

Központi hangrögzítési dokumentációs rendszer a minőségbiztosítás érdekében



DSR Group
Kuhajda Zoltán
22/04/2016

Tartalom:

- ◆ DSR bemutatása
- ◆ Hangdokumentáló megoldások
- ◆ MobilVoice Android alapú hangrögzítő
- ◆ WIO Voice irodai rögzítő
- ◆ Analitika (elemzés, riport adatforrás)
- ◆ Adattárház és eseményrekonstrukciós megoldás



- ◆ 1995 óta piacvezető vállalat
- ◆ Kiváló minőségű, nagy kapacitású rendszerek
- ◆ ISO 9001:2009 szabvány minden folyamatra
- ◆ Komplex, integrált rendszerek, melyek megfelelnek minden egyedi igénynek és kompatibilisek más rendszerekkel, technológiákkal
- ◆ Szakértő ügyfélszolgálati csapat garantálja a sikeres beruházásokat

Pénzügyi szektor



Szakszolgálatok



Ügyfélszolgálatok



Közszolgáltatók



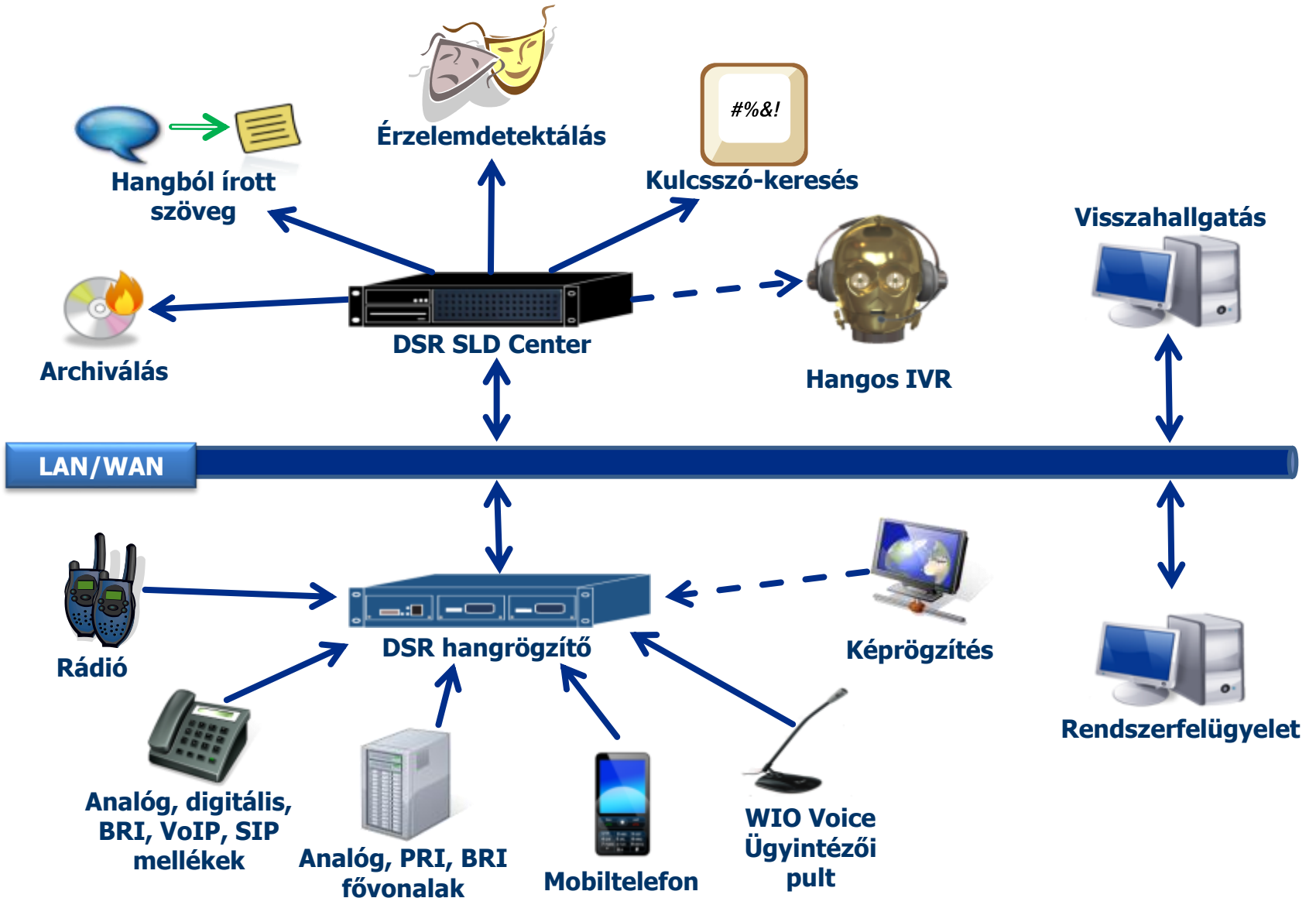
WIOVoice





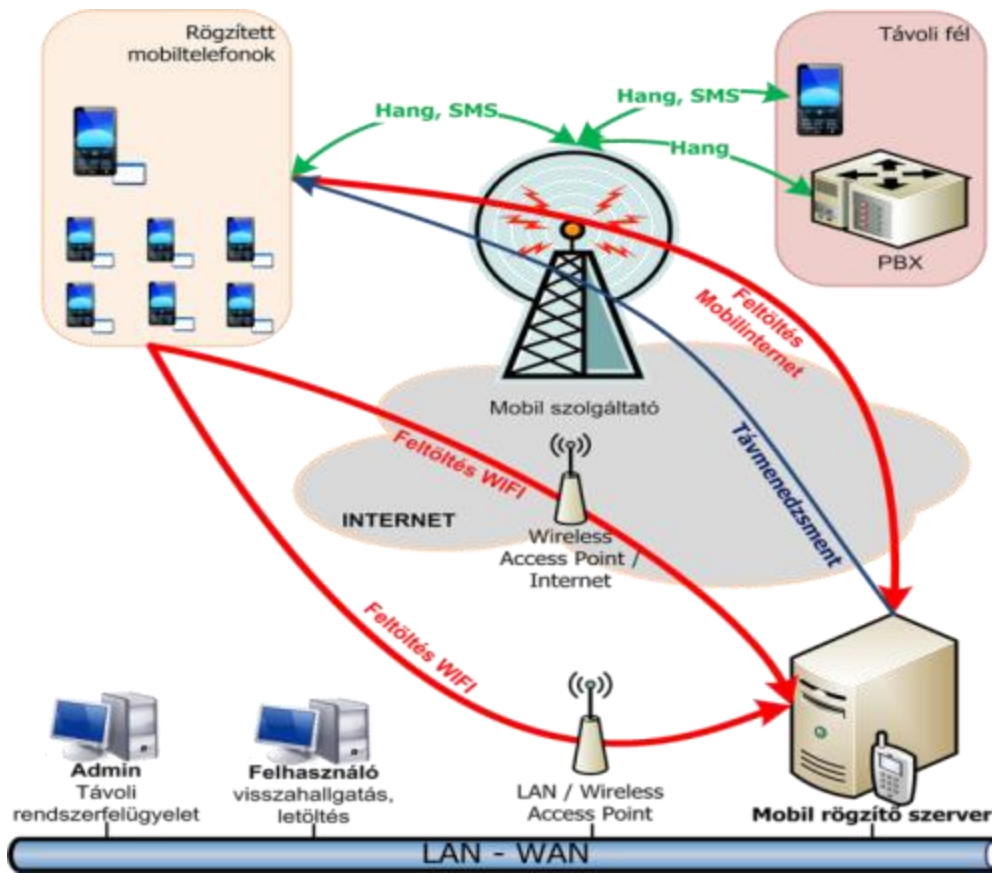
Hangdokumentum készítés

A DSR hangrögzítő rendszerek felépítése





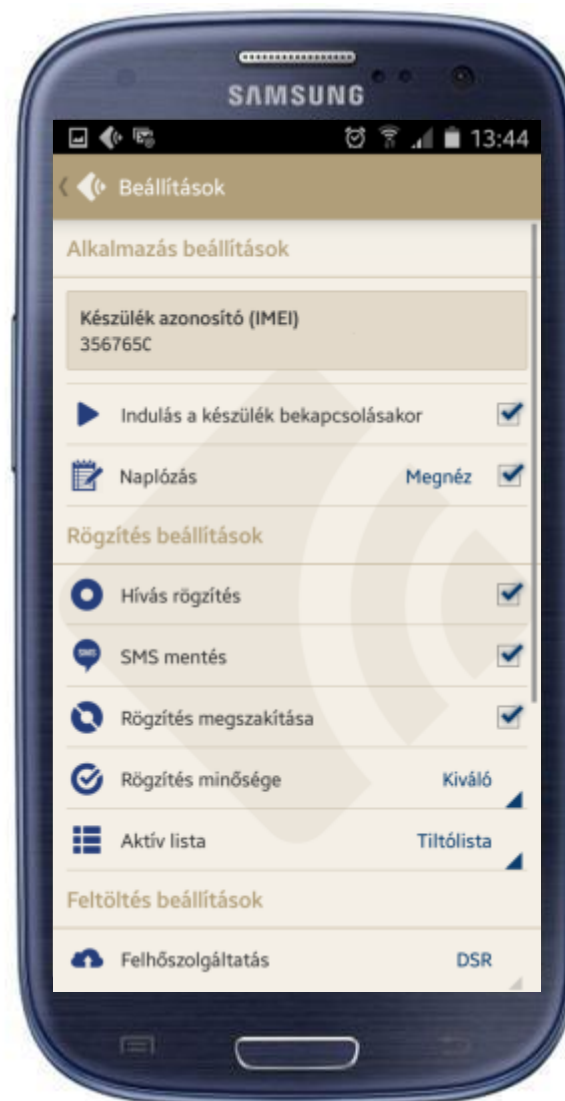
Mobiltelefonos kommunikáció rögzítése



- ❖ Valamennyi kommunikáció kliens oldalon rögzül, majd a központi szerverten tárolódik
- ❖ Valamennyi DSR rendszerhez standard módon csatlakoztatható
