

Voice recording

Het geheugen van uw bedrijf

Veel essentiële communicatie van organisaties verloopt via de telefoon, en vaak worden afspraken telefonisch gemaakt. In veel situaties is het van belang of zelfs wettelijk verplicht dat de gemaakte afspraken of gesprekken worden vastgelegd, terwijl het vaak niet mogelijk is om dit schriftelijk te doen. KPN heeft een aantal recorderoplossingen ontwikkeld waarmee u telefonische informatie kunt opnemen en bewaren.

Mondelinge afspraken net zo waardevol

Hoewel we gewend zijn om de meeste belangrijke afspraken schriftelijk te bevestigen, zijn mondelinge afspraken net zo zwaarwegend. In diverse sectoren speelt telefonische communicatie een grote rol en is het van belang om deze gegevens vast te leggen. Dit heeft ook te maken met de steeds strengere wet- en regelgeving met betrekking tot transparantie en vastlegging van informatie.

In de financiële sector en in de gezondheidszorg gelden wettelijke verplichtingen en kan een gesprek bijvoorbeeld ook als bewijslast worden aangevoerd, net als bij de openbare orde en veiligheid (OOV). Daarnaast bestaat er in deze sectoren vaak behoefte aan verificatie van het laatst gevoerde gesprek. Bij callcenters worden regelmatig gesprekken opgenomen en gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. In dergelijke organisaties worden de gesprekken met klanten meestal ook gebruikt voor het beoordelen van de medewerkers. En tot slot bestaan er helaas ook ongewenste telefoontjes die belangrijk genoeg zijn om vast te leggen, zoals telefonische bedreigingen en meldingen in het kader van terrorismebestrijding. Dit geldt voor alle bedrijven die door de AIVD zijn aangewezen als potentiële doelen. Hieronder vallen bijvoorbeeld alle entertainment- en recreatieparken.

Voor al deze sectoren heeft KPN oplossingen op het gebied van voice recording.

Meer doen met opgenomen gesprekken

KPN biedt verschillende recorderoplossingen die naar behoefte kunnen worden uitgebreid. Naast de standaardfunctionaliteit van gespreksopnamen bieden deze oplossingen diverse aanvullende applicaties. Hiermee kunt u uw mogelijkheden uitbreiden en stelt u uw medewerkers in staat om op een nuttige manier gebruik te maken van de opgenomen gesprekken.

Al naar gelang uw specifieke situatie kunnen wij op basis van onze modulaire toepassingen een oplossing creëren die naadloos aansluit bij uw eisen. Daarbij maken wij gebruik van de volgende modules:

- Screen recording (opname op het scherm van de medewerker)
- Quality monitoring en Evaluatie (kwaliteitsbewaking)
- Workforce management
- Analytics (spraakherkenning)
- Incident replay (chronologisch terugluisteren van gesprekken over een bepaald incident)
- Last Call Replay (laatst gevoerde gesprek)

Door middel van geavanceerde technologieën worden de gesprekken versleuteld en geauthenticeerd. De opgenomen gesprekken zijn eenvoudig te archiveren en terug te luisteren. Hiermee vormt deze gespreksinformatie een waardevolle aanvulling op uw schriftelijke bedrijfsinformatie.

Betrouwbaarheid en gebruiksgemak

KPN levert voicerecordingsystemen van toonaangevende wereldspelers als NICE en CyberTech, en alle geleverde recorderoplossingen hebben een niveau van betrouwbaarheid. De oplossingen bieden bovendien een hoge mate aan flexibiliteit en kunnen op diverse punten worden aangepast aan uw wensen.

Daarnaast zijn de recorderoplossingen van KPN bijzonder gebruiksvriendelijk. De applicaties zijn te bedienen door middel van een webbrowser, waarvan de besturing veel overeenkomsten vertoont met bekende webprogramma's en daardoor herkenbaar is voor de gebruiker. Het terugzoeken van een bepaalde opname wordt vergemakkelijkt door een uitgebreide zoek- en filterfunctie.

De ervaring van KPN op het gebied van recorderoplossingen strekt zich uit van advies- en implementatietrajecten tot service en onderhoud. Grote namen waar KPN recorderoplossingen voor heeft geleverd zijn onder andere ABN-AMRO, Rabobank, KLPD en het Ministerie van Justitie.

Waarom KPN?

Sinds oktober 2007 maakt KPN onderdeel uit van KPN, de grootste aanbieder van telecommunicatiediensten in Nederland. De hierdoor ontstane integratie van IT- en telecomexpertise heeft geleid tot een grote mate van synergie en toegevoegde waarde en dankzij deze synergie kan KPN integrale, full-service dienstverlening aanbieden.

Voor de grootzakelijke en overheidsmarkt beschikt KPN over een compleet portfolio aan geïntegreerde ICT-diensten die worden geleverd op basis van ons unieke Global Service Delivery Model. Hierdoor zijn klanten over de hele wereld verzekerd van integrale dienstverlening van een consistente kwaliteit. KPN werkt onder meer samen met Microsoft, Dell en Cisco, alle drie gerenommeerde bedrijven op het gebied van ICT en communicatie.

Bij onze dienstverlening gaan wij altijd uit van de door u gestelde wensen en eisen en wij zoeken daarbij de oplossing die het beste past bij uw organisatie. Onze oplossingen zijn altijd flexibel en schaalbaar: als uw organisatie groeit, groeien wij met u mee. Bovendien zijn onze oplossingen en diensten kosteneffectief en maken zij gebruik van geavanceerde technologieën.

Kiezen voor KPN betekent dat u profiteert van innovatieve, modulaire oplossingen. En dat u kiest voor een partij die de klant centraal stelt!

KPN voert ook een actief beleid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Kijk voor meer informatie op kpn.com/mvo.

Meer informatie

Ga voor meer informatie over onze connectivity-dienstverlening naar: kpn.com/corporatemarket of stuur een e-mail naar info.nl@kpn.com
