



VPI VOICE CALL RECORDING STI-SUITE

VCR-STI schrijft telefoongesprekken uit naar rapportages, actiepunten en alerts.

Spraak naar Tekst Intelligentie



Media recording and analytics

Enhance your contact centre and back office performance, increase revenues and meet stringent compliance targets



VPI VOICE CALL RECORDING STI-SUITE

VCR-STI schrijft telefoongesprekken uit naar rapportages, actiepunten en alerts.

Spraak naar Tekst Intelligentie

Voor Sales units

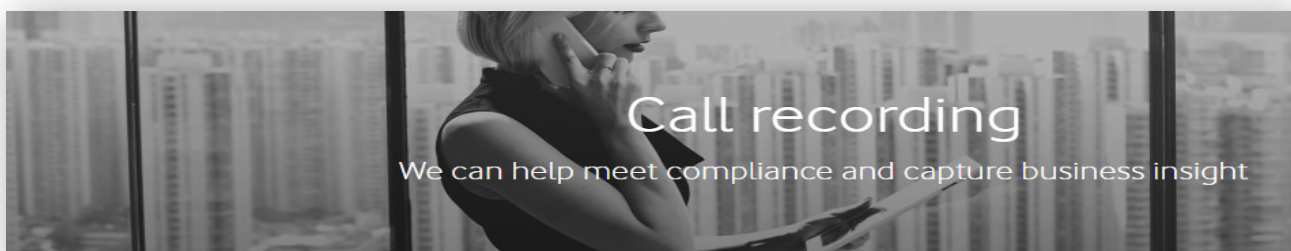
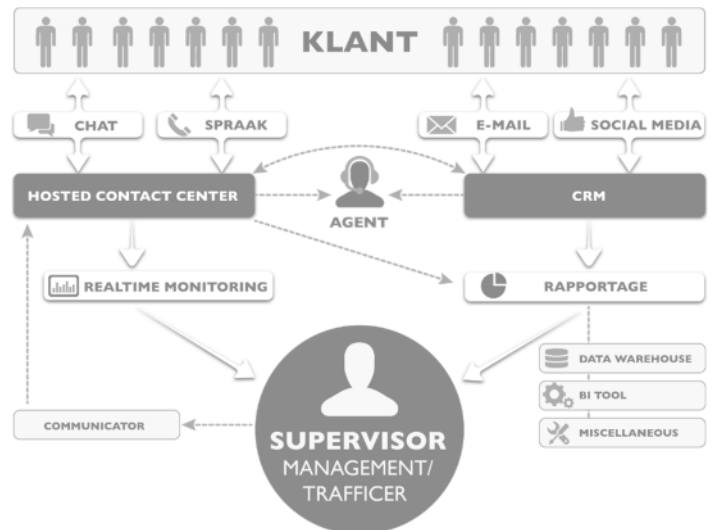
VCR-STI volgt ieder gesprek, schrijft deze uit en bewaakt uw Unique Selling Points. Hoe vaak worden deze genoemd tijdens een sales-call? VCR-STI maakt dit automatisch zichtbaar!

Voor de Order desk

Registreer alle mondelinge bestellingen en leg deze direct vast. Mondelinge orders kunnen worden doorgezet naar uw bestelomgeving. Even terugluisteren van het gesprek is mogelijk.

Voor Managers

VCR-STI voorziet in heldere rapportages zonder ieder gesprek terug te hoeven luisteren. Heeft u trefwoorden ingericht dan krijgt u een waardering per call. Tevens kunnen alerts worden ingesteld die u direct informeren wanneer dat vereist is. AVG en GDPR 2019 compliant.





VPI VOICE CALL RECORDING STI-SUITE

VCR-STI schrijft telefoongesprekken uit naar rapportages, actiepunten en alerts.

Spraak naar Tekst Intelligentie

Features

100 percent call capture | Live monitoring | On-demand recording | Multi-tenancy | Multi-site recording | Call tagging | Audit trail | Call exporting | Media manager with granular media files relocation and retention rules | User interface via secure browser log-in | OWASP Level 2 verified by an established third party security consulting company | Flexible cloud-based storage | File portability for off-site long-term storage | Word and Phrase tracking

The screenshot displays the VPI Voice Call Recording STI-Suite interface. At the top, it shows 'CALL Interaction 2 / 3', 'Time: 10/10/2012 09:45 AM', 'Employee: Sheila Ferver', and 'Customer: Bill gates'. Below this is a waveform of the call recording with various annotations such as 'problems', 'understand', 'check', 'concern', 'refund', 'contact', 'apologize', 'inconvenience', 'error', 'instructions', 'upsetting', 'call soon', 'contact', 'contacts', 'replacement', and 'refund'. The timeline below the waveform shows '00:00 / 10:14' and includes icons for CRM, Portal, Facebook, CRM, and Outlook. Below the waveform is a 'SCREEN | TAGS' section with a list of call events: '00:00 CRM', '00:00 Start Call', '01:02 Agent Confused', '02:22 Customer is angry', '05:06 Excel', '05:12 Hold', '05:30 Resume', '05:32 Agent repeats explanation', and '05:44 Word'. To the right is an 'EVALUATION' section with a 'Form: Agent Attitude' and a 'Score:' field. Below this is a 'Header' section with fields for 'Agent Name: Sheila Ferver', 'Customer Type: Gold', 'Line of Business: Credit Cards', 'Date & Time: 10/10/2012 09:45 AM', 'Duration: 10:32', and 'Evaluated by: wing Wong'. At the bottom, there are sections for 'Agent Performance' (Filled: 5 of 33) and 'Interaction Skills' (Filled: 2 of 10).

Meer informatie

VPI Nederland

Bevershoeve 2

NL-5258 PV BERLICUM nb

Tel: +31 (0)85 7440575

www.spier-it.nl/vcr