- ❖ Hangelemző rendszerekhez csatlakoztatható
- ❖ Android OS

Szolgáltatások:

- ◆ hanghívások és szöveges üzenetek rögzítése
- ◆ titkosított formában történő tárolás feltöltésig
- ◆ a felvételek feltöltés után törölődnek a mobiltelefonról
- ◆ klienseken nem hallgathatók vissza a felvételek
- ◆ applikáció lokális és központi menedzsmentje
- ◆ központosított archiválás és visszahallgatás
- ◆ hívószámok osztályozása rögzítési igény szerint (B/W lista)
 - ◆ Black lista: nem rögzítendő számok
 - ◆ White lista: mindig rögzítendő számok
- ◆ feltöltési opciók: mobilnet, Wi-fi, roaming
- ◆ roaming figyelése és igény esetén a feltöltés tiltása
- ◆ rögzítési időszakok megadása
- ◆ felvételek minőségének beállítása
- ◆ készülék helyzetének meghatározása hívás, vagy szöveges üzenet rögzítése közben
- ◆ integrált tárgyalásrögzítés (diktafon)



DSR...a digitális hangdoku x Zoltan

10.0.0.30/sld/glo/frame_tab.jsp?lang=hu

Alkalmazások Fapados blog NFL.com - Official S... Céges Kedvencek MyShopDisplay Edit... További könyvjelzők

Helpdesk: (+36-1) 205-3606 | Cím: H-1117 - BUDAPEST, PRIELLE KORNÉLIA U. 19-35/G | E-mail: SUPPORT@DSR.HU | WWW.DSR.HU

