



TCT VOXCTRL

Advanced voice process

Hangrögzítés okosan

A JobCTRL kiegészítő modulja, ami a hangokat elemezhető adatokká alakítja, biztosítja hogy az elhangzottaknak nyoma maradjon. A VoxCTRL többet nyújt egy ügyfélszolgálati hangrögzítőnél.

A módszertan

A JobCTRL módszertan kiemelt célja, hogy hiteles méréseken alapuló adatokkal támogassa a hatékony vállalati munkaerő gazdálkodást. A rendszer által a munkafolyamatokról gyűjtött komplex adatok, a webes, desktop és a mobil eszközökön nyújtott szolgáltatásokkal az erőforrás tervezés optimalizálásán felül jelentős mértékben csökkentik az adminisztrációs terheket is.

Az egyetlen rendszeren belül kezelt munkaidő és szabadság nyilvántartások, az irodán kívüli tevékenységekhez kapcsolódó feladat-, és útnyilvántartások, az ügyfél és projekt szinten vezetett részletes, feladat alapú felhasználói tevékenységek, valamint ezeknek az adatoknak a gyors és könnyen áttekinthető elérése példaértékűnek számít ügyfeleink körében.

Számos különböző szektorban tevékenykedő partnerünk részéről természetes igényként fogalmazódott meg, hogy a JobCTRL rendszerben egységesen kezelt szöveges, képi és lokációs munkaadatok mellett, egyazon alkalmazás és riporting rendszer biztosítsa részükre az egyes munkafolyamataikhoz kapcsolódó hangrögzítéseket a hozzájuk kapcsolódó adatokkal együtt.



Mi a VoxCTRL?

A JobCTRL különböző szolgáltatási területeiről érkezett hangrögzítési igényeknek megfelelően alakítottuk ki a VoxCTRL modult.

Funkcionalitásában az alap modul rendkívül hatékony kiegészítő eleme. A VoxCTRL teljes mértékben illeszkedik a JobCTRL funkcióihoz a feladat kiosztásban, az erőforrás ütemezésében, a munka nyilvántartásban, és kimutatások készítésben egyaránt.

A rögzített beszélgetések visszahallgathatóságával - a JobCTRL hitelesítési szolgáltatásán túlmutatóan - új minőségbiztosítási eszközt is biztosít a személyes ügyfélszolgálatok támogatásához.



Kiknek fontos a beszédinformációk VoxCTRL rendszerben történő kezelése?

A hangrögzítés számos különböző szektorban tevékenykedő magán és állami vállalat részére kiemelt prioritású feladat. A különböző közigazgatási szervezeteknél, állami és magántulajdonú közszolgáltató vállalatoknál a döntéshozatal, vagy az ügyfelekkel folytatott beszélgetések pontos dokumentálása több szempontból is indokolt lehet.

1 **Törvényi előírás alapján.**

2 **Élőszavas megrendelések, szerződések érvényesítéséhez.**

3 **A későbbi könnyű és gyors rekonstruálhatóság céljából.**

4 **Minőségbiztosítási elvek érvényesítése és ellenőrzése érdekében.**

5 **Meetingek, telefonos konferenciák manuális átíratának a kiváltására.**

6 **Ügyfélpanaszok, egyértelmű, hatékony és vitamentes kezeléséhez.**

7 **Jogi eljárások során az álláspontok hiteles alátámasztására.**

A VoxCTRL a hagyományos hangrögzítő rendszerek felhasználásán – tipikusan diszpécser és ügyfélszolgálati beszélgetések, telefonos vagy élőbeszédben történő megrendelések, bejelentések, panaszok rögzítésén és tárolásán – jelentősen túlmutató eszközt állít a vállalati hatékonyság növelés szolgálatába. A meglévő JobCTRL rendszer kiegészítőjeként, immár az élőbeszédhez kapcsolódó munkafolyamatok pontos mérése, rögzítése, kimutatása és tárolása is biztosítható mind desktop, mind pedig mobil platformokon.

A VoxCTRL modul mindezeket az igényeket akár együttesen is képes kielégíteni, ráadásul a JobCTRL integrációnak köszönhetően a hagyományos, különálló hangrögzítő rendszereknél sokkal hatékonyabban. A kialakított magas szintű integrációnak köszönhetően a VoxCTRL modul rendelkezik mindazokkal a fejlett fájl-, és adat exportálási lehetőségekkel, amelyeket a JobCTRL képes nyújtani. Így nem jelent problémát sem maguknak a hangfájloknak, sem pedig az azokhoz kapcsolódó széles körű adatoknak a saját vállalati rendszerben történő további feldolgozása.



Könnyen adaptálható

A rugalmasan definiálható VoxCTRL azonosítók révén automatikussá tehető a rögzített beszélgetéseknek bármilyen CRM, ERP vagy vállalat workflow rendszerbe történő becsatornázása is.

Az azonosító mezőt a felhasználók is kitölthetik, de a rögzítési feladathoz kapcsolódó automatikus szabály által automatikusan is létrehozhatóak. Tartalmazhat egyedi azonosítókat, kapcsolódó JobCTRL feladat nevét, a beszélgetésben résztvevő felhasználói azonosítókat is annak megfelelően, hogy milyen adat alapján szeretnék a külső adatbázishoz illeszteni.



