













Grabación con fines de conformidad: un concepto renovado

APLICAR UN ENFOQUE ACTIVO A LA GRABACIÓN CON FINES DE CONFORMIDAD

El entorno comercial actual de reglamentos legales e industriales, problemas de responsabilidad civil y prácticas de gestión del riesgo ha llevado a numerosas organizaciones a grabar y archivar de manera activa las interacciones entre sus clientes/interlocutores y los integrantes de su plantilla. Pero capturar las interacciones de estos contactos no es más que una parte del desafío que plantea la necesidad de garantizar la conformidad legislativa. Igualmente importante es mantener, almacenar y recuperar la información, con fines de comprobación, extracción de datos y utilización de la información empresarial.

Witness Systems tiene la solución. Ofrecemos **Impact 360™ Compliance Recording**, un sistema probado y fiable para capturar, indexar y recuperar las interacciones con los clientes en entornos de telefonía tradicional, IP y mixta. Con Impact 360, puede capturar el 100% de las interacciones y, a continuación, buscarlas y reproducirlas con facilidad, independientemente del lugar de la empresa donde se hayan grabado. Y lo que es más, puede compartir estas interacciones con toda la empresa y conseguir, gracias a ello, una perspectiva de los comportamientos de sus clientes y de su personal para ayudarle a tomar decisiones acertadas.

AHORA ES POSIBLE:

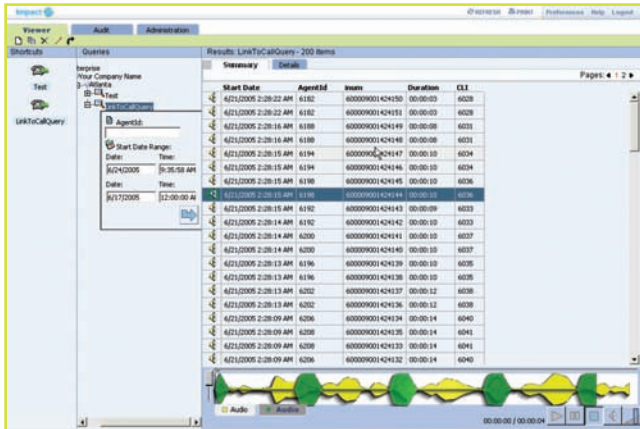
-  Implantar una solución flexible para la grabación de tiempo completo con fines de conformidad legislativa y verificación de ventas, con la comodidad y el bajo coste total que aporta un hardware de estándares abiertos que no es de propiedad privada y puede ser adquirido por usted mismo en el mercado.
-  Capturar el 100% de las interacciones con los clientes e interlocutores en entornos de telefonía tradicional, IP y mixta.
-  Proteger la inversión de la empresa con la capacidad de migrar la infraestructura de grabación de RTB a IP.
-  Garantizar que las llamadas se capturan a través de diversos elementos de activación de la grabación, como canal D, VOX y CTI.
-  Grabar los contactos en su totalidad, de manera automática o puntualmente en el momento en que se necesite.
-  Establecer y modificar rápidamente los parámetros de grabación de contactos para reflejar las necesidades de la empresa a medida que evolucionan.
-  Etiquetar las interacciones que contienen datos valiosos para identificarlas y consultarlas con rapidez.
-  Identificar las tendencias y patrones contenidos en los contactos grabados para orientar los cambios.
-  Utilizar reglas empresariales para agrupar las llamadas que se archivan correspondientes a distintos períodos de tiempo.
-  Administrar y configurar los dispositivos de grabación de manera sencilla mediante una interfaz Web centralizada.

IMPACT 360 COMPLIANCE RECORDING PROPORCIONA UNA AMPLIA GAMA DE FUNCIONALIDADES:

- Archivo centralizado • Etiquetado de contactos • Visualización de contactos
- Analítica de voz • Grabación, búsqueda y reproducción de voz VoIP y RTB

UTILIZAR LOS DATOS CAPTURADOS PARA MEJORAR LA OPERACIONES

Impact 360 Compliance Recording se puede adaptar desde una sola estación de trabajo hasta un sistema empresarial distribuido con numerosos emplazamientos, independientemente del tamaño de dicho sistema; proporciona una panorámica centralizada de todos los contactos, así como un punto único de administración. Dado que la plataforma de grabación admite la posibilidad de gestionar diversos emplazamientos de manera centralizada, se evitan la complejidad, los gastos y los desafíos administrativos de tener que mantener varios sistemas.



