

Soluções

GRAVAÇÃO DE VOZ E TELA

A **COMM** desenvolve suas próprias tecnologias e soluções com base em pesquisas e, principalmente nos feedbacks recebidos por usuários, clientes e parceiros da **Plataforma Archpelago**, oferecendo soluções avançadas que atendem às necessidades empresariais altamente sofisticadas e estratégicas. Independentemente do segmento ou tamanho, nossa tecnologia de ponta, **disponibiliza ferramentas simples de usar, alta confiabilidade, suporte excepcional 24x7 e escalabilidade ilimitada.**



Gravação de Voz e Tela

O que é um Gravador de Voz e Tela? Para que serve?



A **captura, gravação e armazenamento de chamadas e/ou contatos tanto por Voz quanto por Digital**, é um recurso extremamente importante para uma operação de atendimento ao consumidor.

Tanto no inbound quanto outbound, a gravação além de garantir segurança tanto para marca quanto para o consumidor, possui uma função estratégica de elevar o nível do atendimento através das avaliações, feedbacks e também corroborar com melhorias de processos, produtos, soluções e serviços.



A **gravação** de qualquer interação com um usuário/consumidor, seja através de uma **chamada telefônica** ou atendimento por texto é uma medida importante para as devidas garantias de um processo tanto para o consumidor, a marca e a central de atendimento.

A Plataforma de comunicação da **COMM**, a solução **Archpelago** possui uma ferramenta de captura, gravação e armazenamento de alta disponibilidade e de gestão totalmente amigável através de uma interface via web e sistema de pesquisa de arquivos de gravação, facilitada por uma indexação e integração inteligente dos dados, flexibilizando a localização da gravação independente do dia, mês e hora do contato, bem como a posição de atendente e a posição utilizada.



A **solução** pode gerenciar vários **servidores de capturas e/ou** até orquestrar mais de uma central de atendimento, flexibilizando consultas em tempo real ou a qualquer tempo por qualquer área interessada na busca de um áudio ou tela de um determinado atendimento desde que tenha o devido acesso e permissão.








Quando uma gravação se torna crucial para a resolução de um problema, é melhor tê-la em mãos o quanto antes. Pensando nisso, idealizamos a solução de **captura, gravação e armazenamento da COMM**.

Alguns Benefícios



- ✓ Apoiar as áreas de Marketing e Vendas, permitindo conhecer melhor o perfil dos usuários e os consumidores que se relacionam com a marca
- ✓ Melhorar os produtos e serviços oferecidos integrando a gravação a ferramentas de Speech Analytics
- ✓ Permite realizar análises em tempo real corroborando com o processo de retenção
- ✓ Avalia os agentes de atendimento com maior riqueza de detalhes e o proporciona que eles tenham acesso ao conteúdo analisado
- ✓ Otimiza os treinamentos tanto de produto quanto dos agentes
- ✓ Apoiar no cumprimento das regras de órgãos reguladores
- ✓ O armazenamento corrobora atendendo o direito do consumidor de ter acesso a gravação

Principais Características

 <p>Captura e gravação simultânea de várias posições de atendimento</p>	 <p>Captura e gravação simultânea em vários contact centers</p>	 <p>Captura e gravação de canais SIP e/ou E1</p>	 <p>Gravação de canais por Voz, Chat, Chat Bot, E-mail, WhatsApp e Redes Sociais</p>
 <p>Armazenamento centralizado com alta capacidade</p>	 <p>Localização e reprodução em tempo real</p>	 <p>Interface amigável para pesquisa e localização dos arquivos de gravação</p>	 <p>Permite transferência de arquivos para storage com contratante sem perder os campos de pesquisa</p>
 <p>Permite integração CTI com as principais plataformas de voz do mercado</p>	 <p>Relatórios e Dashboards</p>	 <p>APIs para conexões entre aplicativos</p>	 <p>Aplicações proprietárias para player e backup dos arquivos de gravação</p>
 <p>Criptografia durante todo o processo de captura e gravação</p>	 <p>Arquivos de gravação no formato proprietário e aberto</p>		