

DAL RECORDER

Grabador digital de alta capacidad



En una economía donde los clientes esperan que la atención de sus proveedores sea personalizada y de calidad, todo contacto con ellos es valioso.

Innovar en la grabación de su centro de contacto o call center, e incluso durante importantes reuniones presenciales, ofrece una ventaja competitiva, ya que permite auditar el nivel de la atención ofrecida a sus clientes y guardar el registro de las conversaciones, por razones de seguridad.

DAL RECORDER garantiza una grabación OMNICANAL de alta calidad para voz y chat, fácil de usar, captando cada detalle preciso

VALOR DIFERENCIAL:

- ✓ **Sistema pionero** en el país y referente en la región; desarrollado íntegramente por nuestros ingenieros
- ✓ **Solución de arquitectura abierta, escalable**, que se integra con cualquier canal de comunicación en la misma plataforma
- ✓ **Grabación de conversaciones telefónicas y vía chat**, en contactos por medios digitales (redes sociales, WhatsApp)
- ✓ **Registro de la pantalla del operador**
- ✓ Seguridad con **encriptación** de grabaciones



¿Qué empresas se benefician con DAL RECORDER?

Todas las organizaciones, sin distinción de tamaño ni industria, que poseen un departamento de atención a clientes, que implementan acciones de marketing, de televentas, que poseen servicio de soporte postventa, que requieren un registro de operaciones comerciales o bursátiles, etc.

¿Qué resultados obtienen nuestros clientes con esta plataforma?

- ✓ Un registro de cada comunicación, permitiendo la **auditoría y el control de calidad**
- ✓ Mayor **confiabilidad y seguridad** en los contactos
- ✓ **Supervisión** de grabaciones, para desarrollar mejores prácticas
- ✓ **Transformación** para hacer **frente a los desafíos de la economía digital**
- ✓ **Mejor satisfacción de los clientes**, ofreciendo una experiencia memorable

soluciones 

DAL RECORDER

Grabador digital de alta capacidad

CYT
COMUNICACIONES



CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

INTEGRACIONES:

- ✓ CTI: obtención de información de la llamada y vinculación a la grabación, mediante conexión a la central; integración con las principales PBX
- ✓ SDK: sinergia con otros sistemas como CRM, páginas web, etc, posibilitando el anexo de datos, inicio y finalización de las grabaciones, búsquedas y reproducción del audio de las llamadas

INTERFAZ WEB:

- ✓ Administración y reproducción de las grabaciones almacenadas en el sistema para el supervisor
- ✓ Exportación de grabaciones individuales o por lotes, en formato wav o mp3, con introducción de comentarios generales de cada llamada y etiquetas relacionadas a un instante de la grabación
- ✓ Registro histórico y, según la tecnología utilizada, opción de escucha de las conversaciones en tiempo real

TECNOLOGÍAS SOPORTADAS:

- ✓ Grabación de internos y troncales, analógicos, digitales o IP
- ✓ Tramas digitales E1 (ISDN, R2, etc)

OTRAS FUNCIONALIDADES:

- ✓ Sistema de alarmas y Evaluación de agentes
- ✓ Personalización de grabaciones: full, por agendas, por demanda del agente y del supervisor, aleatoria

ALMACENAMIENTO:

- ✓ Capacidad de almacenamiento desde 65.000 horas
- ✓ Posibilidad de respaldo de la información en unidades de tecnología DAT, DVD, Hard Disk, LAN Back up
- ✓ Administración de la información en una base de datos que incluye fecha y hora de la grabación, quién atendió, el número de teléfono desde el cual se llamó, duración de la llamada y datos externos provenientes de las diferentes integraciones, permitiendo realizar búsquedas en forma muy flexible.

SEGURIDAD:

- ✓ Configuración personalizada de distintos perfiles de usuarios, con restricción de acceso a diferentes funcionalidades del sistema

ARQUITECTURA:

- ✓ Distribución de nodos de captura, con servicio a diferentes sectores de la empresa; admisión de crecimiento modular
- ✓ La centralización de la información dispone la visualización de todos los módulos como un único sistema
- ✓ Plataforma con HW redundante

MÓDULOS OPCIONALES:

- ✓ Grabación de pantalla
- ✓ Word spotting
- ✓ Speech



En CyT estamos comprometidos con la Calidad de nuestros productos y servicios. Para garantizar este compromiso, desde el año 2008 contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 certificado por Bureau Veritas Certification – Bureau Veritas Argentina S.A.