

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



Captura e gravação simultânea de várias posições de atendimento



Captura e gravação simultânea em vários contact centers



Captura e gravação de canais SIP e/ou E1



Gravação de canais por Voz, Chat, Chat Bot, E-mail, WhatsApp e Redes Sociais



Armazenamento centralizado com alta capacidade



Localização e reprodução em tempo real



Interface amigável para pesquisa e localização dos arquivos de gravação



Permite transferência de arquivos para storage com contratante sem perder os campos de pesquisa



Permite integração CTI com as principais plataformas de voz do mercado



Relatórios e Dashboards



APIs para conexões entre aplicativos



Aplicações proprietárias para player e backup dos arquivos de gravação



Criptografia durante todo o processo de captura e gravação



Arquivos de gravação no formato proprietário e aberto