

La grabación de llamadas en empresas y call centers es cada vez más imprescindible para mejorar la atención telefónica y el servicio al cliente.

Recall

Grabación de llamadas

Recall es una familia de grabadores diseñada para responder a las necesidades de un mercado cada vez más exigente. Permite grabar llamadas internas y externas, grabar sobre extensiones o líneas, y grabar bajo demanda, de forma permanente o según un horario programado.

Grabación de llamadas

- ▶ Grabación bajo demanda de un usuario.
- ▶ Grabación bajo demanda de un supervisor.
- ▶ Grabación selectiva programable
- ▶ Grabación permanente sobre líneas y extensiones analógicas
- ▶ Grabación permanente sobre líneas RDSI y bus S0



Gestión de las grabaciones

- ▶ Grabaciones almacenadas en formato .wav en PC servidor
- ▶ Búsqueda de grabaciones por fecha y hora
- ▶ Búsqueda de grabaciones por Extensión, Número llamado y Número llamante (incluyendo prefijos)
- ▶ Búsqueda de grabaciones por tipo de llamada (entrante, saliente), duración.
- ▶ Envío de grabaciones por e-mail
- ▶ Indicación de grabaciones en curso.



Calidad / Auditoría interna: Un sistema de grabación permite monitorizar y mejorar de forma permanente la atención telefónica recibida por sus clientes.

Formación / Supervisión: El uso de conversaciones grabadas permite reducir el tiempo necesario para la formación, y en consecuencia el coste.

Productividad: Cuando un empleado sabe que se graban sus llamadas su productividad aumenta.

Registro: Detección de fraude, Aplicaciones de seguridad,



Integración con el Puesto de operadora
en PC y otras aplicaciones CTI

R
E
C
A
L
L

Para:
Call Centers
Empresas de seguros
Bufetes de abogados
Servicios financieros
Venta por catálogo
Servicio de taxis
Bomberos
Policía
...

.....Soluciones prácticas de Convergencia Telefonía Informática