



Recording Monitoring

La registrazione delle chiamate all'interno di un Contact Center è un aspetto di primaria importanza, soprattutto quando strettamente legato a motivi di compliance e legali.

La fallita registrazione anche di una sola chiamata può avere conseguenze negative: dall'invalidità del contratto sottoscritto, all'incapacità di far fronte a un eventuale reclamo del cliente.

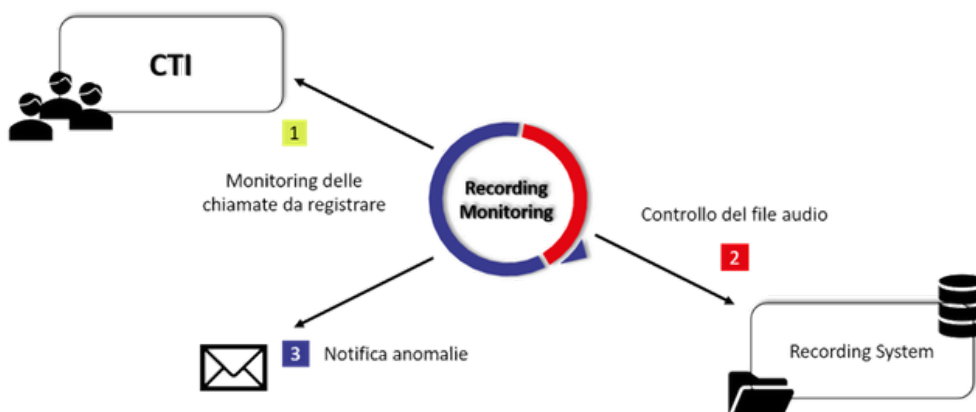
La risposta ComApp è RECORDING MONITORING

ComApp ha ideato «ComApp Recording Monitoring»: un sistema di monitoraggio delle chiamate soggette a registrazione che permette di essere avvisati in caso di problemi sulle registrazioni e poter quindi agire tempestivamente e avere la lista delle chiamate impattate.

ComApp Recording Monitoring agisce in due momenti:

- si integra con Genesys e monitora tutte le chiamate del Contact Center, rubricando quelle soggette a registrazione per le quali c'è un tempo di parlato con operatore
- si integra con il sistema di recording e controlla che il file audio relativo alla singola chiamata sia realmente presente e non sia muto

Nel caso riscontrasse la mancanza del file audio o che questo sia vuoto, notifica immediatamente via mail della prima anomalia. Successivamente alla prima, le notifiche saranno schedulate in base all'esigenza e cumulative delle problematiche riscontrate: ad esempio ogni 10 minuti, ogni ora, ogni 12 ore o ogni 24. In base alle esigenze, e al fine di evitare un flusso continuo di mail nel caso in cui il problema sia generalizzato.





**PER RICEVERE MAGGIORI
INFORMAZIONI**

www.comapp.it



VIA GIACOMO QUARENCHI, 27
20151 MILANO

 **ComApp**
COMMUNICATION & APPLICATIONS