



## SCREENCAST



### CAPTURA

Captura la pantalla del agente desde el inicio de la conversación hasta el final del wrap-up time para conseguir una visión completa de toda la interacción con el cliente.



### MEJORA

Detecta las buenas prácticas, ayuda a la formación de empleados, mejora la efectividad de nuevas aplicaciones e identifica las actividades inadecuadas.



### ANALIZA

Consigue una visión 360 de la interacción con el cliente y analiza las grabaciones de audio y vídeo. Identifica con facilidad las cuestiones clave del flujo de trabajo y la formación.

# RECALL SCREENCAST

GRABACIÓN SIMULTÁNEA DE  
AUDIO Y PANTALLAS

## QUÉ ES RECALL SCREENCAST

El módulo ScreenCast se integra con la suite de grabadores de llamadas Recall para obtener un registro completo de las conversaciones y acceder tanto al audio como al vídeo de cada interacción.

ScreenCast graba el contenido de la pantalla del operador durante la llamada. Una vez finalizada, se guarda el audio (.WAV) y el vídeo (.mp4) en ficheros independientes.

La sincronización de ambos ficheros mediante un simple clic le proporciona una visión completa de la actuación de los agentes y de su rendimiento.

Navega libremente por todas las llamadas, reproducélas en cualquier momento, y adelanta, retrasa o pausa las grabaciones de audio y vídeo durante su ejecución desde la web.

**Ya no es suficiente con escuchar las conversaciones.**  
Ahora se necesita una visión completa de la actuación del agente a través de la grabación de su pantalla.

**GRABA LO QUE NECESITES  
CUANDO LO NECESITES**

# COMBÍNALO CON RECALL SCORING

PUNTUACIÓN Y  
EVALUACIÓN DE  
AGENTES

## VISIÓN 360º DE TU STAFF

ScreenCast permite tener una visión completa de una transacción telefónica y del flujo de trabajo de los agentes cuando la grabación se realiza en extensiones (Recall IP y Recall Digital).

ScreenCast cuenta con la tecnología más avanzada y está totalmente preparada para el futuro gracias a su 100% de compatibilidad con cualquier entorno de comunicación y almacenamiento.

## OPTIMIZACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y SOFTWARE

Las grabaciones de audio y voz son una herramienta ideal para formar a los nuevos agentes y darles acceso a ejemplos reales de llamadas. Utilizando las grabaciones combinadas de audio y vídeo, también saldrán a la luz las deficiencias de funcionamiento del sistema, que pueden ser debidas a la formación inadecuada de los agentes o a las carencias de la herramienta de software que utilizan.

## GRABACIÓN POST-LLAMADA EN WRAP-UP TIME

ScreenCast permite la grabación de pantallas incluso después de finalizarse la conversación mientras el agente realiza las tareas administrativas posteriores a la llamada.

- Control total de la entrada de datos
- Optimización de los flujos de trabajo
- Mejora de la usabilidad de las aplicaciones



## FLEXIBILIDAD Y PERSONALIZACIÓN

Graba solo lo que necesites y donde lo necesites: local o remoto. Define tus propias reglas de grabación y configura la calidad de imagen para adaptarla a tus requisitos.

## CIFRADO, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La grabación de pantallas se puede suspender para cumplir con la normativa PCI DSS y garantizar la protección de datos. ScreenCast realiza una pausa y reanudación en las partes de la conversación donde aparecen datos sensibles del contacto.

## GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PROPIA DEL ALMACENAMIENTO

ScreenCast almacena las llamadas y las capturas de pantalla por separado, pudiendo eliminar vídeos al mismo tiempo que se conservan las grabaciones.