



Interactive Recorder

“Optimiza y controla el rendimiento junto con el cumplimiento normativo”

Situación actual

Cada vez es más corriente que los centros de contacto incorporen sistemas de grabación dentro de su gestión, que les permite afrontar las necesidades de medición y evaluación de la calidad de servicio que ofrecen, responder a los requerimientos de verificación de ventas y recobros, además de cumplir las regulaciones oficiales.

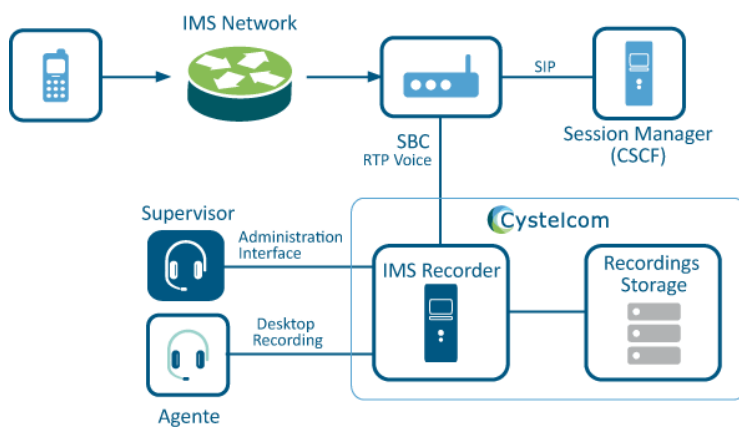
Grabación, calidad y reporting

Interactive Recorder permite extraer y analizar información crítica de las interacciones, analizar la efectividad del servicio prestado y mejorar la experiencia de los clientes. Cumple con las normas vigentes sobre la actividad y transacciones que se realizan durante las comunicaciones.

¿En qué consiste?

Cystelcom Interactive Recorder es un sistema de grabación de voz IP, vídeo y desktop para el agente de Contact Center, en formato Mp3 para audio y AVI para vídeo. Permite la grabación total, bajo demanda y selectiva anexando datos relacionados con la interacción, ya sean propios de la interacción o provenientes de sistemas de negocio.

Plataforma modular a nivel de componentes que permite analizar el tráfico SIP, almacenando el audio, vídeo o *desktop* de aquellas llamadas que se desean grabar. Permite extraer y analizar información crítica de las interacciones, examinando la efectividad del servicio prestado, optimizando la experiencia de los clientes.



Interactive Recorder!!!

Beneficios

- Ahorro de tiempo en la gestión de los agentes por el aumento de la eficiencia en el seguimiento y el ahorro en la supervisión.
- Captura de pantallas, reduciendo el tiempo de conversación, optimizando la entrada de datos.
- Agiliza el proceso de evaluación, al incluir la información de la encuesta de calidad asociada a la llamada.
- Minimiza el impacto en la red, al manejar volumen del tráfico VoIP.

Características

- Grabación de voz y de escritorio de los agente.
- Identificación de número llamante y llamado.
- Reproducción, administración y gestión de las grabaciones basada en web segura.
- Transferencia basada en web segura HTTP/SSL de las grabaciones.
- Filtrado avanzado de las grabaciones.
- Archivado y recuperación automática de grabaciones.
- Asocia datos de negocio a una grabación bajo demanda.



Interactive Recorder

“Mayor capacidad resolutive, analizando experiencias del cliente”

Funcionalidades

- **Grabación de voz:** grabación de todas las llamadas de voz cuya señalización (transportada protocolo SIP) y audio (codificado en G711 o G729) se capturen en la red SIP/IMS.
- **Grabación de vídeo:** grabación del escritorio de agente según filtros (puestos físicos o virtualizados).
- **Administración Web:** permite configurar el sistema, gestionar los filtros y realizar búsquedas para acceder a las grabaciones.
- **Tolerancia y redundancia:** Arquitectura modular escalable y tolerante a fallos. Versatilidad para integrarse con distintos ACDs y/u otros sistemas externos.
- **Soporte de entornos de virtualización VDI.**

Perfeccione los niveles de calidad y gestión en un Contact Center

Mejor comprensión de las conductas y motivaciones del cliente. De promedio, un agente atiende alrededor de **1300 llamadas mensuales**, por lo que en el transcurso de un año.

Un Contact Center con 200 agentes atiende 3,1 millones de llamadas, lo que les permite tener un elevado conocimiento del cliente, que hace posible la preparación de informes que ayuden a una compañía a tomar las mejores decisiones, focalizadas en el cliente.

Mejor resolución de disputas y aclaraciones. Vivimos en una sociedad exigente donde los contratos y acuerdos verbales son tan válidos como los escritos, pero son más fáciles de probar si se cuenta con un registro grabado.

“Mejore considerablemente la calidad en el trato con sus clientes”

Una solución con la que los clientes relacionan la empresa con calidad

Interactive Recorder de acuerdo con una serie de filtros definidos por el cliente, se encarga de la grabación de voz, que incluye la grabación del escritorio del agente que trata la llamada.

En la opción de grabación bajo demanda, el agente indica el inicio y el final de la grabación de la llamada, permitiendo de esta manera la grabación de determinados fragmentos de la conversación, previamente aceptados por el interlocutor.

Interactive Recorder permite medir de forma cuantitativa y cualitativa las interacciones con los clientes, identificando oportunidades y contribuyendo a formar a los empleados con la base de la experiencia de los clientes.

Componentes

- **Core:** coordina las acciones de todos los módulos del grabador. Tiene una administración web de gestión.
- **Grabador de audio:** analiza el tráfico IMS y de la captura del audio de las grabaciones.
- **Grabador de vídeo:** se encarga de la grabación del escritorio de los agentes. Es necesaria la instalación de una aplicación en el puesto de agente.
- **Modulo CTI:** se conecta al ACD y añade a las grabaciones la información de enrutamiento. Existen diferentes tipos de módulos en función del ACD.
- **Compresor de audio:** transforma el audio capturado a un formato reproducible.
- **Compresor de vídeo:** mezcla las grabaciones de vídeo realizadas con el audio capturado y genera un único archivo de vídeo en un formato reproducible.

Si desea más información sobre Interactive Recorder, llame al 913 881 929 o consulte nuestro apartado de productos en www.cystelcom.com