

Aplicaciones Telefónicas

Grabación de Conversaciones Telefónicas

Introducción

Este documento contiene algunos antecedentes acerca de los beneficios de utilizar un sistema de grabación telefónica en base a **Phone2Wave**.

Beneficios

Los beneficios económicos que se obtienen al utilizar el sistema de grabación telefónica **Phone2Wave** se podrán establecer de acuerdo a los modelos de negocios propios de cada empresa, los que se basan en lo siguiente:

- **Respaldo de las atenciones realizadas**. Este sistema no producirá un ahorro en si mismo, pero si evitará altos costos en gestión e imagen al poder dilucidar y aclarar situaciones que pueden estar poco claras o ser controvertidas.
- **Supervisión**. Mediante este sistema, se puede disponer de un respaldo de todas las atenciones realizadas, lo que permite no solo poder auditar a cualquier operador, sino que a mejorar directamente la atención. Por el hecho de saber que están siendo grabados, los agentes serán más cuidadosos y harán su trabajo de mejor manera.
- **Capacitación**. La grabación de conversaciones permite realizar capacitaciones y entregar "feedback" a los agentes, de manera de mejorar la propia atención. Al escuchar su propia voz y forma de hablar, el agente podrá mejorar sus propios errores. Esto también permite hacer evaluaciones de desempeño.
- **Imagen**. Los distintos elementos tecnológicos que se utilizan en la atención de clientes, establecen un piso de comparación entre distintas empresas y prestadores de servicios, por este motivo, las empresas que no dispongan de estos sistemas estarán en una clara desventaja frente a los que si disponen de estos sistemas. En la actualidad, las herramientas tecnológicas representan un elemento de mérito en la evaluación de un servicio.

Phone2Wave es la solución de grabación telefónica que tiene la mejor relación costo beneficio del mercado, permitiendo habilitar sistemas de grabación simples, confiables y escalables, con el principal beneficio de poder integrar fácilmente la información a los sistemas internos de gestión.