

## Запись разговоров

Стоит ли и когда воспользоваться записью разговоров? Как происходит комплексная запись разговоров в системах Platan - PBX Server Libra?



### Когда и зачем записывать?

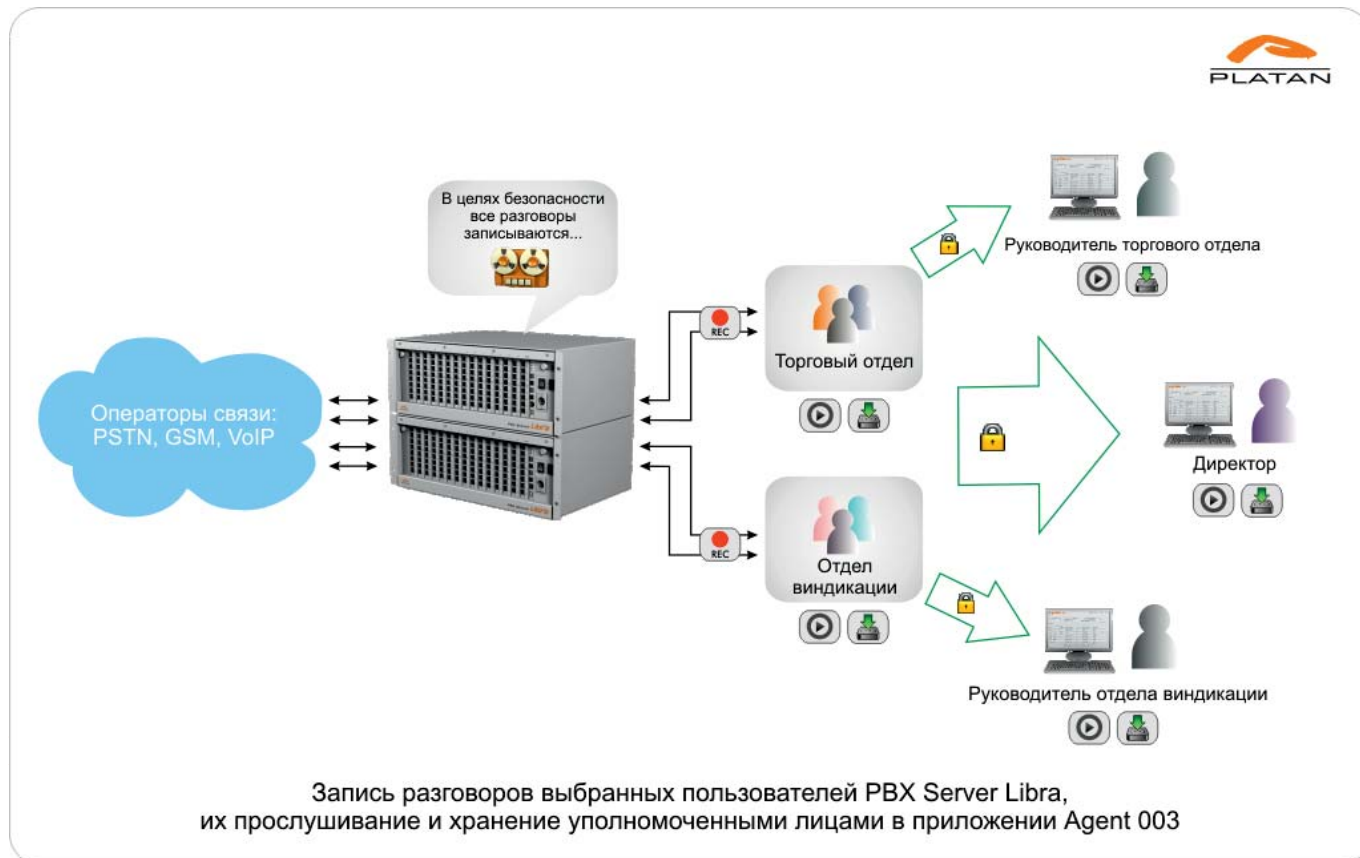
Если:

- необходимо повысить квалификации сотрудников, которые работают по телефону с клиентами и поставщиками;
- очень важно высокое качество обслуживания клиентов и необходим инструмент для контроля разговоров;
- случаются ситуации, когда необходимо решить спорные вопросы с клиентом и помочь могут записанные;
- ведется одновременно более десятка разговоров и необходимо все сохранить;
- среди проведенных разговоров необходимо быстро найти один конкретный, отслеживая его путь (консультирование, перенаправление к другим сотрудникам)
- необходимо записывать выбранные разговоры на локальном диске в формате wav;
- необходимо, чтобы разные сотрудники (например, руководители отделов) имели доступ к записанным разговорам подчиненных, чтобы часть сотрудников могла прослушивать только свои записанные разговоры, а администратор определяющий полномочия, чтобы не имел доступа к прослушиванию разговоров;
- сотрудники работают на разных компьютерах, с разными версиями операционных систем, лучше было бы избежать установки приложений для прослушивания разговоров и в дальнейшем проблем с обновлением;
- необходимо безопасное и конкурентноспособное решение;

можно воспользоваться интегрированной записью разговоров в PBX Server Libra и их обработкой с помощью приложения Agent 003. Agent 003 в Libra предназначен для выполнения специальных задач - он позаботится о безопасности бизнеса.

