



**Enghouse  
Interactive**



A través de los programas de supervisión de calidad formales e informales, las empresas pueden:

- Mejorar el entrenamiento de empleados con ejemplos tomados de la realidad
- Optimizar los sistemas de la empresa para obtener un desempeño ideal
- Asegurar que los empleados usen los activos de la empresa de manera apropiada
- Obtener una visión completa de la actividad del empleado y las interacciones con los clientes
- Hacer seguimiento de auditoría para seguridad
- Cumplir con las obligaciones legales
- Supervisar agentes de manera eficiente y discreta

## CallRex Computer Recording

**OPTIMIZACIÓN DEL CENTRO DE LLAMADAS CON GRABACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ESCRITORIO**

CallRex Computer Recording™ es una solución de software para la grabación y supervisión del escritorio con muchas características que se ofrece como suplemento al software CallRex Call Recording™. Diseñado para ayudar a las empresas a optimizar a su personal y sistemas de negocio, el software de supervisión de computadoras CallRex es innovador y fácil de usar.

## Visión comprensiva de las interacciones con el cliente

Con CallRex Computer Recording, los supervisores obtienen una percepción de la interacción completa con el cliente. La sincronización de datos y voz le permite a los administradores escuchar lo que se habla en los teléfonos así como ver lo que se realiza en la computadora del agente.

## Documentar la comunicación completa con el cliente

Los videos de movimiento total pueden exportarse como archivos .wmv para reproductores de medios estándar. La interacción completa con el cliente, que incluye captura de video del escritorio y conversación telefónica, puede ser adjuntada a un correo electrónico o registro ARC.

## Sistemas de perfeccionamiento de negocio

Los tiempos de atención promedio y tiempos de conclusión posterior a la llamada pueden ser reducidos con sistemas de agilización de negocios. La supervisión en tiempo real de videos de movimiento completo puede entregar una apreciación de la fluidez del sistema de negocios y ayudar a identificar las necesidades de entrenamiento del empleado.

## Mejorar el entrenamiento

A nadie le gusta tener a otra persona encima, mirando sobre su hombro mientras trabaja. Con el uso del software CallRex Computer Recording, los administradores pueden supervisar a los agentes discretamente en tiempo real, lo que evita la presión y hace que la observación sea más natural y menos forzada. Además, el cliente CallRex muestra el estado de cada usuario, así los administradores pueden usar mejor su tiempo de entrenamiento al supervisar llamadas desde que se contesta, en vez de esperar en el escritorio del empleado a que reciba una llamada.

## Características claves

### VIDEOS DE MOVIMIENTO TOTAL

Los administradores pueden ver la interacción completa con el cliente, sincronizada con el audio del teléfono, lo que entrega una apreciación del flujo de los sistemas y procesos del negocio.

### SUPERVISIÓN EN TIEMPO REAL

Los administradores de los centros de llamadas pueden ver la actividad en el escritorio del empleado en tiempo real. Es ideal para la supervisión puntual y para entregarle a los empleados los comentarios a tiempo.

### DERECHOS DE ACCESO DE VARIOS NIVELES

Los administradores pueden asignar permisos de supervisión, grabación de escritorio, video, reproducción y generación de informes acerca de empleados o grupos de empleados.

### GRABACIÓN DE PANTALLA

Captura automática visual de la actividad del empleado en la computadora, independiente del uso del teléfono.

### CAPACIDAD DE OPERAR EN SITIOS MÚLTIPLES

Supervisión y grabación de videos en tiempo real desde cualquier ubicación con la interfaz Web de CallRex.

### BÚSQUEDA Y RECUPERACIÓN

Las grabaciones de escritorio pueden ser buscadas usando criterios de fecha, hora o nombre de usuario.

### CONFIGURACIÓN SIMPLE

Se pueden configurar usuarios múltiples por medio del uso de una interfaz intuitiva. La supervisión comienza en unos cuantos minutos.

# Tecnología

El software CallRex Computer Recording se integra a la solución de software CallRex Call Recording. El software se ejecuta en servidores estándar de Windows y no requiere software especial ni instalaciones complejas.