Több dimenziós kimutatások

A VoxCTRL modullal - akár külön fejlesztés nélkül is - pontosabb és részletesebb ügyfél profilokat alakíthatnak ki. A vállalati és ügyfélkapcsolati kommunikáció hatékonyságát jelentősen növeli, hogy a rögzített hangfájlokhoz korlátlan számú címke (tag) kapcsolható, amelyekről több dimenziós kimutatások készíthetőek. A rögzített beszélgetések tagelése, a kötöttségek nélküli hierarchiák kialakítása révén a VoxCTRL könnyen implementálható a már meglévő vállalati és ügyfélszolgálati folyamatokhoz.



Magas szintű kontroll

A JobCTRL részletes riporting funkciója révén a vezetők pontosabb képet kaphatnak a kommunikációra fordított vállalati erőforrásokról, beleértve akár az irodán kívüli ügyfél megbeszéléseket, belső meetingeket is.

Milyen előnyöket biztosít a VoxCTRL használata?

A JobCTRL rendszerrel kialakított integrációnak köszönhetően a VoxCTRL modul szolgáltatásai túlmutatnak a hagyományos hangrögzítési szolgáltatásokon. A modul azon túl, hogy magas technikai színvonalon, gördülékenyen ellátja az alapfeladatát, számos olyan funkcióval is rendelkezik, ami még tovább növelheti egy innovatív vállalat előnyét a versenytársaival szemben.

Rugalmas és egyszerű illesztés

A VoxCTRL a hangrögzítési feladatokat képes felhasználói beavatkozás nélkül is, pusztán a JobCTRL-ban definiált automatikus szabályok alapján ellátni.

Külön interface nélkül könnyen exportálhatja a hangadatokat külső adattárházakba és saját CRM rendszerébe, vagy különböző szempontok szerint elemző vagy feldolgozó (kritikus kifejezéseket kereső, intonáció-elemző, hangfájlokat szöveges állománnyá átalakító) szoftverek részére.

A felhasználók számára sincs szükség hosszas oktatásra a bevezetéshez, mivel a VoxCTRL kezelése teljes mértékben a megszokott JobCTRL funkcionálisokhoz illeszkedik, ezért pillanatok alatt könnyen elsajátítható.



Részletes analitikák készítése

A JobCTRL kimutatások oldalán a rögzített beszélgetésekről is a megszokott módon és részletességgel lehet HTML riportokat lekérni, amelyekből közvetlenül is elérhetőek a rögzített felhasználói beszélgetések.

A rögzített hangfájlokhoz címkék (tag) rendelhetőek, amik egy előre definiált struktúrából egy kattintással a hangfájlhoz rendelhetőek. A szabadon definiálható címkék segítségével a saját üzleti igényeire szabott analitikákat tud egyszerűen előállítani a JobCTRL webes kimutatásával. Ráadásul a hangfájlokhoz kapcsolható címke struktúrák elkészítését a JobCTR-ban külön grafikus szerkesztő felület támogatja.

✓ **HITELESSÉG**

✓ **BIZTONSÁG**

✓ **TRANSPARENTIA**

A rögzített beszélgetések révén a vitás esetekre fordított idők kiiktathatók. A JobCTRL riporting rendszerében pillanatok alatt előkereshetőek a rögzített beszélgetések akár időpont, felhasználó, vagy a hozzá kapcsolt címkék alapján. A rögzített hangállományok időbélyegzővel, hitelesített adatokként kerülnek letárolásra a szerveren.

Felhasználói felelősség miatt nem maradhat el fontos beszélgetés rögzítése, központi szabályokkal biztosítható, hogy minden fontos beszélgetés/meeting esetén automatikusan elinduljon a hangrögzítés.

A hangállományokat a JobCTRL kiemelkedő biztonsági szintjével megegyező módon kezeljük. A JobCTRL jogosultág kezelésével biztosítjuk, hogy a rögzített beszélgetések biztonságosan felkerüljenek a központi adatbázisba, és csak az Ön által felhatalmazott munkatársak férhessenek hozzá a rögzített beszélgetésekhez.

Számos vállalati és államigazgatási szolgáltatásban sikerrel alkalmazható a VoxCTRL modul, ahol kiemelt jelentőséggel bír az elhangzott beszélgetések hosszú távú és rendszerezett megőrzése. Ez a sokoldalú és hasznos modul szerves kiegészítése a JobCTRL rendszernek az élő beszédben elvégzett feladatok objektív mérésére, ellenőrzésére.

A VoxCTRL innovatív szolgáltatásai még tovább növelik a JobCTRL módszertanában központi szerepet betöltő - belső és külső – transzparens vállalati működést.

TCT Hungary Kft.

1118 Budapest, Rétköz utca 7.
(Eleven Center, P5)

Telefon: **+36 1 4646 160**

Email: **info@tct.hu**



TCT VOXCTRL

Advanced voice process