

Der Einsatz von Gesprächsaufzeichnungs- Systemen in Unternehmen wird immer wichtiger, um die Qualität der Telefonate und den Kundenservice zu erhöhen.

Recall CTI

Lösung zur Gesprächsaufzeichnung

Angefangen bei klassischen Call Centern über Versandhäuser, Finanz-Dienstleister und Behörden bis hin zu kleinen Unternehmen - immer mehr Unternehmen verfolgen die Möglichkeit der Gesprächsaufzeichnung. Dabei gibt es verschiedene Einsatzgründe: Qualitätssicherung, interne Revision, Schulung, Betreuung, Sicherheit uvm.

Recall ist als kostengünstige Lösung konzipiert um Anrufe permanent, nach Bedarf oder bestimmten Kriterien aufzuzeichnen.

Mitschneiden

- ▶ Gesprächsaufzeichnung für digitale Nebenstellen
- ▶ Mitschneiden nach Bedarf
- ▶ Kontinuierliche Aufzeichnung oder selektiv (z.B. bestimmte Durchwahl / Nebenstelle)



Verwaltung der Aufnahmen

- ▶ Die Aufnahmen werden auf einem Rechner im WAV-oder MP3-Format gespeichert und über eine spezielle Client-Software verwaltet
- ▶ Mitschnitte können über Datum und Uhrzeit gesucht werden
- ▶ Eine Suche über die Nebenstellen-Nummer, angerufene Nummer und die Rufnummer des Anrufers (Filter angefangen vom Präfix bis hin zur vollständig Rufnummer) ist möglich
- ▶ Weitere Optionen der Suche über Anruftyp (ankommend-, abgehend) und Dauer
- ▶ Aufgezeichnete Gespräche können per E-Mail versendet werden
- ▶ Kategorien zur Klassifizierung können den gespeicherte Aufnahmen zugeordnet werden



Qualität / interne Revision: Die Gesprächsaufzeichnung mit Recall ermöglicht die Verbesserung der Qualitätskontrolle, Gesprächsführung und letztendlich die Verbesserung des Unternehmens-Images und die Kundenzufriedenheit.

Schulung / Monitoring: Aufzeichnungen können unterstützend zur Schulung herangezogen werden und helfen die Schulungszeit und die damit verbundene Kosten zu reduzieren.

Produktivität: Aufzeichnungen von Telefongesprächen ermöglichen eine verbesserte Ressourcen-Kontrolle und erhöht die Produktivität der Mitarbeiter.

Sicherheit: Gesprächsnachweis, Sicherheits-Anwendungen, böswillige Anrufe ...



Für:
Call Center
Versicherungs-
Unternehmen
Behörden
Finanzdienstleister
Bestellservices
Taxi-Zentralen
...

Praktische Lösungen für die IT-Telefonie