Impact 360 Compliance Recording permite buscar, recuperar y reproducir los contactos capturados desde cualquier punto de la empresa.

Las funcionalidades de Impact 360 Compliance Recording incluyen:

Grabación de voz: Impact 360 Compliance Recording se ejecuta en componentes disponibles comercialmente, cuya propiedad no es privada, lo que permite reducir el coste de la propiedad al requerir menos hardware que las ofertas de la competencia. También permite que el cliente adquiera y soporte los componentes, en lugar de tener que depender de proveedores integrales de sistemas propietarios.

Impact 360 Compliance Recording proporciona un control sofisticado en tiempo real de la grabación y la indexación de llamadas gracias a la integración de la telefonía informatizada (CTI, *Computer Telephony Integration*). Si no dispone de CTI para controlar la grabación de llamadas, la solución también admite la grabación VOX y canal D, para garantizar que las llamadas se capturen y almacenen de manera fiable. Impact 360 se puede configurar para ejecutarse en cualquiera de estos modos o como reserva para CTI, según los requisitos de la empresa.

La solución Impact 360 Compliance Recording captura el 100% de las interacciones con los clientes e interlocutores en entornos de telefonía tradicionales, IP o mixtos (RTB/IP). Esto significa que se adapta con facilidad a la infraestructura actual de la empresa y permite una mayor recuperación de la inversión.

Entornos de telefonía IP: En un entorno de telefonía IP, Impact 360 funciona con la misma arquitectura común que la solución de grabación de la empresa para la telefonía tradicional, y la aprovecha. Si la empresa aún no ha efectuado la migración a las soluciones basadas en IP, la arquitectura de sistemas abiertos permite utilizar la inversión actual en hardware RTB para dar soporte a la grabación IP en el futuro. A medida que la infraestructura de telefonía evoluciona, Impact 360 Compliance Recording está diseñado para admitir la grabación RTB e IP y la coexistencia sin fisuras de ambas. La flexibilidad del sistema simplifica la transición de la grabación RTB tradicional a la grabación basada en IP.

En los entornos de telefonía IP, Impact 360 Compliance Recording aporta las ventajas de la grabación, revisión y análisis de los contactos potencialmente a cualquier persona que utilice un teléfono en su lugar de trabajo. Puede capturar todas las interacciones automáticamente desde cualquier extensión. Y con la integración en los teléfonos IP, Impact 360 proporciona una interfaz de usuario de grabación directamente en la pantalla del teléfono: así, bastará con pulsar un botón en cualquier momento de la llamada para capturar y conservar el contacto de principio a fin.

Etiquetado, búsqueda y reproducción de interacciones: Impact 360 Compliance Recording permite asignar atributos, o "etiquetas", a los contactos capturados para identificarlos y recuperarlos con rapidez. Por ejemplo, puede agregar información comercial, como nombres de cuentas, números e identificadores de productos. Con esta información comercial, los usuarios autorizados de toda la empresa podrán recuperar de manera rápida y sencilla las interacciones siempre que las necesiten.

Impact 360 Compliance Recording ofrece un acceso rápido y fácil a los contactos capturados por medio de una interfaz de búsqueda y reproducción basada en explorador. También ofrece la posibilidad de reproducirlos en un aparato de teléfono o un PC multimedia. Si el PC forma parte de una red, los distintos usuarios de la red podrán compartir la unidad de reproducción, lo que proporciona una manera cómoda y económica de revisar y compartir los contactos en toda la empresa.

Almacenamiento y recuperación de datos: Las grabaciones de voz y los registros de detalles de las llamadas se guardan en una misma base de datos unificada. Una verdadera opción de almacenamiento en disco RAID-5 proporciona almacenamiento de gran capacidad y alta velocidad con acceso instantáneo y un nivel de solidez excepcionalmente elevado.

