

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

## Recall ISDN

### 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 ISDN ist als kostengünstige Plug & Play-Lösung konzipiert, um Anrufe über ISDN Leitungen (ISDN Basisanschluss und Primär - Multiplexanschluss) aufzuzeichnen.

### Mitschneiden

- ▶ Permanente Aufzeichnung aller Anrufe über ISDN-Leitungen
- ▶ Einfache Installation der Client / Server Lösung
- ▶ Recall ISDN für ISDN Basisanschlüsse kann jederzeit auf vier oder acht Kanäle aufgerüstet werden (2-4 ISDN Anschlüsse). Auch eine Kombination mit einem Primärmultiplex-Anschluss (Recall E1) ist möglich, so dass die Administration und Verwaltung aller Aufnahmen aus der einer Datenbank erfolgt



### 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

*\* Je nach TK-Anlagen Konfiguration*

Modell	Kanäle	Interface
ISDN-1	2	ISDN-Basis
ISDN-2	4	ISDN-Basis
ISDN-4	8	ISDN-Basis
E1	30	Primär (S2M)

**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