Nachfrage.
+49 0004 567890	Klaus Besteller	Andy Arbeit	130	Mi, 15. Jul 2026, 11:03:58	00:01:39	Hallo, was kann ich für Sie tun?
+49 0005 678901	Klara Käuferin	Zentrale	100	Mi, 15. Jul 2026, 11:26:14	00:00:51	Guten Tag, ich melde mich wegen Ihrer letzten Nachricht.

Die Transkripte können zur Weiterverarbeitung und Archivierung in nachgelagerten Systemen exportiert werden.

Software-Funktionen

Manuelle oder automatische Mitschnittsteuerung

Der Rufmonitor erlaubt es Anwendern, die Aufzeichnung von Gesprächen oder Gesprächsteilen zu beeinflussen. Die Kombination von automatischer und manueller Aufzeichnung kann den Anforderungen entsprechend justiert werden.

Audiokomprimierung

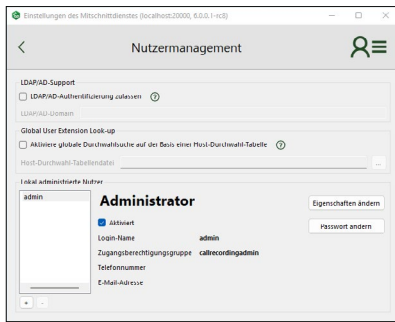
Um Speicherplatz zu sparen, können WAV-Dateien mit verschiedenen Codecs komprimiert werden. Dadurch kann ein guter Kompromiss zwischen Größe und Qualität vom 8 kbit/s (geringe Qualität) bis 128 kbit/s (G.711, hohe Qualität) erzielt werden. Gute Optionen sind:

- 24 kbit / s stereo (180 KB/Minute) oder
- 13 kbit / s mono (98 KB/Minute)

E-Mail-Versand

Die Software kann automatisch die aufgezeichneten Audiodateien an bestimmte E-Mail-Adressen verschicken (Filterregeln definieren die Durchwahl-/E-Mail-Adresszuordnung). Die Nutzer erhalten dann die Aufzeichnungen ihrer Gespräche in ihrem E-Mail-Postfach und benötigen keine weitere Software. Nach dem E-Mail-Versand kann der Server entweder die Aufzeichnung löschen oder permanent speichern.

Nutzermanagement und Gruppenverwaltung



Nutzer können in der Software lokal angelegt und verwaltet werden. Die Authentifizierung kann jedoch auch bequem per LDAP (bspw. am Active Directory) erfolgen. Dadurch lässt sich der administrative Aufwand besonders für größere Unternehmen auf ein Minimum reduzieren.

Die Nutzer lassen sich verschiedenen Gruppen zuordnen, die wiederum mit unterschiedlichen Rechten ausgestattet werden können. Dies ermöglicht es den Mitarbeitern einen individualisierten Zugriff auf ihre Aufzeichnungen zu gewähren und gleichzeitig kritische Informationen und Einstellungen vor ihnen zu verbergen. Dadurch kann insbesondere den strengen Anforderungen der DSGVO einfach entsprochen werden.

Darüber hinaus ergibt sich ein hoher Mehrwert für die Nutzer hinsichtlich der Flexibilität. So genügt beim Wechsel des Client-PCs eine Anmeldung und alle persönlichen Einstellungen und Konfigurationen werden automatisch aus den zentralen Benutzereinstellungen übernommen.

Filterregeln

Der Anwender kann mittels einer Liste von Filterregeln festlegen, welche Gespräche aufgezeichnet werden sollen. Die Parameter der Filterregeln umfassen Telefonnummern, Zeitraum, Wochentage, Tageszeit, Rufrichtung und externe Datenfelder. Filter können auch so angelegt werden, dass nur stichprobenhaft Rufe für das Qualitätsmanagement aufgezeichnet werden. Filteraktionen geben an, wie ein Ruf von der Software behandelt werden soll. Insbesondere, ob er zwecks späterer Fax-Dekodierung die Audiokompression umgehen oder ob der Mitschnitt per E-Mail verschickt werden soll.

DTMF-Dekodierung

Die Software erkennt sämtliche DTMF-Folgen während eines Gesprächs und fügt sie den Rufdaten hinzu. Dies kann für die Diagnose von Problemen in der Menüsteuerung von Sprachdialogsystemen hilfreich sein oder der Anruferidentifizierung dienen. DTMF kann ebenfalls zur manuellen Mitschnittsteuerung verwendet werden.

Zugriffskontrolle

Aufgezeichnete Gespräche können sensitive Informationen enthalten. Deswegen sollte der Zugang zu den Mitschnitten nur einer Gruppe von berechtigten Nutzern vorbehalten sein. Die CallRecording-Software ermöglicht dies auf zwei Arten: Mitschnittverschlüsselung und Beschränkung der Funktionen über die Nutzer- und Gruppenberechtigungen.

Verteilte Installationen

Mit Hilfe des Collector- oder Push-Dienstes ist es möglich, Mitschnitte verschiedener Niederlassungen an eine zentrale Stelle zu übertragen und dort zu speichern.

Automatische Fehlerreports

Eventuelle Ausfälle eines Mitschnittsystems sollten schnell behoben werden. Deswegen kann die Software automatisch eine E-Mail an einen Administrator verschicken, falls Geräte vom System getrennt werden, die Telefonleitung Probleme aufweist oder anderweitige Fehler durch die Software erkannt werden.

Statistikreports

Anwender können komplexere Statistikreports definieren, um nützliche Informationen aus der Gesprächsdatenbank zu extrahieren. Statistiken können für beliebige Zeiträume erzeugt werden und akkumulieren die Daten für Intervalle wie Tage, Wochen, Monate und Quartale. Es können Anzahlen, Minimum- / Maximum- und Mittelwerte verschiedener Rufdatenfelder ausgewertet werden.

Unterstützte Betriebssysteme

Die OfficeMaster CallRecording Release 6 Software ist unter Microsoft, Windows 10/11, Windows-Server 2022/2025 und und auf Windows Server 2019 lauffähig. Linux-Pakete werden nur für die Serverkomponenten angeboten.

Zeit- und volumenabhängige Speicherlimitierung (Quota)

Die Software kann so konfiguriert werden, dass Gespräche nur für einen bestimmten Zeitraum gespeichert bleiben bzw. der zu belegende Speicherplatz begrenzt ist.

