

Voice Recording

til samtaledokumentation og opkaldstræning

Vælg Basis bruger til dokumentation inkl. GDPR og Udvidet bruger til træning

v.2.0 22-02-22

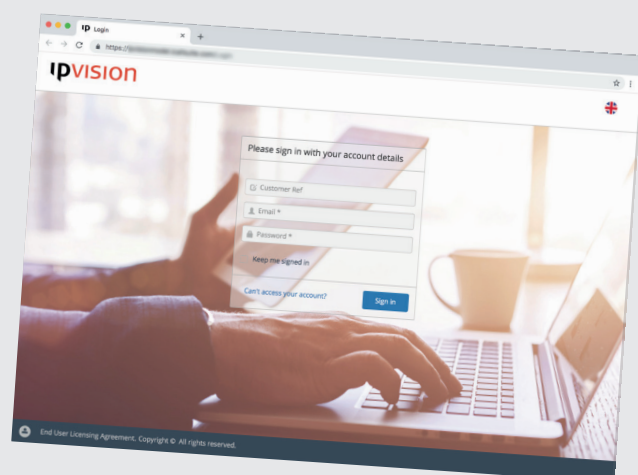
Brug de mange features til at skræddersy jeres Voice Recording optimalt

Hvad var det nu, der blev sagt og aftalt i telefonsamtalen? Rigdommen ligger i detaljen. Få dokumenteret alle de vigtige drøftelser, samtykker, godkendelser og aftaler, selv om de kom i stand over telefonen. Dokumentér, at i overholder GDPR, MiFID II og andre regler. Udform regler for optagelser, der skal eller ikke skal optages automatisk, og hvor lang tid de optagede

samtaler skal opbevares før sletning. Supplér med manuel start og stop af optagelse. Evaluér og giv optagede opkald karakter, så du let kan søge 1- eller 5-stjernede opkald frem, der kan bruges til at lære og træne medarbejdere aktivt med. Styr adgange til afspilning, sletning m.m. med bruger, supervisor og administrator-rettigheder.

Fordele

- Det er nemt og hurtigt at begynde at optage opkald, idet Voice Recording kan integreres med Connect 3.0
- Optagelser og opbevaring af opkald styres med konfigurerbare regler for opkaldstyper, ringegrupper og tlfnr. - inkl. bl.a. white og black lists og med fortsat mulighed for manuelle optagelser
- Brugere kan anvende løsningen overalt på desktop og mobile enheder
- Brugere kan søge i deres opkaldsoptagelser, afspille dem og har mulighed for download og videresendelse
- Mulighed for at tilkøbe analytics-modul med adgang til evaluerede og klassificerede opkald, aktivitetsrapporter og konfigurerbare overblik
- Flexibel opbevaring af opkaldsoptagelser
- Opkaldsoptagelser kan evalueres og scores efter selvdefinerede klassifikationer
- Styring af adgangsrettigheder på bruger-, supervisor- og administratorniveau
- Endelig faciliterer Connect Voice Recording overholdelse af GDPR-, MiFID II- og PCI DSS-regler



Ring på **8888 7777** eller se mere på dstny.dk/voice-recording

Voice Recording

til samtaledokumentation og opkaldstræning



Featureoversigt for Voice Recording

Funktionalitet

	Basis bruger	Udvidet bruger
Optagelse af indgående, udgående og interne opkald til og fra en bruger ved brug af SIPREC API'er	●	●
Randomiseret eller ad hoc opkaldsoptagelse	●	●
Connect 3.0 mobil voice recording	●	●
Connect 3.0 SMS og MMS recording		●
Krypterede optagelser i AES256 som standard	●	●
Regel-baseret automatisk sletning af optagelser til overholdelse af GDPR-regler	●	●
Sæt regler for opkaldstyper, tlfnr. eller ringegrupper til at specificere de opkald, som skal optages	●	●
Sæt regler til at specificere de opkald, som ikke skal optages (CLI og tlfnr. eksklusionslister)	●	●
Opkalder-samtykke accept eller afvisning via DTMF under opkaldet	●	●
Opkalder-samtykke accept eller afvisning via bruger desktop applikation		●
Vælg de brugere, der skal optages opkald for	●	●
Automatisk opkaldsoptagelse af specifikke opkald baseret på IVR-valg og opkaldsnumre	●	●
Manuel start og stop under optagelse via brugers desktop applikation til overholdelse af PCI DSS regler		●
Ændringslog-rapport, der specificerer ændringer og sletninger i forhold til regler, bruger-administration og konfiguration	●	●
Log der viser, hvem der har afspillet hvilke opkaldsoptagelser og hvornår		●
CRM API integration til automatisk start/stop af opkaldsoptagelser baseret på betalingsstatus på opkaldende firma		●
Realtids-overblik over regeloverholdelse - viser nøglemålepunkter til forbedret overvågning og revision inkl. opkald med optagelsesaccept eller -afvisning, slettede opkald og opkald til sletning		●
Facilitering af GDPR-regeloverholdelse	●	●
Facilitering af MiFID II-regeloverholdelse		●
Mobil-tilpasset applikation tilgængelig via web browser på tværs af mobile enheder	●	●
Søgning og afspilning af opkaldsoptagelser med mulighed for download og email-videresendelse	●	●
Adgang til evaluering af opkald, scoring af forretningsresultat af opkald, aktivitetsrapporter og konfigurerbare overblik	●	●
Adgang til Business Insight overblik, der viser nøgleindikatorer	●	●
Konfigurerbar tavle til evaluering og klassificering af opkald og bruger	●	●
Tildel resultater til optagede opkald efter selvdefineret klassifikation		●
Flag opkaldsoptagelser til brug for opfølgende indsatser		●
Administrator-adgang til alle brugeres opkaldsoptagelser	●	●
Bruger-adgang til egne opkaldsoptagelser	●	●
Styring af opbevaringsperioden 1 - 7 måneder for opkaldsoptagelser pr. afdeling	●	●
Automatisk styring af opbevaring og sletning af opkaldsoptagelser baseret på specificerede regler	●	●

Supervisor funktionalitet

Definition af regler omkring opkaldsoptagelser, og styring af brugernes adgange til at afspille opkaldsoptagelser

Opbevaring af optagede opkald

Du kan vælge at opbevare optagede opkald selv. Vi tilbyder abonnement på voice recording server inkl. 50 GB data og derudover forbrugstakseret betaling pr. påbegyndt 10 GB data herudover.

OBS

Vær opmærksom på gældende lovgivning (inkl. straffelovens §263). Iagttag god skik i forbindelse med optagelse af opkald inkl. indhentning af samtykker. Ligeledes kræver opbevarelse, afspilning, videresendelse og brug af optagede opkald til træning bevidst og respektfuld omgang ift. opkaldets implicerede parter.