FELVÉTELEK SZEMÉLYES BEÁLLÍTÁSOK FELHASZNÁLÓK **BEÁLLÍTÁSOK** KILÉPÉS **SolidBank 601**

BEÁLLÍTÁSOK » MOBIL RÖGZÍTÉS

INFORMÁCIÓ	BEÁLLÍTÁSOK	LÁTHATÓSÁG	HOST	KILÉPÉS						
Felhasználónév	Telefonszám	Autostart	Record	Sms	Roaming	WIFI	GPRS	Quality	Interrupt	Host
attracto_nexus	T+36706393564	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
attracto_teszt	T+36706393520	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Farkas Péter Andr	T+36302324782	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fodor Béla	06309902642	🔒	🔒	🔒	🔒	✓	✓	✓	🔒	🔒
Gallerp	T06306952213	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gonda András	06309445887	🔒	✓	✓	🔒	✓	✓	🔒	✓	✓
Gyurk Istvan	06304567397	✓	✓	🔒	🔒	✓	✓	🔒	🔒	🔒
KuhajdaZ	T06306389694	✓	✓	✓	🔒	✓	✓	✓	✓	✓
MÁV teszt	06305876520	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Svercsók Béla	06305195746	🔒	🔒	🔒	✗	✓	✓	🔒	🔒	🔒
Szabó I. Ászló	06303248783	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗

TÖRLÉS ÚJ FELHASZNÁLÓ

VISSZA BEÁLLÍT

DSR...a digitális hangdokumentálás specialistája

HU 15:21

EasyReplay v2.00.2426 (Oct 31 2014) - admin

Eszközök Beállítások Súly

Szűrők

Utolsó 2 nap [Kuhajdáz]

