



Flexible, digitale  
Lösungen zu  
Sprach- und  
Datenaufnahmen



## Flexible, digitale Lösungen zu Sprach- und Datenaufnahmen

jtel<sup>Record</sup> ist ein Komplettpaket für die Aufzeichnung aller digitalen und analogen Sprach- und Datenkommunikationen. Es stellt eine voll modulare Lösung für die digitale Sprachaufzeichnung dar, die zur Anpassung an individuelle Kundenbedürfnisse skaliert werden kann. jtel<sup>Record</sup> ist nicht nur voll aufzeichnungsfähig, sondern bietet zusätzlich leistungsfähige Analysefunktionen für eine Verbesserung der Business Intelligence und für die Service- und Marketingoptimierung.

Im Grunde besteht für jede Organisation, die auf verbale Kommunikation angewiesen ist, der Bedarf für die verlässliche und sichere Aufzeichnung von Gesprächen und Kundeninteraktionen aus den verschiedensten Kanälen. jtel<sup>Record</sup> ist die perfekte Lösung.

jtel<sup>Record</sup> wurde für die verschiedensten Benutzer in einer Vielzahl von Sektoren konzipiert, darunter:

- Call Center
- Banken
- Versicherungsfirmen
- Finanzdienstleister
- Gesundheitswesen, Krankenhäuser und medizinische Dienstleistungen
- Rechtsanwälte und Praktiker in den Bereichen Jura und Buchhaltung
- Logistik
- Einzelhandel
- Dienstleistungsbranche und Kundenservice
- KMU / KMB

Völlig standortunabhängig können wir Ihnen dabei helfen, Ihren Kunden effektiver zu helfen.

## Flexible Trigger, hohe Kapazitäten

jtel<sup>Record</sup> bietet flexible Triggeroptionen, die dem Benutzer die Aufnahmeauswahl erleichtern. jtel<sup>Record</sup> kann durchlaufen oder je nach Anforderung gestartet werden - eine flexible Lösung für die individuellen Bedürfnisse Ihrer Kunden.

## Manipulations- und revisionssicheres Audioarchiv

jtel<sup>Record</sup> kann für manipulationssichere Aufnahmen eingesetzt werden, die den Anforderungen der meisten Revisionen entsprechen. Die Inhalte von Aufnahmen werden durch Zeichen belegt; das bedeutet, dass Veränderungen in der Datei klar gekennzeichnet werden und klare Revisionspfade und -protokolle bieten. Das sichert die Einhaltung aller rechtlichen Bestimmungen sowie die Bestimmungen der Archivpflicht. WORM-Technologie kann ebenfalls integriert werden, um eine vollständig manipulationssichere Installation zu gewährleisten.

## Flexible Anwendungsmethoden

Unsere bewährten Anwendungen sind flexibel einsetzbar: vor Ort, gehostet oder cloud-basiert. Dadurch können Unternehmen jene Variante auswählen, die ihren individuellen Anforderungen am ehesten entspricht. jtel<sup>Record</sup> kann in vorhandene Telefonanlagen integriert werden, ist aber auch vollständig IP-fähig und damit in jedem Voice Over IP Netzwerk einsetzbar.

## Teil einer komplementären Anwendungssuite

jtel<sup>Record</sup> kann durch zusätzliche Anwendungen einen größeren Mehrwert und zusätzliche Funktionen bieten, die zu mehr Effizienz und Effektivität führen. Dazu gehören:

- Agent First Screen
- IVR
- ACD
- CTI Module
- Sprachanalyse

## Leistungsfähige Suchfunktionen

jtel<sup>Record</sup> bietet durch eine Vielzahl von Parametern leistungsfähige Suchfunktionen. Zusätzlich zu der Fähigkeit, CDRs nach spezifischen Informationen zu durchsuchen, bietet eine leistungsfähige Sprachanalyse die Möglichkeit, Aufnahmen nach Schlagwörtern zu durchsuchen. Damit kann die Leistung der Mitarbeiter und Kampagnen evaluiert sowie die Kundenzufriedenheit und die Qualität des Servicelevels automatisch festgestellt werden. Alle Daten sind in unterschiedliche Formate exportierbar.

## Qualitätssicherung für Anrufe und Service

Qualitätssicherung und Mitarbeiterleistung ist wesentlich für die Kundenzufriedenheit. Die Daten, die von jtel<sup>Record</sup> festgehalten werden, ermöglichen eine detaillierte Analyse von Mitarbeiter- und Serviceleistung um sicherzustellen, dass die Host-Organisation laufende Serviceoptimierung bieten kann.

## Verborgene Informationen dank Sprachanalyse entdecken

jtel<sup>Record</sup> bietet integrierte Sprachanalysefähigkeiten, die Unternehmen helfen mehr über ihre Kunden und Leistungen zu erfahren. Konversationen beinhalten verborgene Informationen, die Einblicke in Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden sowie in die Statistik der Mitarbeiterleistungen bieten. Indem solche Informationen festgehalten und offengelegt werden, können Unternehmen die Anforderungen der Kunden besser verstehen und die Bedürfnisse der Kunden besser zufriedenstellen.

## Entscheidungsrelevante Geschäftsdaten

Die Daten, die sie von jtel<sup>Record</sup> erhalten, ermöglicht den Unternehmen, effizienter zu werden und besser für die Zukunft voranzuplanen. Berichte können mit nur einem Mausklick erstellt werden; damit wird sicher gestellt, dass die richtigen Informationen in einem klaren und umfassenden Format an die richtigen Benutzer geliefert werden.

---

## Wichtigste Vorteile

---

### Business Intelligence mit nur einem Mausklick

- Unterstützte Planung, Analyse und Auswertung
- Kompakte, übersichtliche Berichte

### Automatische Leistungsbewertung

- Leistungsbewertung der Mitarbeiter
- Kontinuierliche Messung der Kundenzufriedenheit

### Sofortige Kampagnenbewertung

- Intelligente Anrufgruppierung
- Festsetzung von benutzerdefinierten Triggern

### Leistungsfähige API-Webdienste

- Integration in andere Unternehmensanwendungen für kommunikationsgestützte Geschäftsprozesse
- Kompatibel mit anderen Anwendungen und Dienstleistungen von jtel

---

## Wichtigste Merkmale

---

- Hoch skalierbare, zuverlässige und redundante Architektur
- Manipulations- /Revisionssichere Aufnahme- und Archivfunktion für Windows-Anwendung und Webkunden
- Auswertung der Servicequalität
- Fähigkeit zur Qualitätssicherung
- Komplette durchsuchbar
- Datenexport als WAV/.MP3-Dateien oder Verteilung per E-Mail
- Datenaustausch via WAN/LAN/Internet
- Komplette Call Detail Records (CDR)
- Mehrstufige Sicherheit und Berechtigungen
- Mitarbeiterbewertung



#### JTEL GmbH

Valentin-Linhof-Str. 2  
81829 Munich  
Germany

Tel: +49 (89) 4614 950-00  
Fax: +49 (89) 4614 950-29  
email: [info@jtel.de](mailto:info@jtel.de)  
[www.jtel.de](http://www.jtel.de)