

# 3Växel Samtalsinspelning Plus

## Dokumentera överenskommelser på telefon och säkerställ samtalskvaliteten

3Växel Samtalsinspelning Plus möjliggör automatisk inspelning av alla samtal till och från de användare som har aktiverats med tjänsten. Det fungerar oavsett vilken enhet som används; mobil, Softphone i dator eller bordstelefon.

Olika företag har såklart olika behov av samtalsinspelning. Vissa vill spela in för att göra kvalitetsuppföljning av samtal och andra vill dokumentera överenskommelser på telefon. Dessutom har bolag med finansiell verksamhet krav på att dokumentera all kundkommunikation enligt EU-direktivet Mifid 2.

## Några viktiga funktioner i Samtalsinspelning

### Välj vad som ska spelas in

Ni kan välja om alla samtal till och från användarna ska spelas in eller om bara samtal till vissa växelnummer ska spelas in. Det går också att göra undantag så att vissa samtal inte spelas in, t ex samtal från familjemedlemmar.

### Välj önskad lagringstid

Som standard sparas inspelade samtal i 3 månader. Men det finns möjlighet att beställa längre lagringstid. Alla på företaget skall ha samma lagringstid.

### Alla inspelningar sparas i en webbkatalog

Ni väljer själva vilka användare som ska ha tillgång till webbkatalogen och vilka inspelningar de ska kunna komma åt. En person kan t ex ha tillgång till hela företagets inspelningar, eller bara den egna avdelningens. I katalogen kan man söka efter inspelningar och filtrera på t ex tidsintervall, användare, växelnummer, samtalstaggar och annan info.

### Skicka länk till inspelning

Man kan skicka länkar till valfri inspelning via mejl om man vill dela inspelningar med kunder eller kollegor.

### Tagga och utvärdera inspelningar

Företaget kan skräddarsy vilken taggnings- och utvärderingsinformation som ska sparas för olika samtal.

### Meddelande om att samtalet spelas in

Företaget kan naturligtvis spela in ett meddelande som informerar parterna om att samtalet kommer att spelas in.

### Ladda ner inspelning till datorn

Du kan ladda ner inspelningar och spara dem i din dator.

### Pausa pågående inspelning

Ni kan välja om användare ska ha möjlighet att kunna pausa i en inspelning. Ibland ska inte känslig information som t ex kreditkortsnummer spelas in. Paus av inspelning görs i 3Växel-appen i mobilen eller i Softphone i datorn.



# 3Växel Samtalsinspelning Plus

SAMTALSINSPELNING

00:00:00 | 00:00:05 | 00:00:10

00:00:00 / 00:00:11

Samtalsanteckningar | Utvärdera | E-post | Historik

SAMTALSANTECKNINGAR

Samtalsresultat: Sales Lead

Kundrespons: Satisfactory Call

Samtalsflagga: Grön flagga

Samtalstag: Höstkampanj 2019

DDI:

Uppringar-ID/Uppringt nummer: +46735337182

Anknytning: a168895670

Återställ | Spara

## 3Växel Samtalsinspelning Enkel

Förutom tillvalet 3Växel Samtalsinspelning Plus som beskrivs i detta produktblad finns det en enklare funktion för inspelning i 3Växel som ingår i baspaketet. Den kallas Samtalsinspelning Enkel och där startar användaren manuellt varje inspelning i 3Växel-appen eller i Softphone. Det går inte ha automatisk inspelning i den enkla tjänsten och inspelade filer lagras i användarens privata inkorg i 3Växel.