Utolsó 3 nap
Ügynítőző: Kuh*

Hozzáad

Másol

Módosít

Töröl

Megszakítás Frissít

Kapcsolat információ

[1]: Felvételleirő: 59345 (99%]
[1]: Felvételleirő: 59405 (99%]
[1]: Felvételleirő: 59465 (99%]
[1]: Felvételleirő: 59525 (99%]
[1]: Felvételleirő: 59585 (99%]
[1]: A letöltés kész (3 másodperc)

Idő	Azonosító	Rögzítőszá...	Felvétele...	Ügynítőző	Távolsi fél	Távolsi ügynítőző	Irány	Megjegyzés	Formátum	Állapot
2015.02.16, 15:51:09	59542	9225	00:28	Kuhajdáz	+36209423728	Bravo Besenyi Tibor	out	2015_02_16-15_51_09.amr	AMR Call	kész
2015.02.16, 16:02:59	59543	9225	01:09	Kuhajdáz	private	private	in	2015_02_16-16_02_59.amr	AMR Call	kész
2015.02.17, 10:48:12	59551	9225	00:06	Kuhajdáz	+36305480271	DSR Tillinger Lászl	out	2015_02_17-10_48_12.amr	AMR Call	kész
2015.02.17, 15:29:55	59563	9225	00:00	Kuhajdáz	+36302103560	Xdroid Bódogh Attil	in	2015_02_17-15_29_55.txt	SMS	kész
2015.02.17, 15:48:26	59564	9225	00:18	Kuhajdáz	+36308642123	Enterp Mathezer ...	in	2015_02_17-15_48_26.amr	AMR Call	kész
2015.02.17, 15:43:55	59565	9225	00:47	Kuhajdáz	+36704584117	UPC Csobay László	out	2015_02_17-15_43_55.amr	AMR Call	kész
2015.02.17, 15:51:16	59566	9225	00:00	Kuhajdáz	06207630901	UNKNOWN	out	2015_02_17-15_51_16.txt	SMS	kész
2015.02.17, 15:51:26	59567	9225	00:00	Kuhajdáz	+36207630901	UNKNOWN	in	2015_02_17-15_51_26.txt	SMS	kész
2015.02.17, 15:54:12	59568	9225	00:18	Kuhajdáz	+36704584117	UPC Csobay László	out	2015_02_17-15_54_12.amr	AMR Call	kész
2015.02.17, 17:32:41	59573	9225	00:00	Kuhajdáz	+36207630901	UNKNOWN	out	2015_02_17-17_32_41.txt	SMS	kész
2015.02.17, 17:32:49	59574	9225	00:00	Kuhajdáz	+36207630901	UNKNOWN	in	2015_02_17-17_32_49.txt	SMS	kész
2015.02.17, 17:58:29	59575	9225	00:00	Kuhajdáz	+36309289152	Rita	in	2015_02_17-17_58_29.txt	SMS	kész
2015.02.17, 18:05:16	59576	9225	00:04	Kuhajdáz	+36303442700	UNKNOWN	out	2015_02_17-18_05_16.amr	AMR Call	kész
2015.02.18, 10:27:04	59579	9225	00:09	Kuhajdáz	+36302488652	Tsys Ladócki Róber	in	2015_02_18-10_27_04.amr	AMR Call	kész
2015.02.18, 15:10:02	59594	9225	00:46	Kuhajdáz	+36209423728	Bravo Besenyi Tibor	in	2015_02_18-15_10_02.amr	AMR Call	kész
2015.02.18, 16:34:59	59595	9225	00:11	Kuhajdáz	+36209423728	Bravo Besenyi Tibor	in	2015_02_18-16_34_59.amr	AMR Call	kész
2015.02.18, 16:47:35	59597	9225	02:42	Kuhajdáz	+36209423728	Bravo Besenyi Tibor	out	2015_02_18-16_47_35.amr	AMR Call	kész
2015.02.18, 16:52:42	59598	9225	02:00	Kuhajdáz	+36306395504	DSR Péceli Tóth Á	in	2015_02_18-16_52_42.amr	AMR Call	kész
2015.02.19, 09:12:52	59608	9225	01:42	Kuhajdáz	+36304567397	DSR Gyürk István	out	2015_02_19-09_12_52.amr	AMR Call	kész
2015.02.19, 09:34:23	59609	9225	00:31	Kuhajdáz	+36209550701	Invi Bolyki Margó	in	2015_02_19-09_34_23.amr	AMR Call	kész
2015.02.19, 10:23:33	59610	9225	01:37	Kuhajdáz	+36309825013	DSR Bata Istvan	in	2015_02_19-10_23_33.amr	AMR Call	kész
2015.02.19, 10:32:42	59611	9225	00:48	Kuhajdáz	+36309485572	Enter Oroszki Lászl	out	2015_02_19-10_32_42.amr	AMR Call	kész
2015.02.19, 10:56:34	59612	9225	00:00	Kuhajdáz	+36203309427	Ben?	in	2015_02_19-10_56_34.txt	SMS	kész
2015.02.19, 12:34:53	59626	9225	00:35	Kuhajdáz	+36305480271	DSR Tillinger Lászl	in	2015_02_19-12_34_53.amr	AMR Call	kész
2015.02.19, 13:14:15	59627	9225	00:00	Kuhajdáz	+36308496375	UNKNOWN	in	2015_02_19-13_14_15.txt	SMS	kész
2015.02.19, 13:38:32	59628	9225	01:01	Kuhajdáz	+36305480271	DSR Tillinger Lászl	out	2015_02_19-13_38_32.amr	AMR Call	kész
2015.02.19, 13:40:15	59629	9225	03:02	Kuhajdáz	+36204546353	MTB Nagy Jen?	out	2015_02_19-13_40_15.amr	AMR Call	kész
2015.02.19, 13:55:36	59630	9225	00:00	Kuhajdáz	+36204546353	MTB Nagy Jen?	out	2015_02_19-13_55_36.txt	SMS	kész
2015.02.19, 13:56:03	59631	9225	00:00	Kuhajdáz	+36204546353	MTB Nagy Jen?	out	2015_02_19-13_56_02.txt	SMS	kész
2015.02.19, 14:23:48	59632	9225	00:06	Kuhajdáz	+3613322480	Aryós	out	2015_02_19-14_23_48.amr	AMR Call	kész

