



# Altitude Enterprise Recording

Rastreamento inteligente da experiência do cliente para tomadas de decisão informadas e melhores serviços

Um dos principais desafios que as empresas enfrentam é compreender o cliente e aquilo que eles necessitam. Para vencer esse desafio, as empresas precisam prestar muita atenção aos seus clientes. Uma das maneiras de fazer isso é ouvir as comunidades online e fazer pesquisas. Outra forma é rastrear as comunicações entre seus clientes e funcionários. A ferramenta ideal para isso é o Altitude Enterprise Recording, porque permite gravar e analisar interações com seus clientes de forma inteligente.

## Gravação de interações

O primeiro passo para entender seus clientes é capturar a comunicação entre eles e os agentes. Altitude Enterprise Recording é uma ferramenta de gravação multimídia de alta categoria para contact centers. Ele grava a voz e as telas dos agentes e a salva, juntamente com os metadados associados. O gravador também sincroniza várias gravações para recriar com precisão um evento. Ao mesmo tempo, assegura a conformidade evitando o arquivamento de dados confidenciais e permitindo que o cliente siga normas estritas de segurança, tal como PCI-DSS

Os dados Altitude Enterprise Recording, juntamente com as gravações de outros canais de interação, tais como e-mail, chat, mensagens de texto, aplicativos móveis, mídias sociais e vídeo, dão aos gestores uma visão omnicanal de todas as interações entre agentes e clientes.

## Análise e medição

Através da gravação das interações, o gerenciamento do contact center obtém um insight importante da jornada do cliente. O Altitude Enterprise Recording transforma grandes quantidades de dados estruturados e não estruturados em inteligência aplicável. Avalia o desempenho dos agentes, diferentes indicadores-chave de desempenho e processos de negócios. Além disso, analisa a garantia de qualidade, o motivo de falhas e as tendências. Painéis interativos, widgets de indicadores de estado e gráficos de limite de controle fornecem visualizações em tempo real do desempenho operacional, permitindo que a gerência tome decisões informadas.

## Aprimoramento do desempenho do contact center

As interações gravadas são um material valioso para melhorar o desempenho do contact center que pode ser de benefício para a gerência de várias maneiras.

As gravações são ferramentas de treinamento importantes porque, já que elas permitem que novos agentes aprendam com as interações de colegas mais experientes. Isto não só reduz o tempo de treinamento, mas também aperfeiçoa o conhecimento geral dos agentes, levando a funcionários mais satisfeitos e melhor desempenho geral do contact center.

Análises minuciosas das gravações mostrarão os pontos fracos da campanha que estiver sendo realizada, oferecendo dados úteis sobre como aprimorar os resultados. As análises também permitirão que a gerência tenha um insight das novas tendências dos clientes e empregue esse conhecimento para melhorar a experiência do cliente e, em última análise, aumentar as receitas.

### DESTAQUES



Gravação de voz e telas



Gravação móvel



Gravação de pesquisas



Análise de fala



Gravação de conformidade



Painéis em tempo real



Monitoramento avançado e recursos de relatórios



Integração perfeita no Altitude uCI



## RECURSO

## BENEFÍCIOS



### Gravação de Voz e Telas

- Permite gravar voz e telas dos agentes e salvar juntamente com metadados associados.
- Sincronizar várias gravações para recriar com precisão um evento.
- Gravações em vários locais com uma única interface unificada.
- Permite a flexibilidade de ocupação. Integrações de ACD ou CTI rastreiam a localização do agente, o que é ideal para contact centers com vários turnos, onde os agentes compartilham uma mesma mesa.



### Gravação móvel

- Permite gravar sua força de trabalho móvel. Captura interações via áudio e metadados associados dos seus dispositivos móveis Android.
- Os dados gravados são armazenados juntamente com as gravações de todos os outros tipos de interação, tais como e-mail, chat, mensagens de texto, aplicativos móveis e vídeo, oferecendo uma visualização completa e holística de todas as operações do contact center.



### Monitoramento

- As interações gravadas são disponibilizadas para reprodução imediata.
- Os painéis em tempo real permitem alternar entre chamadas ao vivo com um único clique, garantindo boa visibilidade das atividades do contact center, bem como de questões que ocorram.
- Oferece a possibilidade de avaliar os indicadores-chave de desempenho com filtros personalizáveis em tempo real.



### Relatórios

- A interface de usuário possui painéis acoplados personalizáveis, controles de arrastar e soltar e é intuitiva, fácil de aprender e informativa.
- O recurso de pesquisa possui dezenas de opções de filtro, para recuperação imediata de dados e mídia arquivados.
- Os relatórios podem ser agendados ou recuperados a pedido.



### Avaliação do agente

- Permite atribuir notas aos agentes e emitir relatórios para obtenção de uma visualização abrangente do desempenho do agente, da equipe e do contact center.
- Oferece formulários personalizáveis para atender critérios específicos de pontuação.
- Oferece suporte à classificação do desempenho de agentes em chamadas ao vivo ou gravadas, conferindo mais flexibilidade para o avaliador.



### Speech Analytics

- Analisa automaticamente 100% das interações gravadas
- Localiza palavras ou frases específicas, ou encontra e classifica o sentimento das interações
- Permite identificar questões que a organização não saberia procurar



### Pesquisa

- Automatiza a satisfação do cliente e as medidas de feedback, e integra os resultados no Altitude uCI. Os dados de satisfação do cliente são anexados à chamada e visualizados no histórico da interação.



### Segurança e conformidade

- Ativações avançadas de API e eventos evitam o arquivamento de dados confidenciais, permitindo que os clientes sigam normas estritas de segurança, como PCI-DSS.
- As comunicações são criptografadas e as ações do usuário registradas, para certificar a integridade dos dados e rastrear vazamentos de segurança.



As soluções premiadas da Altitude capacitam organizações do mundo inteiro a melhorar sua comunicação com os clientes, garantir a conformidade com a legislação, reduzir custos operacionais e promover a excelência na interação com o cliente.

[www.altitude.com](http://www.altitude.com)  
[faleconosco@altitude.com](mailto:faleconosco@altitude.com)

Bogotá • Bruxelas • Buenos Aires • Chicago • Dubai • Lisboa • Londres • Madri • Manila • Nova Déli • Cidade do México • Örebro • Paris • São Paulo • Toronto  
© Altitude Software. Todos os direitos reservados. As informações fornecidas estão sujeitas a alterações sem aviso. Embora acredite-se que estas informações são precisas, elas são apresentadas sem nenhuma garantia expressa ou implícita. Para informações de disponibilidade, entre em contato com um representante local.