

Mit **SwyxRecord** komfortabel Telefongespräche mitschneiden

In vielen Unternehmen sind heute nicht nur erfahrene Mitarbeiter in Telefongesprächen mit Interessenten, Kunden und Partnern eingebunden sondern auch neue, weniger geschulte Mitarbeiter. Eine schnelle Einarbeitung und die gezielte Schulung von Mitarbeitern sind für die Effizienz eines Unternehmens enorm wichtig.

Darüber hinaus verfügen Unternehmen möglicherweise über Mitarbeiter, die

häufig Geschäftsreisen unternehmen und unterwegs an Telefongesprächen teilnehmen, in denen nur schwer Notizen oder Protokolle erstellt werden können. Für manche Firmen kann es ebenfalls notwendig sein, Telefongespräche mit Kunden zu dokumentieren, um später auf diese Aufzeichnungen zurückgreifen zu können.

Mitschneiden zur Dokumentation und Schulung

Die Möglichkeit, Gespräche mitzuschneiden und zu überwachen, wird in vielen Unternehmen als nützliche Vereinfachung ihrer Geschäftstätigkeiten angesehen.

Viele Unternehmen nutzen daher die Vorteile von Gesprächsmitschnitten innerhalb von SwyxWare, um so eine unbestreitbare Aufzeichnung eines Gesprächs zwischen Mitarbeitern und Kunden zur Verfügung stehen zu haben. Dies ist besonders in vertraglich relevanten Situationen wichtig, z.B. wenn ein Mandant einem Anwalt Anweisungen gibt, oder ein Kunde reklamiert, dass ein

erworbenes Produkt nicht richtig funktioniert. Mobile Mitarbeiter können mithilfe der Mitschneidefunktion von SwyxWare die Details eines Telefonats später erneut abhören und haben dann die Möglichkeit, Notizen zu machen oder die Gesprächsinformationen zu analysieren.

Die Mitschneidefunktion, die mit SwyxRecord zur Verfügung steht, kann auch für Schulungszwecke verwendet werden. So kann beispielsweise einem neuen Mitarbeiter demonstriert

werden, wie ein professionelles Telefonat mit einem Kunden geführt wird.

Schnelles und komfortables Mitschneiden mit dem **SwyxIt! PC-Telefon**

Der Mitschnitt kann bei Bedarf durch einen einfachen Tastendruck auf dem SwyxIt! PC-Telefon gestartet werden. Der Gesprächspartner wird dann durch ein akustisches Signal auf den Mitschnitt hingewiesen. Der Benutzer kann das gesamte Gespräch oder nur einzelne Teile mitschneiden. Weiterhin kann festgelegt werden, wo Mitschnitte gespeichert werden sollen. Die Speicherung erfolgt als WAV-Datei

und wird übersichtlich in einer Liste angezeigt. Dies erleichtert den späteren Zugriff auf die mitgeschnittenen Gespräche. Die Mitschnitte können mit den gängigen Mediensoftwareprogrammen abgespielt werden, beispielsweise Microsoft Windows Media Player, teure Zusatzhardware oder -software ist nicht erforderlich.



SwyxRecord bietet folgende Vorteile:

- Das Unternehmen vor falschen Forderungen der Anrufer schützen
- Kundendienst und -zufriedenheit verbessern
- Mobilien Mitarbeitern detaillierte Mitschnitte aller Gespräche ermöglichen, damit sie besser begründete Entscheidungen treffen können
- Mitarbeiterschulung verbessern

Leistungsmerkmale von SwyxRecord

- Rufe können direkt, d.h. während des Gesprächs, vom SwyxIt!-Nutzer mitgeschnitten werden (nicht im CTI-Modus)
- Export von Mitschnitten zur Schulung von Mitarbeitern
- Gespräche können vollständig oder teilweise mitgeschnitten werden
- Teilnehmer eines mitgeschnittenen Gesprächs werden darüber mit einem entsprechenden Signalisierungston informiert
- Benutzer können Mitschnitte anzeigen lassen und wählen, welche Mitschnitte abgehört werden sollen
- Benutzer können einzelne Mitschnitte oder die gesamte Liste löschen
- Versenden von Gesprächsmitschnitten per E-Mail

Systemanforderungen

- Server: SwyxServer-Installation
- Client: SwyxIt! Installation

