

Mehr Effizienz und Sicherheit mit **SwyxMonitor**

Führt Ihr Unternehmen eine hohe Anzahl von Anrufen, bei denen Informationen ausgetauscht werden, die aus rechtlichen Gründen dokumentiert werden müssen? Wünschen Sie sich, dass neue Mitarbeiter Telefonate mit Kunden genauso effizient handhaben wie erfahrene Mitarbeiter? Möglicherweise sind Ihre Mitarbeiter häufig unterwegs und

müssen Gesprächen führen, bei denen sie sich nur schwer Notizen machen können. Und wie viele Unternehmen kennen Sie, die nie mit einem schwierigen Kunden umgehen mussten, der in dem einen Gespräch weitreichende Zusagen macht, nur um im nächsten Gespräch einen Teil der Zusagen wieder abzustreiten?

Unbestreitbare Beweise und eine effizientere Arbeitsweise

Die Möglichkeit, Gespräche mitzuschneiden und zu überwachen, wird in vielen Unternehmen als nützliche Vereinfachung ihrer Geschäftstätigkeiten angesehen.

abhören und haben dann die Möglichkeit, Notizen zu machen oder die Gesprächsinformationen zu analysieren.

Viele Unternehmen nutzen daher die Vorteile von Gesprächsmitschnitten innerhalb von SwyxWare, um so eine unbestreitbare Aufzeichnung eines Gesprächs zwischen Mitarbeitern und Kunden zur Verfügung stehen zu haben. Dies ist besonders in vertraglich relevanten Situationen wichtig, z.B. wenn ein Mandant einem Anwalt Anweisungen gibt, oder ein Kunde reklamiert, dass ein erworbenes Produkt nicht richtig funktioniert. Mobile Mitarbeiter können mithilfe der Mitschneidefunktion von SwyxWare die Details eines Telefonats später erneut

Die Anrufüberwachung/-aufschaltung ist besonders in Call Center-Umgebungen vorteilhaft, da diese Funktion effizient für Schulungen eingesetzt werden kann und eine einfache Möglichkeit bietet, neuen Mitarbeitern/Agenten zu zeigen, wie erfahrene Mitarbeiter/Agenten Anrufe mit Kunden handhaben. Aufgezeichnete Gespräche erfahrener Agenten können weniger erfahrenen Mitarbeitern zu Schulungszwecken dienen. Abteilungsleiter können über die Anrufüberwachung/-aufschaltung noch direktere Anleitungen und Anregungen geben.

Umfassende Anrufaufzeichnung und -überwachung

Zur Unterstützung und zum Schutz Ihres Unternehmens, Ihrer Mitarbeiter und Kunden bietet SwyxWare sowohl Anrufüberwachung/-aufschaltung als auch systemweite Gesprächsmitschnitte in einem einzigen Optionspaket an: SwyxMonitor. Für Unternehmen, die fortlaufende Gesprächsmitschnitte benötigen, beispielsweise bei „Hotlines“ kann die Mitschneidefunktion dauerhaft und systemweit auf angegebene Nummern angewendet werden – für alle

ein- und ausgehenden Gespräche. Wenn die Mitschneidefunktion nicht für alle Gespräche aktiviert ist, können einzelne Mitarbeiter ein Gespräch auch nach Bedarf mitschneiden. Aufgezeichnete Gespräche werden in einem angegebenen Verzeichnis gespeichert und können dort einfach aufgerufen werden. Sie können jedoch nur vom Administrator gelöscht werden. Die Gespräche können mit den gängigen Mediensoftwareprogrammen abgespielt werden, beispiels-





weise Microsoft Windows Media Player – teure Zusatzhardware oder -software ist nicht erforderlich.

Durch die Mitschneidefunktion kann ein Abteilungsleiter die Gespräche eines Agenten mithören, ohne dass der Agent oder der andere Gesprächsteilnehmer einen Zuschalton hören können. Der Abteilungsleiter kann dem Agenten ebenfalls Anweisungen geben, ohne dass der andere Gesprächsteilnehmer die Konversation mitverfolgen kann.

Gegebenenfalls kann sich der Abteilungsleiter aktiv am Gespräch beteiligen, beispielsweise um ein Problem zu lösen, das der Agent nicht selbst lösen kann.



SwyxIt!-Skin auf einem PC

SwyxMonitor bietet folgende Vorteile:

- Schützt Unternehmen vor falschen Aussagen in Telefongesprächen
- Mobilten Mitarbeitern werden detaillierte Mitschnitte aller Gespräche ermöglicht, um Entscheidungen schneller treffen können
- Mitarbeiterschulungen werden verbessert, indem weniger geschulte Mitarbeiter/Agenten von erfahrenen Mitarbeitern lernen können, ohne das Gespräch mit einem Kunden zu unterbrechen
- Kundendienst und -zufriedenheit werden optimiert. Abteilungsleiter können bei einem Kundenanruf mit Rat und Tat zur Seite stehen, sodass Kundenanfragen schneller gelöst werden können

Leistungsmerkmale von SwyxMonitor

- Anrufe können auf Basis von ein- oder ausgehenden Telefonaten systemweit mitgeschnitten werden
- Benutzer, die nicht für die Mitschneidefunktion konfiguriert sind, können Gespräche trotzdem komplett oder teilweise mitschneiden
- Mitschnitte können exportiert werden, damit andere Mitarbeiter von Gesprächsteilnehmern mit mehr Erfahrung lernen können
- Teilnehmer eines mitgeschnittenen Gesprächs werden darüber mit einem entsprechenden Signalisierungston informiert
- Nur Administratoren können mitgeschnittene Gespräche löschen

Systemanforderungen

- Server: SwyxServer-Installation
- Client: SwyxIt!-Installation