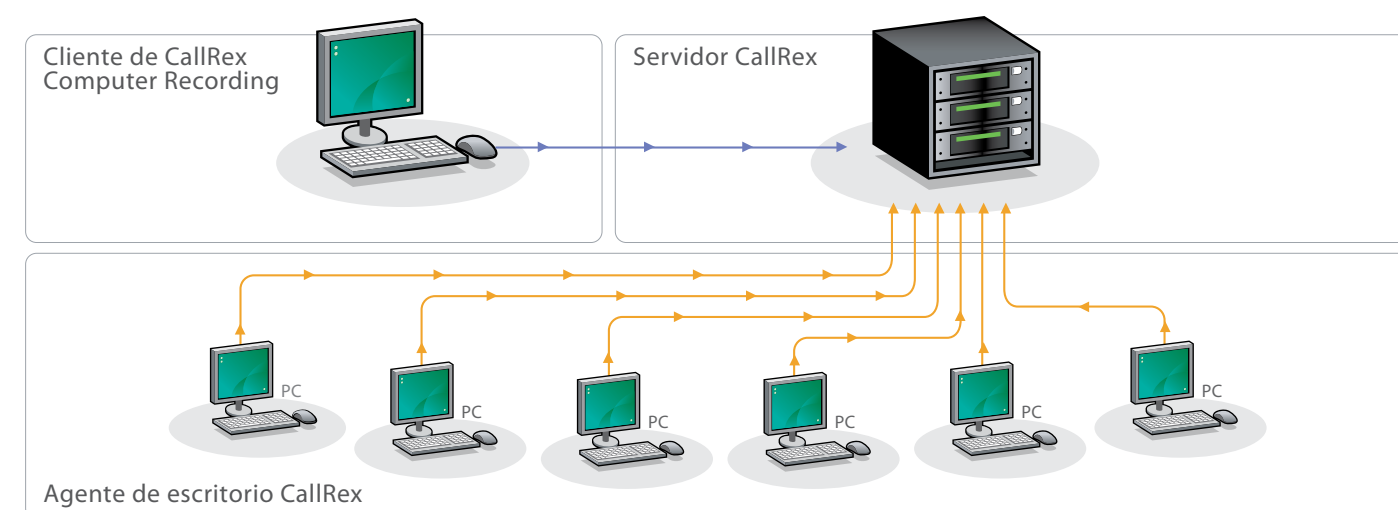
## Implementación

La administración e implementación de CallRex Computer Recording es un proceso simple cuando se usa la herramienta de implementación de Telrex. Los usuarios son identificados con el inicio de sesión de dominio en Windows, lo que le permite a los administradores actualizar o desinstalar el software desde una ubicación remota.

La interfaz del cliente CallRex muestra los escritorios que tienen el Agente de escritorio CallRex instalado y cuándo el sistema se conectó por última vez a los servidores.

Las sucursales y ubicaciones remotas están interconectadas a través de WAN para una supervisión y grabación de actividades en tiempo real desde cualquier ubicación.

Para implementaciones en varios sitios con CallRex Call Recording, el servidor CallRex se instala en servidores Windows distribuidos en varias ubicaciones. La escalabilidad se logra agregando servidores Windows.



## Ciente CallRex

El cliente CallRex puede ser ejecutado usando cualquier navegador que sea compatible con Microsoft Silverlight en un sistema operativo adecuado. El complemento de Silverlight debe estar instalado para ejecutar el cliente CallRex.

La supervisión en tiempo real no es compatible dentro de los ambientes Mac.

### LOS NAVEGADORES COMPATIBLES INCLUYEN:

- Microsoft® Internet Explorer 6, 7, u 8
- FireFox 2 o 3
- Apple® Safari 3 o 4
- Google Chrome

### REQUERIMIENTOS PARA LA GRABACIÓN DE ESCRITORIO

- Cualquiera de los siguientes: Windows XP Service Pack 2, Windows Vista, Windows 7
- Velocidad mínima del procesador: 1 GHz
- 1 GB RAM mínimo

### REQUERIMIENTOS DE SERVIDOR

- A Cualquiera de los siguientes: Windows Server 2003, Windows Server 2003 R2, Windows Server 2008 x86, Windows Server 2008 x64\*, o Windows Server 2008 x64 R2\*, Windows XP Professional o Windows 7
- 1 GB de espacio libre mínimo para los archivos del programa, más un espacio adicional para las grabaciones dependiendo del uso y las necesidades de la empresa. Se recomienda 100 GB como mínimo.

## Acerca de la suite de software CallRex

Enghouse Interactive entrega grabación de llamadas IP y software para la optimización del centro de llamadas diseñados específicamente para empresas pequeñas y medianas, tales como:

### CallRex Quality Management Suite™

Software para optimización del centro de llamadas

### CallRex Call Recording™

Grabación y supervisión de llamadas

### CallRex Computer Recording™

Grabación y supervisión de computadoras de escritorio

### CallRex Agent Evaluation™

Puntuación de llamadas y entrenamiento de agentes para centros de llamadas

### CallRex Workforce Management™

Pronósticos, planificación y supervisión de adherencia

### CallRex API™

Soluciones de integración personalizada para el software CallRex Call Recording

\* Se aplica a sistemas de telefonía IP seleccionados, póngase en contacto con Enghouse Interactive para más información.

## About Enghouse Interactive

Enghouse Interactive is the union of products and expertise from leading solution providers including: Arc Solutions, CosmoCom, Datapulse, Syntellect, Telrex, and Trio. Now a single, global organization, Enghouse Interactive delivers flexible and scalable solutions that will meet a company's communications needs across their organization, including: global communications management, contact center solutions, attendant consoles, IVR or self-service solutions and call recording and quality management tools.



Learn more at [www.enghouseinteractive.com](http://www.enghouseinteractive.com)

© 2011 Enghouse Interactive. All Rights Reserved.