

## Aplicaciones Telefónicas

### Grabación de Conversaciones Telefónicas

#### Introducción

Este documento contiene algunos antecedentes acerca de los beneficios de utilizar un sistema de grabación telefónica en base a **Phone2Wave**.

#### Beneficios

Los beneficios económicos que se obtienen al utilizar el sistema de grabación telefónica **Phone2Wave** se podrán establecer de acuerdo a los modelos de negocios propios de cada empresa, los que se basan en lo siguiente:

- **Respaldo de las atenciones realizadas**. Este sistema no producirá un ahorro en si mismo, pero si evitará altos costos en gestión e imagen al poder dilucidar y aclarar situaciones que pueden estar poco claras o ser controvertidas.
- **Supervisión**. Mediante este sistema, se puede disponer de un respaldo de todas las atenciones realizadas, lo que permite no solo poder auditar a cualquier operador, sino que a mejorar directamente la atención. Por el hecho de saber que están siendo grabados, los agentes serán más cuidadosos y harán su trabajo de mejor manera.
- **Capacitación**. La grabación de conversaciones permite realizar capacitaciones y entregar "feedback" a los agentes, de manera de mejorar la propia atención. Al escuchar su propia voz y forma de hablar, el agente podrá mejorar sus propios errores. Esto también permite hacer evaluaciones de desempeño.
- **Imagen**. Los distintos elementos tecnológicos que se utilizan en la atención de clientes, establecen un piso de comparación entre distintas empresas y prestadores de servicios, por este motivo, las empresas que no dispongan de estos sistemas estarán en una clara desventaja frente a los que si disponen de estos sistemas. En la actualidad, las herramientas tecnológicas representan un elemento de mérito en la evaluación de un servicio.

**Phone2Wave** es la solución de grabación telefónica que tiene la mejor relación costo beneficio del mercado, permitiendo habilitar sistemas de grabación simples, confiables y escalables, con el principal beneficio de poder integrar fácilmente la información a los sistemas internos de gestión.