



**« É possível obter uma margem significativa em inovação se estendermos o suporte para comunicações para além de gravações de chamadas de áudio (por exemplo, e-mail e chat, redes sociais a utilização de análises avançadas) »**

Hype Cycle for Contact Center Workforce Optimization, Jim Davies, Gartner

**Gartner**

A **solução OneContact** incorpora um gravador multimédia totalmente integrado e parametrizável, capaz de gravar interações Áudio, bem como toda a actividade do Agente em E-Mails, Chat, Facebook, Twitter e Scripts Corporativos – através da gravação do Ecrã.

**Existem assim dois modos de gravação:**

### **Modo automático**

**As chamadas são gravadas sem nenhuma intervenção humana**, através da aplicação One-Supervisor. O supervisor pode escolher quais os agentes e qual a percentagem (0% - 100%) de chamadas e ecrãs a gravar. O processo de gravação decorre até que o agente conclua a chamada ou termine a sessão. Neste modo o OneContact é que decide quais interações (Voz, Email, Chat, Facebook, ...) são gravadas, de forma aleatória.

Um aspecto importante, em serviços críticos, está relacionado com a interrupção da chamada em caso de falha na gravação. Assim, o sistema garante que, se por alguma razão, a gravação falhar, não se prossegue com a interacção a menos que especificado de outra forma.

### **Modo manual**

**Esta funcionalidade requer o envolvimento do agente**, pois em detrimento da gravação automática que é configurada no OneSupervisor, a gravação manual é feita na aplicação OneAgent. Para isto existem dois botões disponíveis no OneAgent, um para gravar voz e outro para gravar o ecrã (incluindo as sessões de Email, Chat, Facebook, ...). As interações continuam a ser gravadas mesmo que ocorram transferências, conferências, etc. Dependendo da configuração, o agente poderá ou não ter controlo sobre a sua gravação.



## Arquivo

A aplicação que gere o repositório das gravações é o OneMedia, o qual é responsável por converter os ficheiros WAV em MP3 tornando-os mais leves para que não exista um congestionamento no servidor.

## Supervisão

Através do OneSupervisor é possível pesquisar no histórico das chamadas. Caso um cliente tenha um problema com uma interação e decida reclamar, o supervisor pode, com um clique, pesquisar e escutar/visualizar a respectiva sessão.