[30 elem]

Letöltés Speech to text GPS adatok Kulcsszó keresés

Felvétel jellemzők Hely Tipus

10:00

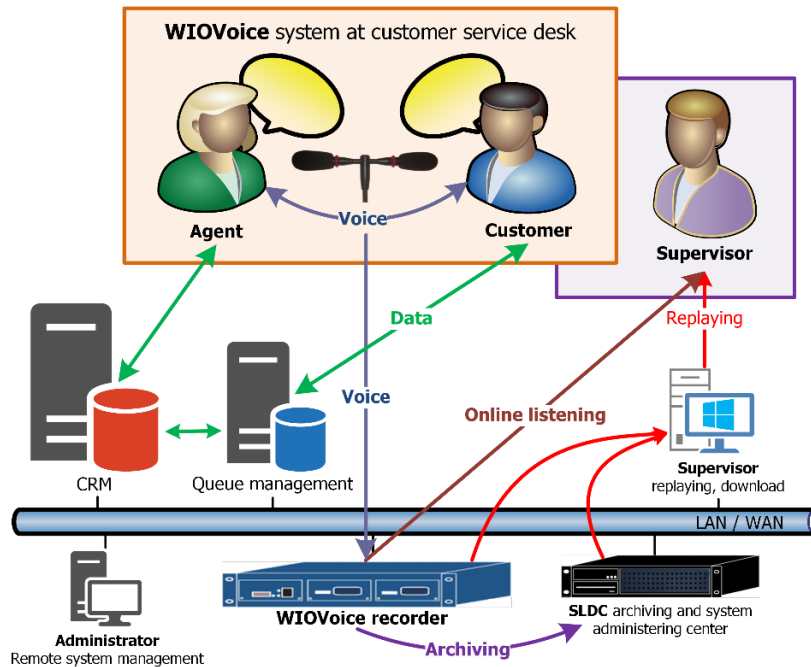
Kijelentkezés Kilépcs

DSR EasyReplay®



Hangrögzítés ügyfélszolgálati irodákban

A minőségbiztosítás új dimenziója



Legfontosabb termékjellemzők

- ◀ Leegyszerűsíti a minőségbiztosítási folyamatokat
- ◀ On-line szupervízori behallgatás
- ◀ Kiegészítő információk becsatolása
- ◀ CRM/SAP integráció
- ◀ Szóbeli szerződés rögzítése
- ◀ Integráció ügyfélhívó rendszerekhez

Hatékonyabb minőségbiztosítás

- ◀ Hatékonyabb panaszkezelés
- ◀ Hatékonyabb ügyfél kommunikáció
- ◀ Online behallgatás azonnali ellenőrzést és beavatkozást tesz lehetővé
- ◀ Magasabb szintű minőségbiztosítás
- ◀ Leegyszerűsíti az oktatást

