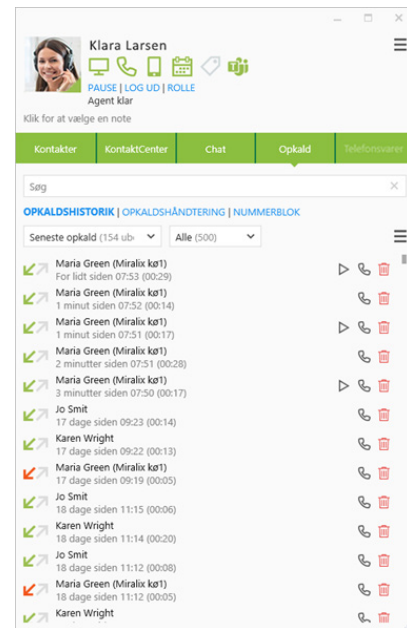


# CALL RECORDING

Styrk din virksomheds kundeservice igennem feedback på optagede opkald.



## HVAD ER MIRALIX CALL RECORDING?

Miralix Call Recording er en licens til Miralix' KontaktCenter, der gør det muligt at optage samtaler. Det gælder både samtaler på køer i KontaktCenteret, og direkte ind- og udgående samtaler

## HVORFOR BRUGE MIRALIX CALL RECORDING?

Der kan være stor værdi at hente i de samtaler dine kundeservicemedarbejdere har med dine kunder. Derfor er det en god idé at optage jeres samtaler ved hjælp af Miralix Call Recording, hvis din virksomhed skal yde den bedst mulige kundeservice.

Samtalerne kan bruges som et redskab til at hjælpe de enkelte medarbejdere med at blive dygtigere og udvikle deres kompetencer.

Samtidigt kan de være med til at højne servicen i virksomheden generelt og derved kan de være med til at give dig endnu gladere kunder.

Når en samtale er optaget, kan dine agenter finde optagelserne under Voicemail-fanen i Miralix Desktop-klienten.

Du kan desuden tilvælge muligheden for at eksportere de optagede samtaler, så de kan bearbejdes i et eksternt system - f.eks. i forbindelse med taleanalyse.

## FORDELE VED MIRALIX CALL RECORDING:

- Du og dine medarbejdere kan høre samtalerne alle de gange, I har behov for.
- Du undgår at have en person på medhør, der kan påvirke samtalen. Det giver dig de mest autentiske samtaler at evaluere virksomhedens kundeservice ud fra - og det bedste grundlag til at vurdere, hvad der bedst kan hjælpe dine medarbejdere, til gavn for både dem og virksomheden.
- Du kan bruge optagede samtaler som dokumentation for hvilke aftaler dine medarbejdere har indgået med en kunde.
- Du giver dine medarbejdere mulighed for at gå tilbage til en samtale og få genopfrisket alle detaljerne.
- Alle optagelser, der foretages igennem Miralix' KontaktCenter, er krypterede.
- Optagelserne kan høres igennem vores system eller eksporteres til bearbejdning i et eksternt system (tilvalg).
- Modulet understøtter persondataforordningen ved at gøre det muligt at slette samtaler, der tidligere er givet samtykke til, hvis samtykket trækkes tilbage.

