

Cystelcom presenta

# Interactive Recorder

*“Innovación para  
su Contact Center”*

 Cystelcom

Madrid 24/07/2011



# Interactive Recorder

## Grabación, calidad y reporting

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, al cumplir con las normas vigentes sobre la actividad y las transacciones que se realizan durante las comunicaciones, lo que supone una constante mejora cuantitativa y cualitativa del servicio que proporciona la empresa hacia sus clientes.

*Interactive Recorder soporta diferentes tipos de grabación: Total, en función de planes de grabación o bajo demanda.*

## ¿En qué consiste?

**Cystelcom Interactive Recorder** es 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.

## 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.
- La captura de pantallas reduce el tiempo de conversación al mejorar la entrada de datos por parte del agente y la navegación por las aplicaciones.
- 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.

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

# Interactive Recorder

## El objetivo de nuestra solución

**Interactive Recorder** de **Cystelcom** 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.

Además, incorpora la grabación de pantallas de los agentes de forma simultánea, junto con la conversación telefónica, permitiendo la reproducción sincrónica del vídeo de la captura de pantalla y el audio de la conversación.

*Interactive Recorder mide de forma cuantitativa y cualitativa las interacciones con los clientes, identificando oportunidades y formando a los empleados en base a la experiencia de los clientes*

## Parámetros de la conversación a grabar:

- Servicio.
- Agente.
- Fecha inicio y fin.
- Llamadas entrantes y/o salientes.
- Por porcentaje.
- Por un servicio determinado o todos.
- Por tipo de cliente.

## Componentes

**Core:** coordina las acciones de todos los módulos del grabador. Dispone de 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.



# Interactive Recorder

## 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 (en 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, al poder ser desplegadas en un clúster de servidores con balanceo de carga. Versatilidad para integrarse con distintos ACDs y/u otros sistemas externos.
- **Soporte de entornos de virtualización VDI (Citrix).**



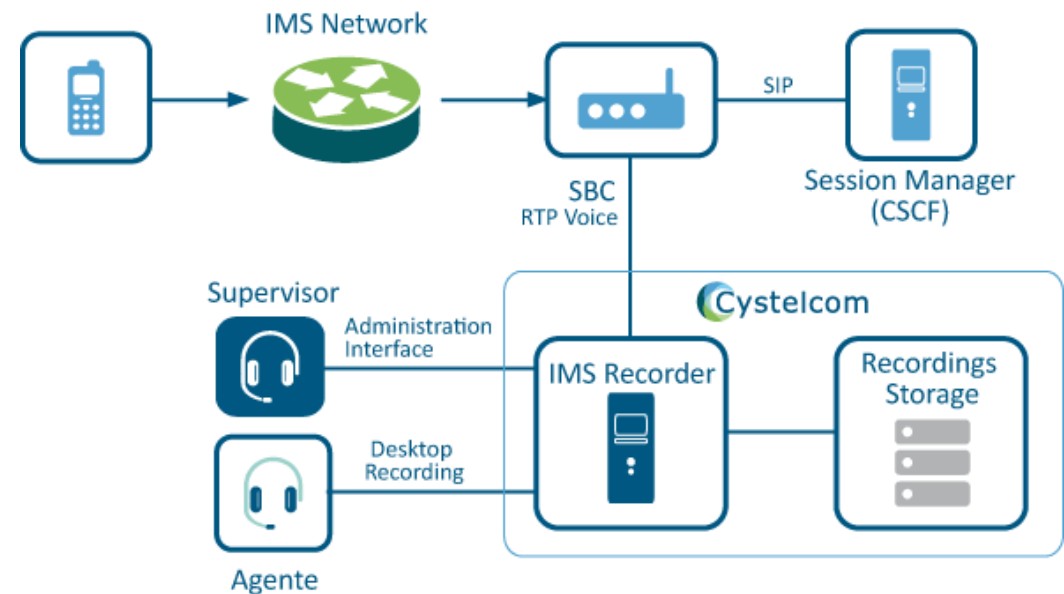
## Características principales:

- Grabación de voz y de y de escritorio de los agentes.
- 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 las grabaciones.
- Notificaciones automáticas de eventos relevantes por email.
- Integración con sistemas externos.
- Asocia datos de negocio a una grabación bajo demanda.
- Estructura de sencilla implantación, al reducir la infraestructura hardware requerida.

# Interactive Recorder

## Tecnología avanzada

- Integración nativa en arquitecturas SIP/IMS.
- Codecs de audio soportados: soporta los principales algoritmos de codificación de audio en entornos VoIP: G.711u/G.711A/G.729a.
- Formatos de audio: el producto permite obtener las grabaciones de audio en el formato MP3.
- Formatos de grabación del escritorio en formato estándar de vídeo AVI.
- Capacidad de almacenamiento:
  - Audio comprimido (MP3): 14 Mbytes por hora de grabación / 71 horas de grabación por 1 Gbyte de almacenamiento.
  - Video estándar (AVI): 361 Mbytes por hora de grabación / ~3horas de grabación por 1 Gbyte de almacenamiento.



*“Mayor capacidad resolutive,  
analizando la experiencia del  
cliente”*