Azonnali Piackutatási Adatok

- ◀ Saját adatbázis építése elemzési célokra
- ◀ Marketing kampányok ellenőrzése
- ◀ Azonnali ügyfél elégedettségi visszajelzés (NPS)



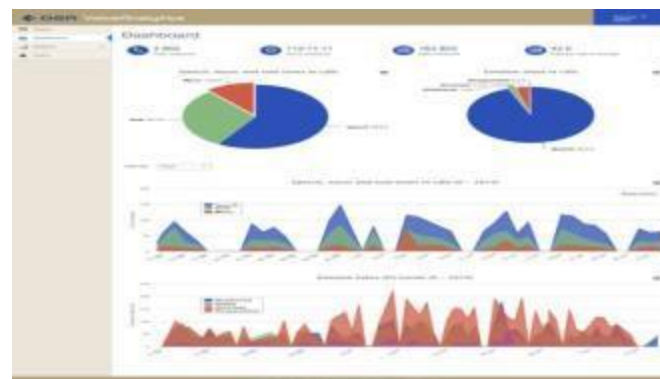
Segítség az ügyfél-kommunikáció minőségjavításában

Analitikai modul

- DSR felületbe integrált riportok
- Online és offline anyagok feldolgozására
- Az adatbányászat hang és CRM adatokon történik

Modul tartalma

- Érzelem detektálás
- Kulcsszó keresés
- Produktív / nem produktív időszak detektálás
- Prediktív analitika
 - PI. CRM adatokat elemezve javaslatot készít arra vonatkozóan mely ügyfelet kell felkeresni azért, hogy egységnyi idő alatt minél nagyobb hasznot realizáljon a vállalat





A VoiceAnalytics egy beszéd és adatelemzésen alapuló átfogó teljesítmény és minőségmenedzsment megoldás ügyfélszolgálatok számára.

Hogyan működik?

- ◆ Technikai (hívás hossz, időpont, operátor, stb.)
- ◆ Tartalmi (szavak és szókapcsolatok, témakörök)
- ◆ Érzelmi (dühös, csalódott, bizonytalan, elégedett)
- ◆ Produktivitás (beszéd/csend/zene/egymásra beszélés)
- ◆ Beszédminőség(artikuláció minősége, intonáció, beszédtempó, hangerő, stb.)
- ◆ Ügyféladatok (szerződés, termék, pénzügyi adatok)
- ◆ Az analitikákat fejlett mesterséges intelligencia alapú elemző és előrejelző algoritmusok támogatják

A beszélgetések 100%-át feldolgozza és több szempontból elemzi.



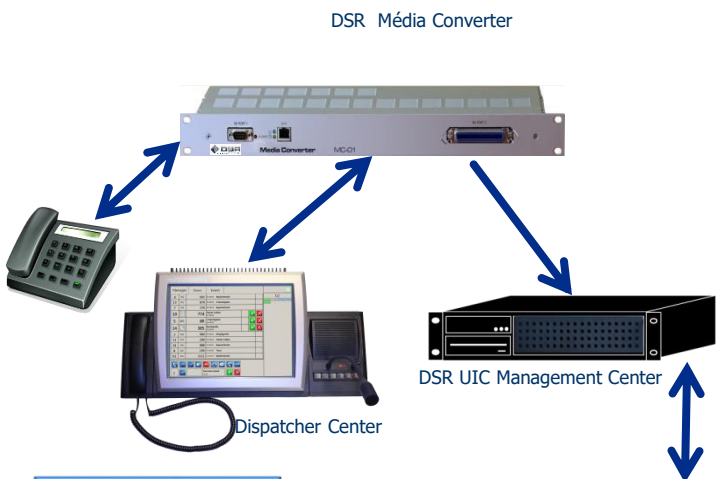
Központi adattárház és esemény rekonstrukció

Valamennyi a Közlekedési vállalatok területén keletkező hang dokumentumok egységes kezelése, archiválása valamint a felhasználás egységesítése jelentősen javítja a kontrollt, és a munkavégzés színvonalát.

