

Rejestratory rozmów są kojarzone przede wszystkim z rozwiązaniami wykorzystywanymi przez służby specjalne, jednak w firmie można znaleźć dla tego narzędzia wiele innych zastosowań. Wystarczy tylko odpowiedzieć sobie na pytanie: w jakim celu nagrywać połączenia telefoniczne?

Nagrywanie rozmów jest czynnością bardzo prostą. Jedyne, czego potrzebujemy, to dostęp do usług operatora telefonii internetowej, który oferuje usługę nagrywania rozmów, słuchawki i mikrofon, bądź zwykły telefon stacjonarny podłączony przez bramkę VoIP do sieci internetowej. Operatorzy VoIP często oferują możliwość przechowywania rozmów na własnych serwerach, w ramach usługi hostowanej, więc nie musimy nawet martwić się o miejsce na naszym dysku twardym. Aby jak najlepiej wykorzystać taki rejestrator, dobrze jest przyjrzeć się najpierw powodom, dla których warto nagrywać rozmowy w firmie.

Firma się szkoli

Jedną z najistotniejszych korzyści związanych z nagrywaniem rozmów telefonicznych jest możliwość wychwytywania najgorszych i najlepszych praktyk w obsłudze klienta, a następnie wykorzystywania nagrań w celach szkoleniowych. Zarejestrowaną rozmowę można analizować pod kątem najczęściej popełnianych błędów. Odbywa się to np. na regularnych spotkaniach, podczas których pracownik wraz z trenerem przysłuchują się przeprowadzonym wcześniej rozmowom, omawiają je i wyciągają odpowiednie wnioski. Taki proces przynosi wiele pozytywnych rezultatów zarówno pracownikowi, który może zwiększyć efektywność swojej pracy, jak i firmie, która zyskuje w ten sposób doskonale wyszkolony zespół.

Poufność i rejestracja ustaleń w obsłudze klienta

Podwyższenie standardów mających na celu zabezpieczenie firmy przed wyciekiem informacji nie ogranicza się wyłącznie do oprogramowania antywirusowego i firewall'a. Cenne dane mogą wydostać się z przedsiębiorstwa właśnie w czasie rozmowy telefonicznej – niezależnie od tego, czy osoba udostępnia je umyślnie, czy też nie. Nagrywanie połączeń pozwala kontrolować ten proces i znacznie go ograniczyć. Dostęp do zarejestrowanych rozmów jest przydatny także w sytuacjach, kiedy jedna ze stron nie jest w stanie dokładnie przypomnieć sobie wprowadzonych ustaleń. Prowadzi to często do sytuacji konfliktowych, które łatwo można rozwiązać, przedstawiając nagrania dotyczące spornej sprawy. Nagrania można także wykorzystać jako materiał dowodowy - w sytuacjach skrajnych, związanych np. z obsługą klienta.

Pełna kontrola

Rejestrator rozmów pozwala na nagrywanie i archiwizowanie połączeń zarówno przychodzących, jak i wychodzących, niezależnie od tego, czy są to rozmowy pracowników indywidualnych czy zespołu call center. - „W dostępnym przez internet panelu użytkownika, po zalogowaniu się w serwisie, możemy określić m.in.: godziny rejestracji rozmów, czy też numery telefonów, które mają być nagrywane. Ponadto, w przypadku call center, możliwe jest ustawienie tzw. sita, dzięki któremu zostaje określony procent rejestracji wszystkich przeprowadzonych połączeń w danym czasie. Nagrane rozmowy mogą być eksportowane do plików w różnych formatach, dzięki czemu możliwe jest ich łatwe przechowywanie” - wyjaśnia Jan Wyrwiński, Prezes Zarządu FreecoNet Tlenofon SA.

Powyższe przykłady zastosowań rejestratora rozmów są najpopularniejsze, ale nie jedyne. To elastyczne rozwiązanie, które można wykorzystać na wiele różnych sposobów za każdym razem, kiedy pojawi się potrzeba nagrania rozmowy telefonicznej.

Porównanie cen nagrywania rozmów przy pomocy tradycyjnych rejestratorów i VoIP

Producenci tradycyjnych rejestratorów – przykładowe urządzenia

Cena

Opis

TRX KRSC 332

900 zł netto za każdy kanał/ użytkownika, którego chce się nagrywać.

Umożliwia 32 kanały analogowych bądź cyfrowych. Zawiera dysk 200 GB pozwalający na zapis 7500 h rozmów.

FonTel L2USB

800 zł netto

Umożliwia 2 linii analogowych (ESTN/POTS). Rozmowy są zapisywane na komputerze podłączonym do rejestracji.

Operatorzy VoIP

FrecoNet

81,1 zł netto/m-c

Umożliwia 1 linię telefoniczną. Opłata zawiera usługę miesięcznego przechowywania rozmów na serwerach.

FrecoNet