



Gesprächsdokumentation

Mit dem TS Record erhalten Unternehmen und Call Center eine flexible Lösung zur Sprachaufzeichnung, die als offene und skalierbare Plattform auf Standardschnittstellen konzipiert wurde. TS Record bietet die Möglichkeit, Gespräche kostenoptimiert bei Bedarf oder im „monitoring Modus“ aufzuzeichnen.

Die Dokumentation von Gesprächen erlangt aufgrund von neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen, Qualitätssicherungszwecken oder zum Nachweis gegenüber Dritten für Unternehmen eine immer höhere Bedeutung. TS Record bietet mit seinem zentralen Aufzeichnen von Gesprächen OnDemand und dem Quality Monitoring für Unternehmen aller Größenordnungen eine attraktive Alternative zu Einzelplatzlösungen oder dedizierten Großsystemen.

Durch die bedarfsorientierte Mehrfachverwendung der Aufzeichnungskanäle und die Anschaltung der Kommunikationssysteme über Standard ISDN/QSIG Verbindungen wird nicht für jeden Teilnehmer oder jede Amtsleitung ein eigener Aufzeichnungskanal benötigt. Die Anzahl der Aufzeichnungskanäle richtet sich nur nach dem Bedarf der gleichzeitigen Aufzeichnungen.

Anwendungen für Aufzeichnung OnDemand sind:

- Nachweis und Archivierung des telefonischen Einverständnis z.B. OPT IN
- Vertragsrelevantes Archivieren z.B. Bestell-/Auftragswesen, Mahntelefonie usw.
- Protokollierung telefonischer Beratungen
- Persönliche Gesprächsnotiz zur individuellen Weiterverarbeitung

Anwendungen für das Quality Monitoring sind:

- Analyse und Optimierung in der Kommunikation des Unternehmens mit dem Kunden
- Qualitätssicherung im Bereich interner Ausbildung durch individuelles Coaching
- Referenzaufzeichnungen für Kunden/Auftraggeber

Was sind Ihre Vorteile?

- Standardbasierte zentrale Aufzeichnung OnDemand
- Einfache Handhabung mit TS Record Client
- Flexibel skalierbar und Ressourcenoptimiert für viele Anwender mit Aufzeichnung bei Bedarf
- Sicherstellung der Qualität durch Sprachdokumentation
- Gesprächsnachweis mit eindeutiger Zuordnung und Kommentierung
- Möglichkeit des „One Way“ Quality Monitoring, zur gezielten einseitigen Gesprächsaufzeichnung
- Unterschiedliche Aufzeichnungen pro Gespräch mit individueller Archivierung
- 3rd Party Integration/Schnittstelle in eine andere Applikation
- Prozessorientierte Aufzeichnung mit TS DialogCenter



On Demand Gesprächsaufzeichnung

Volumen und Anzahl der Aufzeichnungen

Benötigte Telefonate oder bestimmte Teile innerhalb eines Telefonates können individuell vom Anwender gesteuert, aufgezeichnet werden. Die Aufzeichnungskapazität ist nur vom Speicherplatz am Server begrenzt.

Gesprächsabschnitt-Aufzeichnung

Gesprächsabschnittaufzeichnungen können mehrfach gestartet und gestoppt werden. Innerhalb eines Gesprächs werden mit der Start/Stop Funktion unterschiedliche Gesprächsteile mitgeschnitten und sofort archiviert. Beispiel: Eine OPT IN Aufzeichnung wird anders behandelt als die Aufnahme einer Bestellung oder einer Qualitätsabfrage zum Abschluss innerhalb eines einzigen Gesprächs.

Personal-Ressourcenoptimierung

Da nur für die Anzahl der gleichzeitigen Mitschnitte entsprechende Kanäle zur Verfügung stehen müssen können dennoch viele Anwender die Möglichkeit bekommen das Mitschneiden bei Bedarf für sich auszuführen.

Quality Monitoring

Quality Monitoring Inbound

Durch ein Routing von Gesprächen im Kommunikationssystem werden Gespräche gezielt über den TS Record Server geleitet und aufgezeichnet. TS Record unterstützt die Zuordnung der Gespräche nach externer Anrufernummer, angewählter Rufnummer, Agentennummer, Datum und Uhrzeit.