Gracias a sus dos fuentes de alimentación y a la posibilidad de intercambiar el disco duro sin interrupción del funcionamiento se minimiza el tiempo de parada del sistema y se evita, al mismo tiempo, la pérdida de tiempo de grabación en caso de fallo del disco. Si los reglamentos legales exigen que se almacenen las interacciones durante más tiempo (6 meses, 2 años o 7 años, por ejemplo) el administrador de archivo centralizado basado en explorador garantiza el cumplimiento de estos requisitos. Podrá obtener acceso rápido y sencillo a estas llamadas vitales que se han trasladado a los dispositivos de almacenamiento a largo plazo según los criterios que establezca. Esto proporciona la tranquilidad adicional de que las llamadas más importantes quedan almacenadas y protegidas en caso de surgir un problema de responsabilidad civil.

Visualización de contactos: Impact 360 representa gráficamente los volúmenes de interacciones capturadas, lo que permite identificar rápidamente los patrones y las tendencias en los contactos grabados. Cada contacto se etiqueta de acuerdo con una clasificación basada en códigos de color que permite buscar, detectar, recuperar y ver los contactos con gran facilidad.

Análisis de voz: Impact 360 aprovecha las capacidades más vanguardistas de analítica de voz, extracción de datos y aplicación de tendencias para analizar el contenido de las interacciones con los clientes. Gracias a estas robustas capacidades, puede extraer información clave de las llamadas grabadas analizando las interacciones para localizar frases o expresiones específicas, almacenar los detalles relevantes para analizarlos en profundidad, y marcar los contactos interesantes o inusuales para valorarlos posteriormente. La dirección de la empresa puede obtener una perspectiva muy necesaria gracias al análisis detallado de las áreas que presentan oportunidades o posibilidades de mejora, de las tendencias y los patrones emergentes, y de las causas originales que rigen el volumen de contactos.

Impact 360 Compliance Recording forma parte de la solución de optimización de la plantilla Impact 360 de Witness Systems. Sólo Impact 360 es capaz de unificar la administración de la plantilla, la supervisión de la calidad y la grabación de tiempo completo, el aprendizaje electrónico (*e-learning*) y la administración del rendimiento bajo un marco flexible y ampliable que ofrece una misma interfaz de usuario y administración centralizada. Al unificar estos componentes con la misma arquitectura, Impact 360 maximiza el flujo de información en su empresa y, al mismo tiempo, minimiza la complejidad de la administración de sistemas.

RECIBA ORIENTACIÓN DE ALGUNOS DE LOS MEJORES CONSULTORES DEL MUNDO



Witness Systems ofrece servicios de consultoría empresarial que le pueden ayudar a sacar el máximo partido de su inversión. Estos servicios los prestan nuestros experimentados consultores, que cuentan con años de experiencia con organizaciones de todos los tamaños, tipos y sectores de todo el mundo. Nuestro objetivo es ser sus aliados a la hora de prestar servicios de máxima calidad mundial que ofrezcan resultados que se puedan medir y una recuperación rápida de la inversión. Desde la implantación de los sistemas hasta la consultoría, pasando por el soporte técnico y la formación, puede estar seguro de que la prestación de los servicios de Witness Systems está a cargo de profesionales que comprenden las prácticas y las operaciones empresariales, y que se preocupan por su éxito.



Sede del Grupo para el continente americano
300 Colonial Center Parkway
Roswell, GA 30076
EE. UU.

Tel: +1 770-754-1900
1-888-3-WITNESS
Fax: +1 770-754-1873

Oficina de la costa oeste del continente americano
3979 Freedom Circle
Suite 500
Santa Clara, CA 95054
EE. UU.

Tel: +1 408-830-5400
1-877-257-6756
Fax: +1 408-830-5411

Sede en Europa
Kings Court, Kingston Road
Leatherhead
Surrey KT22 7SL
Reino Unido

Tel: +44 (0) 1372 869 000
Fax: +44 (0) 1372 869 005

Sede para Asia-Pacífico
Room 1809-1818, 18/F
Shui On Centre
6-8 Harbour Road
Wan Chai, Hong Kong

Tel: +852 3198 6000
Fax: +852 3198 6100



WITNESS SYSTEMS

Witness Systems también tiene oficinas en los siguientes países. Sus direcciones, números de teléfono y fax se facilitan en www.witness.com.

Australia Brasil Canadá Alemania India Japón México Países Bajos Vietnam