PLATAN: Producer of PBX Telecommunication Servers & IP PBX Telephone Systems

## Когда и зачем записывать?



Запись разговоров выбранных пользователей в PBX Server Libra, а также их прослушивание и обработка уполномоченными лицами в приложении Agent 003.

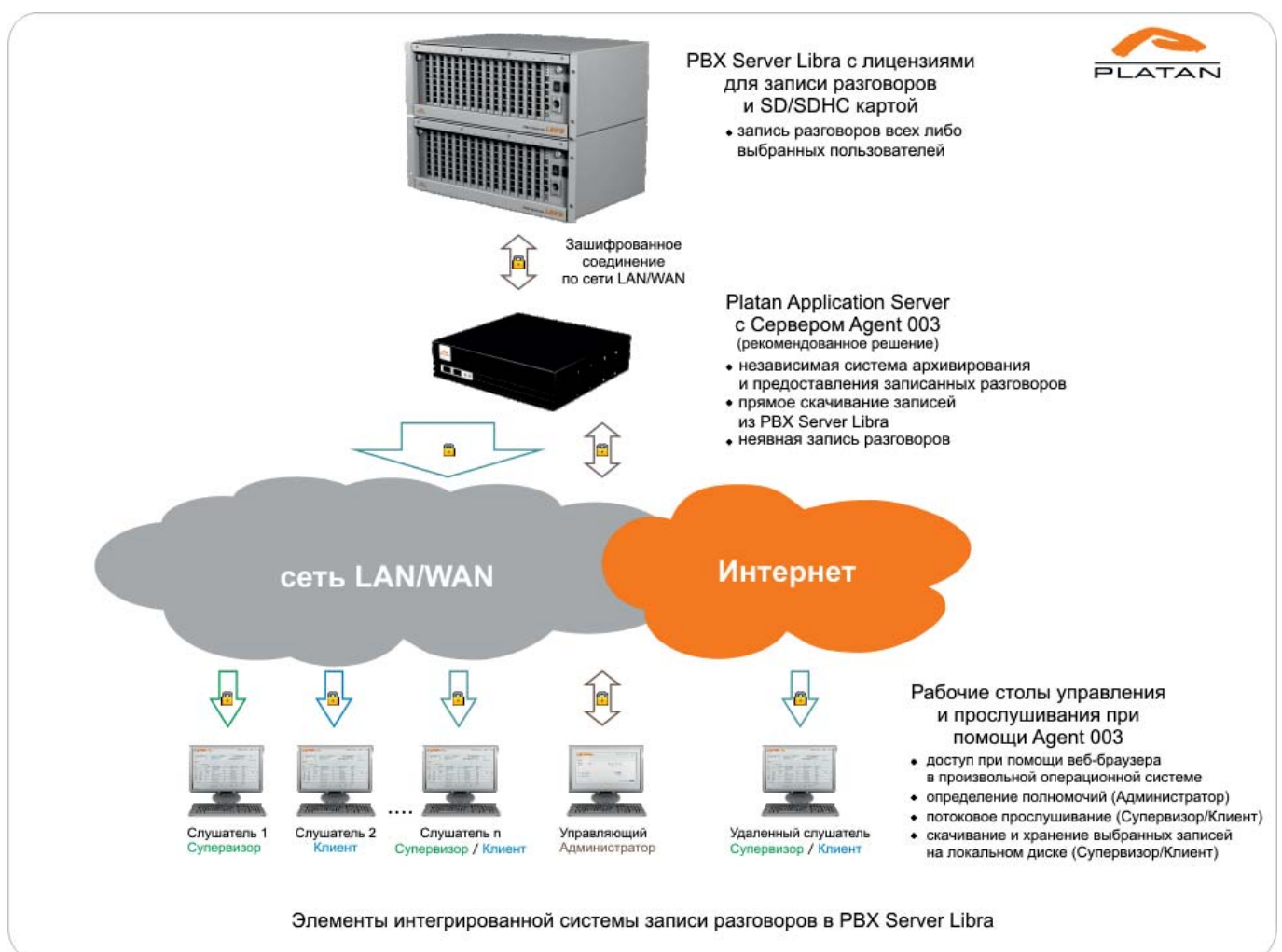
Более простое решение предлагает АТС Prima и приложение Agent 001, предназначенное для обработки записанных в ней разговоров.

## Как это работает?

Libra конфиденциально записывает телефонные разговоры (городские входящие, перенаправленные, исходящие, также внутренние) избранных или всех сотрудников.

**Многоканальная запись** позволяет записывать до 32 одновременно веденных разговоров, с произвольным количеством абонентов. Абоненты, разговоры которых записываются, могут быть информированы об этом соответствующим **сообщением**.

Записи **неявно** сохраняются в **Сервере Agent 003**, с которого могут потоково прослушиваться с помощью приложения **Клиент Agent 003**, доступ из **веб-браузера**, без необходимости установки дополнительных программ, в **произвольной операционной системе**.



Элементы интегрированной системы записи разговоров в PBX Server Libra