Quality Monitoring Outbound

Das Quality Monitoring Outbound kann über eine gezielte Aktivierung durch den Mitarbeiter (OnDemand Gesprächsaufzeichnung) oder in Verbindung mit dem TS DialogCenter Outbound und einem automatischen Rufaufbau über den Aufzeichnungsserver erfolgen.

Einseitige Gesprächsaufzeichnung

TS Record unterstützt in Zusammenhang mit dem Quality Monitoring das „OneWay“ Recording. Diese Funktion ermöglicht eine einseitige Gesprächsdokumentation z.B. des Mitarbeiters/Agenten. Es erfolgt grundsätzlich keine Sprachaufzeichnung des Gesprächspartners.

Allgemeine Informationen

Zentraler Standort

Durch die serverbasierte Lösung und Anschaltung über eine Querverbindung mit dem Kommunikationssystem, kann das TS Record an einem zentralen Standort in einer vernetzten Systemumgebung betrieben werden. Sie ist unabhängig von Amtsleitungen oder Telefonschnittstellen des Kommunikationssystems.

Kundenspezifische Anpassungen

Auf Kundenwunsch können individuelle Lösungen geprüft werden. Beispielsweise die Integration in vorhandene Software - Anwendungen, Datenbanken oder systemspezifische Anschaltungen.



Zusatzfunktionen

Eindeutige Zuordnung von Aufzeichnungen

Durch die Verbindung mit dem TS Record Client oder dem TS DialogCenter lassen sich die aufgezeichneten Gesprächsdateien individuell bezeichnen und archivieren. Neben Standardangaben wie z.B. Datum, Uhrzeit oder Nebenstelle, können eindeutige Faktoren wie Kundennummern, Vorgangsnummern für jede Aufzeichnung im Dateinamen hinterlegt und/oder versendet werden.

Einspielen von Ansagen

Anrufern kann bei Gesprächsbeginn oder innerhalb des Gespräches ein Hinweiston, eine oder mehrere unterschiedliche Ansagen eingespielt werden. Die Dateien können im Standard .wav Format im TS Record eingebunden werden.

Mischbetrieb OnDemand und Quality Monitoring

Während eines Quality Monitoring über den Recording Server, kann parallel eine OnDemand Aufzeichnung erfolgen.

DTMF Auswertung

TS Record unterstützt die Auswertung von DTMF (MFV) Ton Signalen. Aufgrund von Eingaben am Telefon können Aktionen im TS Record Server ausgelöst werden. Beispiel ist die Ablehnung/Zustimmung von Aufzeichnungen durch Drücken von einer/mehreren Kennziffern am Telefon.

Integration / Schnittstellen

Application Interface (API)

API zur Übergabe von Parametern an den TS Record Client.

Schnittstelle zum Starten/Stoppen der Aufzeichnungen oder zur Übergabe von Informationen wie z.B. Kunden-/ Vorgangsnummern, aus 3rd Party Applikationen zur Aufzeichnung.

LDAP Verzeichnisdienst

Schnittstelle zum LDAP Verzeichnisdienst, zur Zuordnung von Kontaktinformationen zu Aufzeichnungen anhand einer Rufnummer.

Mailversand von Aufzeichnungen

SMTP Unterstützung zum Versand einer Aufzeichnung per E-Mail direkt nach der Aufzeichnung oder über das WEB Frontend.

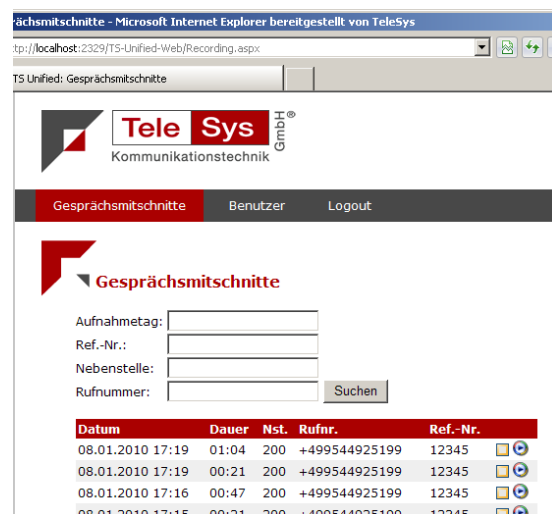
CTI / TAPI

Schnittstelle zur Steuerung der OnDemand Aufzeichnung mit dem TS Record Client.

