

Módulo que se intercala en las líneas de internos ANALÓGICOS de una PABX, o en líneas ANALÓGICAS de un sistema Centrex (PABX virtual) para escucha y/o grabación de conversaciones de los operadores de Call Centers salientes o entrantes.

Auditoría local o a distancia de las tareas de los operadores del Call Center

En casos de servicios tercerizados de Call Center, permite ofrecer a la empresa contratante una herramienta para que compruebe y verifique **a distancia** la calidad del servicio contratado.

Disponibilidad de una herramienta para capacitación de los operadores

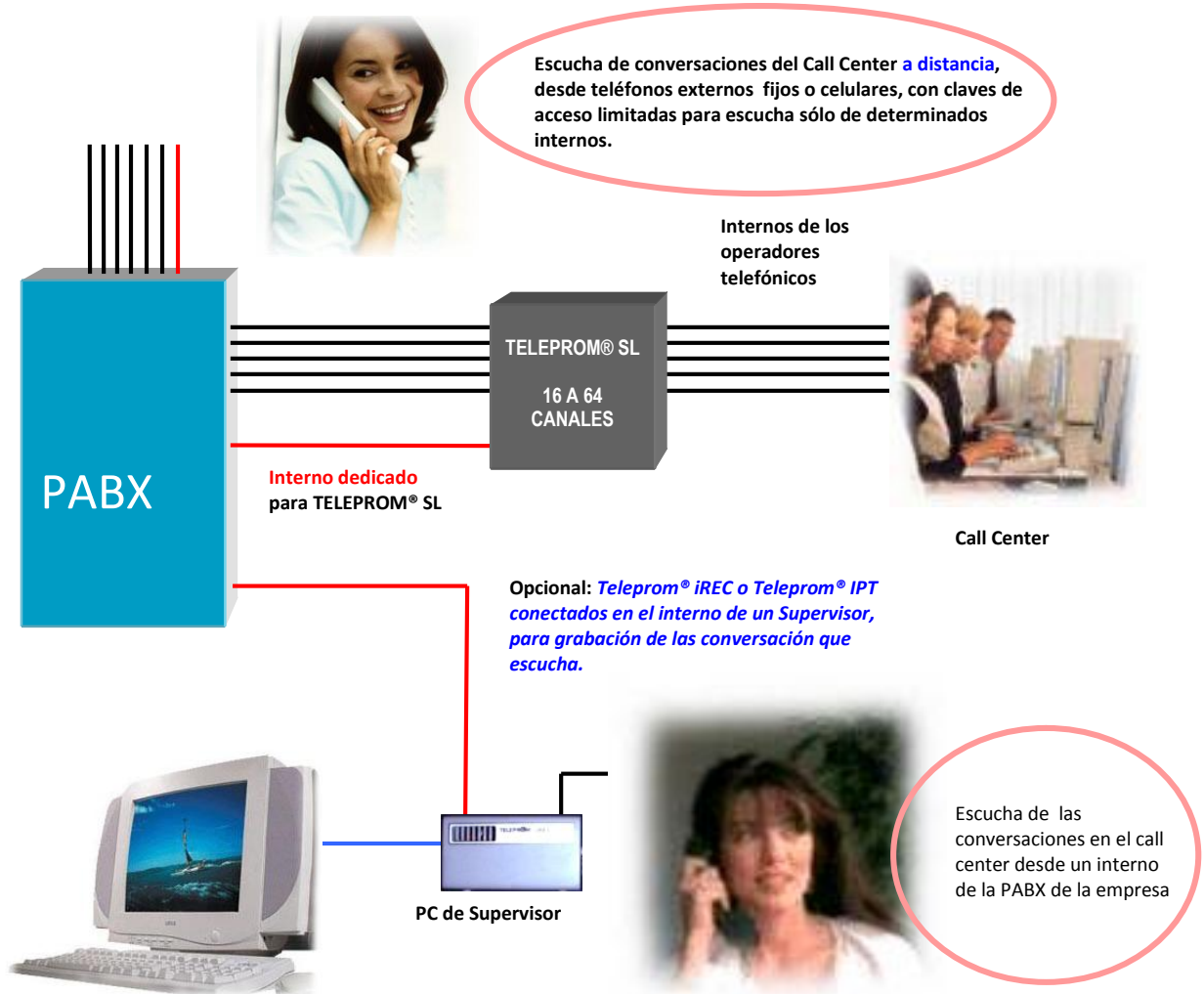
Útil para detectar en tiempo y forma deficiencias en la atención telefónica y perfeccionar tareas de los Agentes, permitiendo mantener un archivo digital de su desempeño a través del tiempo.