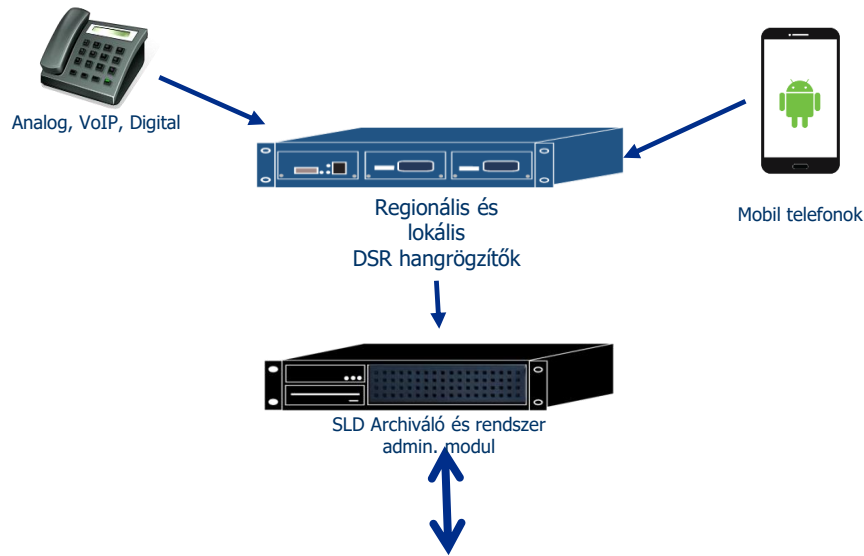
Részei:

- ◆ Központi jelentéstároló és archiváló rendszer
- ◆ DUIC megoldás a 160 MHz és a 450 MHz bázis állomások integrálása digitális diszpécser rendszerhez
- ◆ MobilVoice mobiltelefon kommunikáció rögzítési rendszer központi bevezetése
- ◆ Jelentés tárolók és hagyományos call-contact centeri hangrögzítési megoldások és központi archiválásuk.

I. DUIC bázis állomás hangrögzítés és diszpécser központok



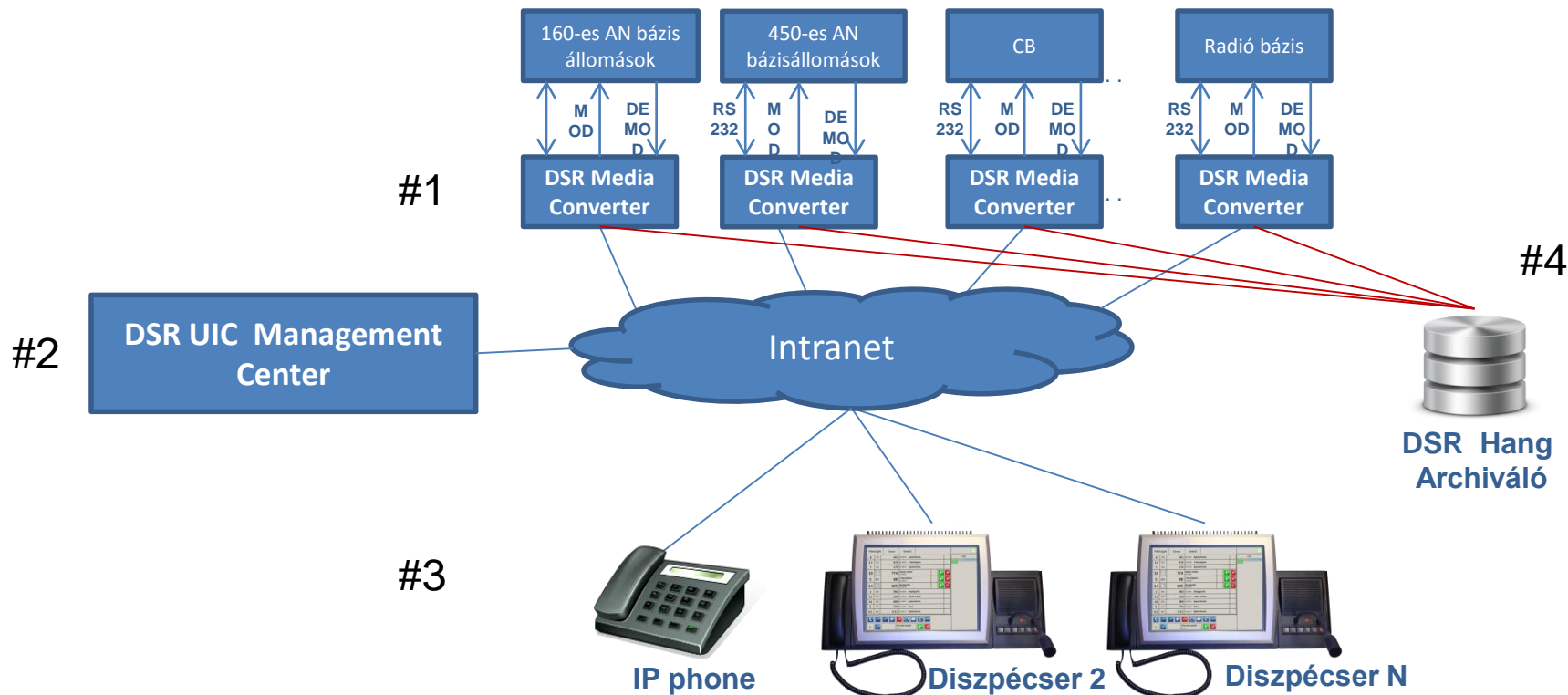
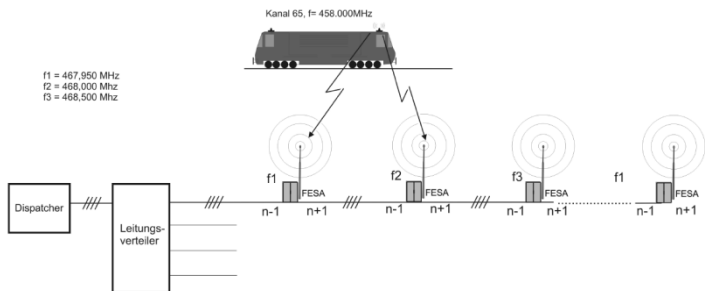
II. Igazgatóságok hangrögzítő rendszerei, vonalirányítók; diszpécser központok



