

TWS Recorder

→ Un enregistreur pour améliorer et contrôler les process



TWS Recorder est l'outil d'enregistrement simple et efficace au service de votre activité. En mode individuel ou en mode administré, l'enregistrement des appels téléphoniques vous permet d'améliorer la formation de vos agents et de mieux contrôler vos communications.

FONCTIONNALITÉS

- ▶ Enregistrements des appels
- ▶ Enregistrement manuel par l'utilisateur
- ▶ Enregistrements automatiques configurables par l'Administrateur
- ▶ Intégration dans les applications métier
- ▶ Transmission par e-mail des enregistrements avec écoute directe (streaming, téléphone) ou pièce jointe (media player)

BÉNÉFICES

Amélioration de l'accueil téléphonique
Sécurité des communications
Simplicité de l'enregistrement
Coûts d'exploitation réduits
Résolution des litiges
Partage d'information

TRAÇABILITÉ

- ⇒ *Mes opérateurs ont-ils un discours adapté ?
Ma hotline est-elle performante ?
Les plaintes de mon business-partner sont-elles justifiées ?*

Avec TWS Recorder, vous déclenchez d'un clic l'enregistrement d'un appel téléphonique (1). Vous recevez ensuite cet enregistrement par e-mail et gardez une trace indiscutable de la conversation.

En mode automatique, paramétrable par l'administrateur, l'enregistrement des appels vous offre des contrôles efficaces et vous permet d'améliorer la qualité d'accueil des clients, de former les agents d'un Centre d'Appels, de faciliter le règlement de litiges ou de retrouver rapidement la pièce d'un dossier.



Un très bon outil pour améliorer le service

SIMPLICITÉ

TWS Recorder est une solution d'enregistrement optimisée. Elle s'appuie sur le pilotage direct des cartes de l'IPBX et ne nécessite aucun composant externe : la compression est optimale, la qualité excellente, l'espace disque occupé minimal, et les coûts d'exploitation sont réduits.

(1) Les produits TWS permettant d'enregistrer des conversations téléphoniques doivent être utilisés conformément à la réglementation en vigueur intervenant dans le cadre des lois sur le lieu de travail, informatique et libertés, notamment les articles 226-15 et 226-3 du code pénal, les articles L121-8 et L432-2-1 du code du travail, l'article 27 de la loi du 6 janvier 1978 et le règlement 90-13 du comité.



ENREGISTREMENT MANUEL

A condition que vous en informiez vos interlocuteurs(1), TWS Recorder vous permet d'enregistrer facilement des appels.

⇒ *En tant que qu'assistant Commercial, je peux décider d'enregistrer un entretien téléphonique avec un client pour mieux cerner son besoin, pouvoir en discuter plus facilement avec mon responsable ou pour en faciliter le compte rendu.*

D'un clic, vous démarrez l'enregistrement ; d'un autre, vous l'arrêtez. Vous recevez alors un mail avec, en pièce jointe, le contenu de l'enregistrement. Le nom du contact s'affiche dans l'objet du message, simplifiant des recherches ultérieures (2).

Vous pouvez alors lire le fichier joint, l'écouter directement sur le serveur en streaming (via l'interface web des messages enregistrés) ou par téléphone.

ENREGISTREMENT AUTOMATIQUE

Les administrateurs peuvent facilement automatiser les enregistrements. TWS Recorder propose des règles paramétrables d'enregistrement automatique et de stockage :

- ▶ par utilisateurs ou groupe d'utilisateurs concernés,
- ▶ par types d'appels (externes, internes),
- ▶ par calendrier (horaires récurrents ou période fixe),
- ▶ par filtrage des appelants.

⇒ *En tant que Responsable Grands Comptes, je décide d'enregistrer l'ensemble des appels entrants de mon service provenant de la région parisienne tous les jours de la semaine sauf le week-end.*

INTÉGRATION DANS LES APPLICATIONS MÉTIER

TWS Recorder permet de multiples intégrations avec vos applications métiers :

- ▶ Menus et boutons d'actions pour gérer l'enregistrement de conversation téléphoniques (mettre en pause, arrêter l'enregistrement...)
- ▶ Croisement des champs d'enregistrement (date, heure, durée, nom du correspondant) avec des données métier : code client, informations LDAP, contact Outlook, type de contact (partenaire, client, fournisseur,...) provenant du CRM.
- ▶ Stockage et écoute directe des enregistrements.



Enregistrez d'un seul clic !



31, rue Ernest Renan
92130 Issy-les-Moulineaux - France
Tél. : +33 (0)1 41 90 66 66
Fax : +33 (0)1 41 90 66 56
www.algoria.fr

(1) Les produits TWS permettant d'enregistrer des conversations téléphoniques doivent être utilisés conformément à la réglementation en vigueur intervenant dans le cadre des lois sur le lieu de travail, informatique et libertés, notamment les articles 226-15 et 226-3 du code pénal, les articles L121-8 et L432-2-1 du code du travail, l'article 27 de la loi du 6 janvier 1978 et le règlement 90-13 du comité.

(2) si le contact est connu dans un des annuaires de l'entreprise : Active Directory, LDAP, dossiers contact Exchange/Outlook, Notes/Domino, annuaire IPBX.



get interfaced !