Optimización de la calidad de atención en el Call Center

El conocimiento de que sus tareas pueden ser escuchadas y / o grabadas, promueve la superación del personal.

Optimización del rendimiento de los operadores telefónicos

La presencia de esta herramienta de supervisión y control opera como elemento de disuasión por eventuales abusos y deslealtades de Agentes de Call Centers u operadores telefónicos en general.



Teleprom® SL utiliza para su funcionamiento una línea interna dedicada de la Central Telefónica, mediante la cual:

- Envía el audio del interno seleccionado al teléfono desde el que se desea escuchar las conversaciones.
- Recibe información respecto de qué interno escuchar y datos de configuración, emitida a través del teclado del aparato telefónico que se empleará para la escucha.

Operación

- Un Supervisor marca desde cualquier extensión de la PABX (o sistema Centrex), el número del **interno dedicado**, asociado a **Teleprom® SL**.
- Éste le responde con un tono característico, invitándole a ingresar la Clave de Seguridad para operar.
- El Supervisor ingresa la Clave y teclea el número de interno a escuchar.

Nota: Teleprom® SL puede ser programado desde un teléfono y por computadora, mediante conexión del equipo a una PC por cable serial y un sencillo software de operación.

Se pueden generar distintas claves de acceso correspondientes a diversos grupos de Agentes; ideal para casos en que éstos desarrollan tareas para diferentes empresas.

- Ingresado el número a escuchar, **Teleprom® SL** reproduce ON LINE la conversación en curso en forma **totalmente sigilosa, sin denotar que se ha iniciado la escucha** sobre esa extensión interna.
- Concluido el tiempo programado para la escucha, **Teleprom® SL** avisa el fin de ese lapso.
- Si el Supervisor desea continuar escuchando el mismo interno, prolonga el tiempo de escucha por otro lapso de igual duración.
- Si luego del aviso de fin de lapso de escucha el Supervisor desea escuchar otro interno, teclea su número correspondiente.
- Si no desea continuar escuchando otros internos, sencillamente corta.

NOTA: La función de escucha puede ser realizada no sólo desde cualquier interno de la PABX (o del sistema Centrex), sino también a distancia, desde cualquier teléfono analógico con discado por tonos, y hasta desde teléfonos celulares.

Desde éstos puede acceder al interno dedicado de **Teleprom® SL**, inclusive en caso que la PABX posea sistema pre-atendedor con derivación a internos conocidos.

Programación

- Tabla de internos a escuchar.
- Tiempo de escucha.
- Claves de Seguridad.

Grabación de conversaciones

Esta función se efectúa mediante el intercalado de un **Teleprom® iREC** en la línea interna perteneciente por ejemplo a un Supervisor, o empleando en el puesto de trabajo de éste un Teléfono Profesional Inteligente **Teleprom® IPT V3.0**, el cual incluye entre sus prestaciones la grabación de conversaciones telefónicas.

Se deriva un cable de audio hacia la tarjeta de sonido de su PC para grabar en forma digitalizada la conversación seleccionada.

Componentes

- Módulo **Teleprom® SL**, "apilable", de 16 a 64 canales de escucha.
- CD de instalación del Software para programación por computadora.