LAN/WAN

III. Utas kommunikációs és szolgálati kommunikációs megoldások





Felhasználási területek:

- ◀ **Hagyományos bázisállomások; IP alapú központi diszpécser rendszer üzemeltetése, kulcsra kész integrált megoldás**
- ◀ **Bármely korábbi hang és adatrögzítő rendszerhez illeszthető, vagy rendszer elemre cserélhető**
- ◀ **Mobiltelefon, valamint egyéb, akár CB kommunikációs rendszerek integrálása**
- ◀ **Call-Contact center; ügyfélszolgálati (WIO) integráció**
- ◀ **Egyéb hang és adatforrási illesztések**

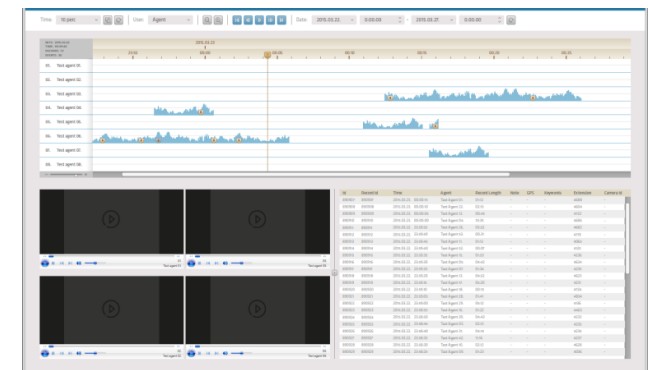
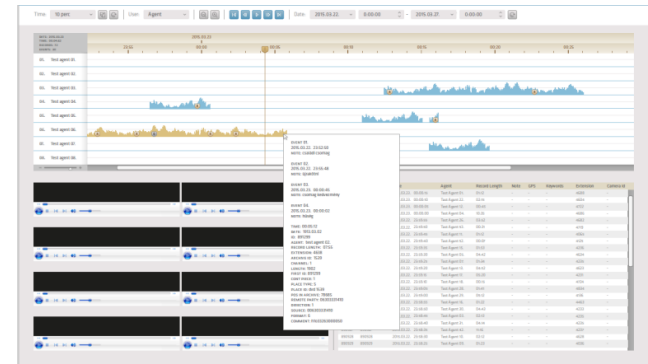
Központi Hang és Adattárház Rendszer előnyök:

- ◀ **Ügyfélszolgálati panaszkezelés, reklamációk egyszerűsítése**
- ◀ **Üzemeltetési gyakorlat teljes körű minőségbiztosítása**
- ◀ **Fejlett jogosultság kezelési rendszer**
- ◀ **A központi rendszer az eddigi sziget megoldásokkal szemben jelentős költségmegtakarítást eredményez**
- ◀ **Központi kommunikáció rögzítés és archiválás (min 2 helyen)**

Easy Replay

esemény-rekonstrukciós lehetőség:

- ◀ **Bármely hang, kép, egyéb adat (log) időtengelyes megjelenítése (8-12 csatorna egyszerre)**
- ◀ **Egy rendszeren belül valamennyi a döntéshez szükséges információ elérhető**



Köszönjük a figyelmet!

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 19/G.
HUNGARY

Tel.: +361 464-4380

Fax: +361 371-1788

e-mail: sales@dsr.hu

web: www.dsr.hu