

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 RDSI

Sistema de grabación de llamadas

En la actualidad todo tipo de organización, desde los Centros de Llamadas hasta la Venta por Catálogo, y de los Servicios Financieros a la Policía, hacen uso de la grabación de llamadas por motivos de calidad, auditoría interna, formación de personal, supervisión y registro de datos y seguridad.

Recall RDSI es una solución "plug & play" diseñada para grabar todas las llamadas realizadas mediante uno o varios Accesos Básicos.

Grabación de llamadas

- ▶ Grabación permanente de Accesos Básicos.
- ▶ La instalación del equipo es rápida y sencilla.
- ▶ Recall RDSI es fácilmente ampliable y también puede ser combinado con Recall E1 (para primarios), permitiendo una gestión conjunta de las llamadas.



Gestión de las grabaciones

- ▶ Grabaciones almacenadas en formato .wav en PC servidor, y gestionadas por un software de aplicación específicamente diseñado.
- ▶ Búsqueda de grabaciones por fecha y hora.
- ▶ Búsqueda de grabaciones por Extensión*, Número Llamado y Número Llamante (desde el prefijo hasta el número completo).
- ▶ Búsqueda de grabaciones por tipo de llamada (entrante, saliente) y duración.
- ▶ Envío de grabaciones por e-mail.
- ▶ Se puede asignar una categoría a cada grabación almacenada.

* Según Centralita

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,



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