



Product Datasheet

inConcert Omnichannel Contact Center

Recording



Grabación de llamadas y video para tu contact center.

Monitoriza el desempeño de tus agentes y mejora la experiencia de tus clientes con Recording, una potente herramienta de grabación de voz y video de pantallas de atención.

Descripción General

Grabación integrada nativamente a tu contact center

Mantén un registro de todas las comunicaciones, transacciones y acuerdos establecidos entre agentes y clientes, ya sea para cumplir con requerimientos regulatorios o para evaluar, calificar y entrenar a los operadores. Recording forma parte de inConcert, por lo que no tienes que adquirir sistemas externos, y puedes grabar las llamadas y video a demanda o automáticamente, en forma total o parcial. Luego, las puedes encontrar y reproducir fácilmente a través del portal web de filtro y búsqueda, que además permite descargar y respaldar los archivos.

Integración con tu empresa

Integra las grabaciones a los procesos de negocio de tu empresa, por ejemplo, grabando llamadas y video directamente desde tu CRM o cualquier aplicación y vinculando los audios con datos de la llamada, datos del contacto o la tipificación del resultado de la gestión.

Fácil acceso web a las grabaciones

Accede, filtra, busca y reproduce el audio y video de interacciones desde cualquier lugar donde te encuentres y a través de una simple interfaz web. Incluso, puedes dar permisos restringidos a otros usuarios – tales como controladores de calidad o clientes, si eres un proveedor de servicios – para que ellos también puedan acceder a las grabaciones.

Mejora la calidad de tu operación

Las grabaciones de audio y video generadas pueden ser procesadas con la herramienta de Calidad con el fin de realizar una completa evaluación y calificación de los agentes, identificar necesidades de capacitación, utilizar las grabaciones como materia de entrenamiento y detectar oportunidades para mejorar tus procesos de atención.

Características principales

Grabación :

- Llamadas entrantes y salientes.
- Pantallas de la atención sincronizadas con el audio de la llamada.
- Correos de voz.
- Grabación total, a demanda y/o selectiva.
- Almacenamiento en repositorio indexado.
- Grabación de llamadas de agentes en múltiples sitios, incluyendo sus hogares.

Reproducción:

- Consola web unificada para filtro, búsqueda y reproducción de llamadas.
- Reproducción de video sincronizado con el audio de la llamada.

Respaldos y descargas:

- Programación de respaldos diarios, semanales y mensuales.
- Personalización del nombre de los archivos con información de la gestión (tipo de interacción, id del contacto, resultado de la gestión, etc.).
- Recuperación de respaldos mediante filtros.
- Descargas de grabaciones de acuerdo a listas de marcación.
- Aplicación de distintos tipos de filtros para obtener lote de grabaciones a descargar.

Integración con otras aplicaciones:

- Integración con aplicativos de gestión a través de API.
- Integración plug-n-play con SAP, Salesforce y Sugar CRM.

Sistema Integrado

Suite	Omnichannel Contact Center				
Applications	Voice	Chat	Twitter		
	Facebook	Mail	Web Forms		
	IVR	Dialer	Chatbot		
Functional Modules	Interactions	Supervision	Administration	Analytics	Reports
Integrated Proprietary Systems	Flow Designer		Web App Designer		
	Quality		Recording		

Los Módulos Funcionales (Functional Modules) y Sistemas de Valor Añadido (Value Added Systems) son herramientas y sistemas especializados que forman parte de la plataforma inConcert Omnichannel Contact Center. Para obtener información de cada uno de ellos haz clic en el link correspondiente o visita www.inConcertCC.com.



www.inConcertCC.com



inConcert implementa soluciones de centro de contactos que ayudan a incrementar la productividad, reducir costos operativos y mejorar la experiencia de los usuarios. Cada solución, que puede instalarse en sitio o residir en la nube, es personalizada utilizando nuestras avanzadas herramientas de software especializado y servicios profesionales. Por más información visite www.inConcertCC.com