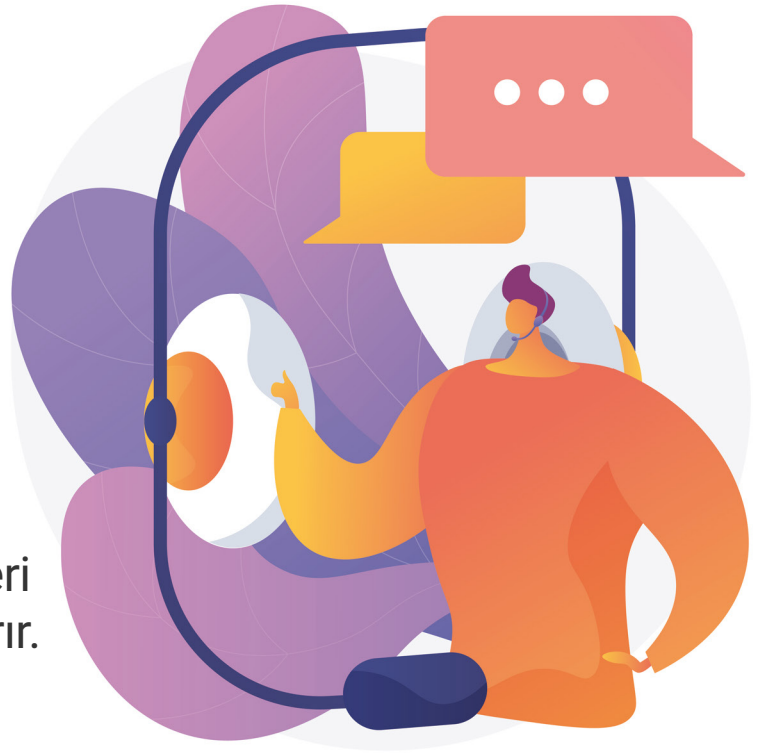




ÇEKİRDEK TEKNOLOJİLER

Ses Kayıt

Tüm çağrı merkezi etkileşimlerini yakalayıp stereo kayıt ile müşteri ve müşteri temsilcisi seslerini ayırır.



Yönetmeliklere Uyum ve Etkili Kalite Yönetimi

İşletmeler yasal uyumluluk, güvenlik ve kalite yönetimi gibi çeşitli amaçlarla müşteri görüşmelerini kaydetmektedir. Ancak günümüzde farklı kanallar kullanarak iletişime geçmeyi tercih eden müşteriler için geleneksel kayıt sistemleri yetersiz kalabilmektedir. Sestek Etkileşim Kayıt Çözümleri, farklı kanallarda kaydedilen etkileşimlerin tamamını yakalayıp ve kaydederek işletmelerin kayıt ihtiyaçlarına eksiksiz bir çözüm sunar.

Doğru İçgörüyle Gelişmiş Performans

Müşteri etkileşimleri, müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve temsilci performansı gibi birçok konuda önemli içgörüler içerir. Sestek Ses Kayıt ve Ekran Kayıt Çözümleri etkileşimlerin tamamını yakalar ve analiz edilebilir içeriğe dönüştürür. İşletmeler gerçekleştirdikleri analizlerle bu içgörülerini açığa çıkararak objektif değerlendirmelerde bulunabilir. Böylece temsilci performansının ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesini sağlayarak müşteri memnuniyetinin artmasına katkıda bulunabilirler.

TEMEL ÖZELLİKLER

Etkili Hata Yönetimi: Sestek Ses Kayıt çözümünün proaktif hata raporlama mekanizması, çeşitli sistem işlevlerini kontrol eder ve ilgili ekiplere periyodik raporlar gönderir. Sistem, kayıt sunucusundaki boş disk alanı, boş hafıza yüzdesi, müşteri temsilcisi-çağrı eşleşmesi ve veritabanı bağlantı hatası gibi çeşitli servisleri kontrol eder. Böylece yazılım ekiplerinin müşteri ihtiyaçlarını zamanında karşılamalarına yardımcı olur.

