



HindSight

for call centers



מערכת הקלטת שיחות לאחזור, ניטור ותיעוד בזמן אמת המשפרת ביצועי מוקדי שירות לקוחות

אחרי שנים בהם מערכת ההקלטה HindSight התמודדה בהצלחה עם אתגרי המגזר הבטחוני (כרכיב נוסף במערכות מתוחכמות של שליטה ובקרה), TSG פיתחה את HindSight גם לשוק האזרחי. המערכת מתממשקת בקלות לכל מרכזיה, מערכת Call Center, CRM ומערכות לאנליטיקה חכמה. היא מותאמת לדרישות הרגולטריות ולכל התקנים העדכניים והחקיקה החדשה בתחום הגנת הצרכן המחייבת הקלטת תקשורת מול כל לקוח.

HindSight היא מערכת ידידותית, בעלת ארכיטקטורה פתוחה הכוללת הטמעה פשוטה, איתור הקלטות מהיר ושאליות המותאמות לצרכי כל לקוח. למערכת יכולת אחזור והאזנה פשוטים, ידידותיים ואינטואיטיביים. המערכת מאפשרת יכולת דינמית למתן הרשאות על פי תפקיד או צורך לטובת אחזור והאזנה סלקטיבית דבר המאפשר חיסכון בזמן, יעילות בבדיקת תלונות לקוח, למידה ושיפור. המוקדן/מנהל המוקד יכול להגדיר נקודות ציון וסימניות באופן דינמי לצורך בדיקת כל שאליתה.

— יתרונות —

- מערכת אמינה הפועלת שנים רבות בעולם הבטחוני בשוק הישראלי ובשוק הבינלאומי
- יכולת הקלטה בזמן-אמת בסינכרוניזציה מוחלטת של מקורות מרובים כמו: תקשורת קווית, סלולר, מסכים ועוד
- ניתור ואימות בזמן אמת "on-the-fly"
- ניהול הקלטות ללא הגבלת מקום או זמן, הרחבת שטחי אחסון בעלויות נמוכות
- מאפשרת שיפור תהליכים עסקיים, פתירת מחלוקות, למידה ושיפור השירות



HindSight for Call Centers

• מערכת בעלת ארכיטקטורה פתוחה המתממשת עם כל פלטפורמה, מרכזיה, מערכת Call Center, מערכת CRM, ומערכות BI לאנליטיקה חכמה

• יישום, הטמעה והתאמה אישית פשוטה

• איתור הקלטות ושאלות מותאמות לקוח

• אחזור והאזנה פשוטים, ידידותיים ואינטואיטיביים, המאפשרים למידה ושדרוג ביצועים בקלות לתפעול שוטף ויעיל של המוקד

• יכולת דינמית למתן הרשאות על-פי צורך ותפקיד לטובת אחזור והאזנה

• גמישות להאזנה סלקטיבית מאפשר חסכון בזמן בבדיקת אירוע לצורך הפקת לקחים

• הגדרת נקודות ציון בסימניות באופן דינמי לצורך בדיקה או למידה



יכולות

▶ **תחקור בזמן אמת** במקביל להמשך הקלטה של שיחות ומסכים

▶ **שליטה מלאה בזמן הפלייבק:** שינויי זמן, התמקדות במועד ספציפי, קפיצה לסימניה, שליטה במהירות השמע והצגת מסכים רלוונטים

▶ **פשטות:** התקנה, יישום, הטמעה והתאמת המערכת ללקוח בזמן מינימלי ללא שיבוש של אופרציה קיימת

▶ **ממשק אינטואיטיבי** מאפשר ביצוע ניטור והקלטה תוך דקות ספורות

▶ **גמישות:** שימוש בסימניות לחיפוש / גישה מהירה לאירועים נדרשים

▶ **התממשקות מהירה** עם מערכות מדור קודם LEGACY & OEM. אין צורך בהמרת קידוד או המרת נתונים.



www.tsgitsystems.com
adi.bar-lev@tsgitsystems.com
 +972-3-5483555

