

RECALL SCREENCAST

GRABACIÓN SIMULTÁNEA DE AUDIO Y PANTALLAS

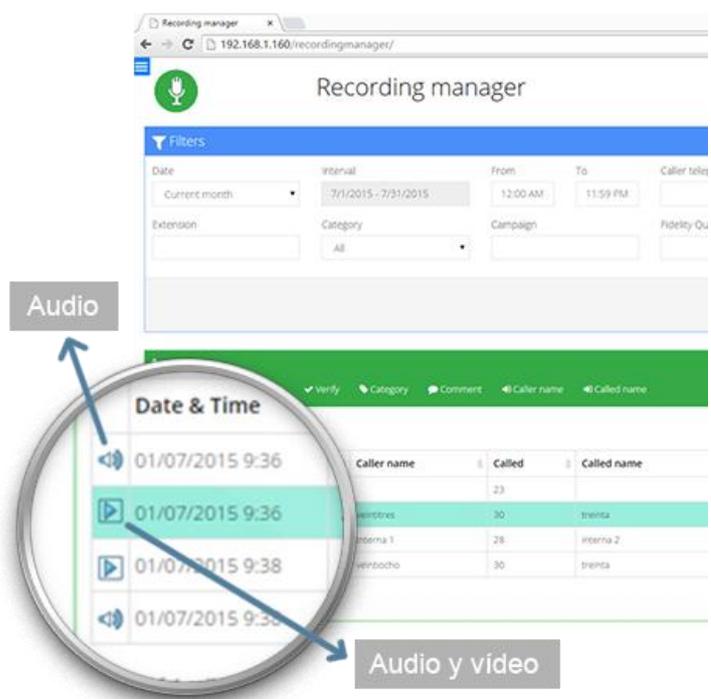
Una de las claves para construir relaciones beneficiosas a largo plazo con los clientes es **recolectar y analizar la información** de las interacciones realizadas por teléfono. En la mayoría de los casos, estas interacciones son la **primera toma de contacto** entre la empresa y sus clientes y **no es suficiente con escuchar** las conversaciones sino que se necesita una visión completa de la actuación del agente a través de la grabación de su pantalla.

GRABE LO QUE NECESITE, CUÁNDO LO NECESITE

QUÉ ES SCREENCAST

El módulo ScreenCast de grabación de pantallas se integra con la suite de grabadores de llamadas Recall para obtener un registro completo de las conversaciones y acceder tanto al audio como al vídeo de cada interacción. ScreenCast graba el contenido de la pantalla del operador durante la llamada. Una vez finalizada, se guarda el audio (.WAV) y vídeo (.mp4) en ficheros independientes. La sincronización de ambos ficheros mediante un simple click le proporciona una visión completa de la actuación de los agentes y de su rendimiento.

Navegue libremente por todas las llamadas, reproduzcalas en cualquier momento y detenga, adelante, retrase o pause las grabaciones de audio y vídeo durante su ejecución desde la web.



CAPTURAR

Capture la pantalla del agente desde el inicio de la conversación hasta el final del wrap-up time para conseguir una visión completa de toda la interacción con el cliente.

ANALIZAR

Obtenga una visión 360 de la interacción con el cliente y analice las grabaciones de audio y vídeo. Identifique con facilidad las cuestiones clave del flujo de trabajo y la formación.

MEJORAR

Detecte las buenas prácticas, ayude a la formación de empleados, mejore la efectividad de nuevas aplicaciones e identifique las actividades inadecuadas.



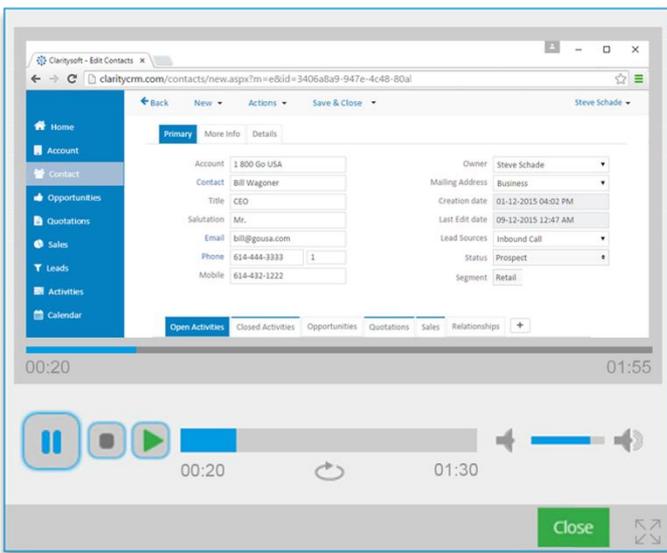
RECALL SCREENCAST UNA VISIÓN 360º DE SUS AGENTES

ScreenCast le permite tener una visión completa de una transacción telefónica y del flujo de trabajo de los agentes cuando la grabación se realiza en extensiones (Recall IP y Recall Digital).

ScreenCast cuenta con la tecnología más avanzada y está totalmente preparada para el futuro gracias a su 100% de compatibilidad con cualquier entorno de comunicación y almacenamiento.

OPTIMIZACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y SOFTWARE

Las grabaciones de audio y voz son una herramienta ideal para formar a los nuevos agentes y darles acceso a ejemplos reales de llamadas. Utilizando las grabaciones combinadas de audio y vídeo, también saldrán a la luz las deficiencias de funcionamiento del sistema, que pueden ser debidas a la formación inadecuada de los agentes o a las carencias de la herramienta de software que utilizan.



GRABACIÓN POST-LLAMADA EN WRAP-UP TIME

ScreenCast permite la grabación de pantallas incluso después de finalizarse la conversación mientras el agente realiza las tareas administrativas posteriores a la llamada.

- Control total de la entrada de datos
- Optimización de los flujos de trabajo
- Mejora de la usabilidad de las aplicaciones



Flexibilidad y Personalización

Grabe solo lo que necesita y dónde lo necesita: local o remoto. Defina sus propias reglas de grabación y configure la calidad de imagen para adaptarla a sus requisitos de almacenamiento, red y negocio.



Cifrado, Seguridad y Protección de datos

La grabación de pantallas se puede suspender para cumplir con la normativa PCI DSS y garantizar la protección de datos. ScreenCast realiza una pausa y reanudación en las partes de la conversación donde aparecen datos sensibles del contacto. La grabación de pantallas permite también detectar actividades no autorizadas y comportamientos fraudulentos por parte de los agentes.



Gestión y administración propia del almacenamiento

Con ScreenCast podrá almacenar las llamadas y las capturas de pantalla por separado, pudiendo eliminar capturas de pantalla al mismo tiempo que se conservan las grabaciones de las llamadas.