WEB Assistant

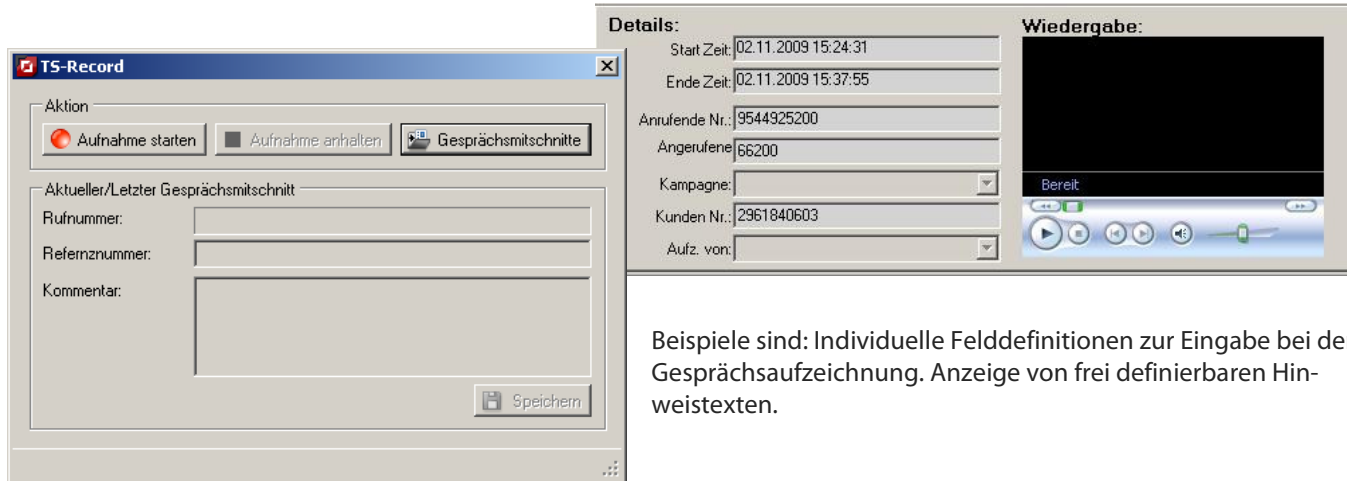
Leicht verständliches und anwenderfreundliches WEB Frontend auch zur Administration, ermöglicht dem Anwender oder Administrator:

- Such- und Filterkriterien
- anhören von Aufzeichnungen über einen Media-player oder am Telefon
- versenden von Aufzeichnungen per E-Mail
- nachträgliche Ergänzung von Kommentaren



TS Record Client

Mit dem TS Record Client steht dem Mitarbeiter eine komfortable Oberfläche am PC zur Steuerung von Aufzeichnungen zur Verfügung.



Beispiele sind: Individuelle Felddefinitionen zur Eingabe bei der Gesprächsaufzeichnung. Anzeige von frei definierbaren Hinweistexten.

TS Record Client:

- Start/Stop der OnDemand Aufzeichnungen am PC
- Start/Stop der Aufzeichnung über Application Interface (API)
- Steuerung der Aufzeichnung direkt am System-Telefon durch Belegung von Funktionstasten
- E-Mailzustellung der Aufzeichnung nach Gesprächsende
- Anzeige des Aufnahmestatus und Zeit
- Zentrale Archivierung der Aufzeichnung auf dem TS Record Server
- WEB-Oberfläche zur Markierung wichtiger Aufzeichnungen, Wiedergabe und E-Mail Versand von Aufzeichnungen
- Hilfetextanzeige
- Kommentarerfassung während oder nach der Aufnahme
- Persönliche Archivanzeige mit Datum, Uhrzeit, Gesprächsdauer und Rufnummer. Optionale Anruferidentifizierung anhand der Rufnummer mittels LDAP Verzeichnisdienst

Sprechen Sie mit uns!

Rechtlicher Hinweis:

Bitte beachten Sie in Jedem Fall die u.U. landesspezifische Rechtslage im Hinblick auf die Aufzeichnung von Telefongesprächen.