Otomatik Kayıt: Sestek Etkileşim Kayıt Çözümleri ses ve video etkileşimlerini otomatik olarak yakalar. Yakalanan içerikler yönetmeliklere uyumluluk ve kalite yönetimi gibi amaçlarla endekslenir ve arşivlenir.

Esnek Yapı: Sestek Ses Kayıt ve Ekran Kayıt çözümleri çağrı merkezlerinin değişken operasyonel gereksinimlerini karşılayacak şekilde kolay bir entegrasyon sunar. Temel telefon ve santral ortamlarının tamamını destekleyen bu çözümler, çok lokasyonlu ve eşzamanlı kayıt özellikleriyle işletmelere ihtiyaç duydukları esnekliği sunar.

Çoklu Yedeklilik Desteği: Sestek Ses Kayıt çözümü, aktif/pasif ve aktif/aktif kayıt yedekleme özelliğine sahiptir. Aktif/pasif yedeklilik ile VoIP ağ trafiği, hem aktif hem de pasif çağrı kayıt sunucularına yansıtılır. Öte yandan, aktif/aktif yedekleme özelliğinde, iki ayrı ses kayıt yazılımı, iki ayrı sunucuya kurulur ve VoIP ağ trafiği bu iki sunucuya da yansıtılır. İki yöntem de sorunsuz bir etkileşim kayıt işlemi sağlamak için kullanılır.

Merkezi Çağrı Yönetimi: Sestek Etkileşim Kayıt Çözümleri, işletmelerin kayıtlı çağrıları kolayca yönetmelerini sağlar. Merkezi çağrı yönetimiyle çağrı merkezi ekipleri, çoklu çağrı kayıtları üzerinde tam kontrol sahibi olabilir. Tüm etkileşim kayıt unsurlarını bir elden kontrol etme özelliği, çağrı merkezi yöneticilerine daha etkili görüntüleme ve analiz olanağı sunar.

Gelişmiş Arşiv ve Yedekleme Özellikleri: Sestek Etkileşim Kayıt Çözümleri, gelişmiş arşivleme olanağı sunar. Çözümler, kayıtların arşiv ve yedekleme amacıyla ek kopyalarını saklar. Böylece, donanım arızası veya benzeri bir problem durumunda işletmelerin veri kaybı yaşamalarının önüne geçilebilir.

Aktif / Pasif Kayıt: Sestek Etkileşim Kayıt Çözümleri aktif ve pasif kaydı destekler. Çözümler, pasif kayıt yönteminde yerel ağ anahtarlarının yansıtma (SPAN) özelliklerini kullanarak; PBX ve medya ağ geçidinin VoIP rotaları boyunca ses akışlarını yakalar. Çözümler ayrıca SIPREC ve santral sağlayıcılarının özel aktif ses kayıt yöntemlerini de destekler.

Sestek Diyaloğa Dayalı Analiz Çözümleriyle Entegrasyon: Sestek'in Ses Kayıt ve Ekran Kayıt çözümleri, Sestek Diyaloğa Dayalı Analiz çözümleri portföyünde bulunan Konuşma ve Metin Analizi, Müşteri Temsilcisi Performans Analizi ve IVR Analizi gibi çözümlerle entegre çalışır. Etkileşim Kayıt çözümleri ayrıca, Sestek'in ses tabanlı kimlik doğrulaması sağlayan Diyaloğa Dayalı Biyometri çözümlerini de destekler. Entegre çalışan bu yapı sayesinde, kurulum süreci kolaylaşır; çok kanallı proje yönetim süreçleri desteklenmiş olur.

Sestek Hakkında: Sestek, diyaloğa dayalı çözümleriyle şirketlerin veri odaklı olmalarına, verimliliklerini artırmalarına ve müşterileri için daha iyi deneyimler sunmalarına yardımcı olan küresel bir teknoloji şirkettir. Sestek'in yapay zeka destekli çözümleri; konuşma sentezi, konuşma tanıma, doğal dil işleme ve ses biyometrisi gibi teknolojilere dayanmaktadır.