

Gesprächsdokumentation



TS UC **Modul Record**

Version 4

**Für Aufzeichnungen OnDemand oder
Qualitymonitoring**





Gesprächsdokumentation on Demand

Mit dem TS UC Modul **Record** erhalten Unternehmen und Call Center eine flexible Lösung zur Sprachaufzeichnung, die als offene und skalierbare Plattform auf Standardschnittstellen konzipiert wurde. TS UC Modul **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 UC Modul **Record** bietet mit seinen zentralen Aufzeichnungen 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/SIP Verbindungen richtet sich die Anzahl der Aufzeichnungskanäle nach dem Bedarf der gleichzeitigen Aufzeichnungen. Es wird nicht für jeden Teilnehmer oder jede Amtsleitung ein Aufzeichnungskanal benötigt.

Anwendungen für Aufzeichnung OnDemand sind:

- Nachweis und Archivierung des telefonischen Einverständnisses 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
- 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 UC Modul DialogCenter**

Dieses Modul erhält nur projektspezifische Freigaben!

Rev. 09.2017