



GRABACIÓN DE PANTALLA DE CYBERTECH

DESCRIPCIÓN GENERAL

La solución de grabación de CyberTech está mejorada de manera única por su opción de grabación de pantalla. Esta opción permite grabar y reproducir las pantallas de los PC junto con las llamadas de voz asociadas.

La función complementa la plataforma de CyberTech, la primera solución de grabación abierta y segura que está diseñada para utilizar hardware y software estándar del sector. Esta tecnología líder dentro de su clase es utilizada en las principales instituciones financieras del mundo, en organizaciones gubernamentales y de seguridad pública y en los centros de atención de llamadas. Aprovechando el hardware que se encuentra con facilidad en el mercado y los dispositivos de almacenamiento en red existentes de los clientes, esta solución preparada para el futuro de captura, almacenamiento, recuperación y reproducción de voz, radio y comunicaciones de datos ofrece una funcionalidad insuperable a la par que permite reducir el coste total de propiedad de la empresa.

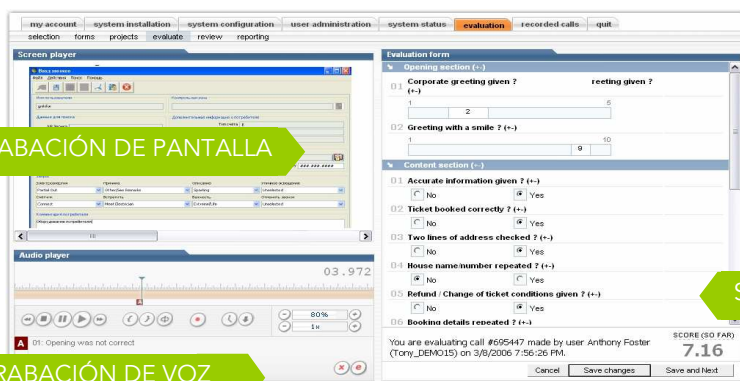
Con la introducción de la función de grabación de pantalla, ahora CyberTech ofrece la información más completa de todas las llamadas para identificar dónde y cómo se puede mejorar el rendimiento. En la actualidad, la función de grabación de pantalla permite grabar hasta 100 monitores.

GRABACIÓN

- **Almacenamiento.** Las grabaciones de pantalla se almacenan en un formato patentado que requiere la utilización del reproductor CyberTech Screen Player para su reproducción.
- **Eficacia.** El intervalo de frecuencia de actualización y la profundidad del color pueden configurarse para seleccionar la combinación más eficaz de calidad frente a las limitaciones de ancho de banda y espacio de almacenamiento.
- **Tiempo de finalización.** La grabación de pantalla continuará capturando imágenes durante una cantidad configurable de tiempo una vez finalizada la llamada.
- **Seguridad.** Se han empleado estrictas medidas para garantizar la seguridad del almacenamiento para impedir la reproducción no autorizada de las grabaciones de pantalla.

REPRODUCCIÓN

La función de reproducción de grabaciones de pantalla de CyberTech está basada en Internet y se encuentra completamente integrada. La interfaz gráfica de usuario web estándar muestra una lista de las llamadas encontradas mediante la pantalla de búsqueda de llamadas. Si se encuentra disponible una grabación de pantalla, los usuarios pueden hacer clic en el símbolo de grabación de pantalla para iniciar la reproducción de la grabación de pantalla. Se abrirá una ventana independiente que garantizará la reproducción sincronizada del vídeo (grabación de pantalla) y el audio (conversación). La ventana contiene los controles estándares de rebobinado, detención, pausa, reproducción, avance rápido, volumen y velocidad de reproducción. El usuario puede escalar la pantalla como desee y es posible colocar el vídeo en un segundo monitor.



GRABACIÓN DE PANTALLA

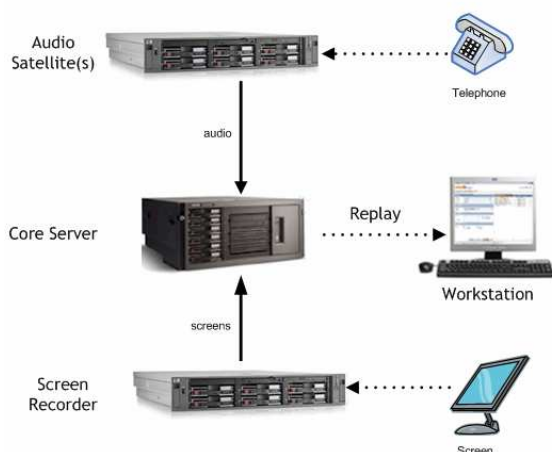
SUPERVISIÓN DE CALIDAD

GRABACIÓN DE VOZ



VENTAJAS DE LA APLICACIÓN

- **Solución integrada.** Las grabaciones de pantalla se almacenan y reproducen junto con las llamadas de voz. Las grabaciones de pantalla pueden reproducirse en la aplicación basada en Internet estándar de CyberTech, en una ventana independiente o en un segundo monitor.
- **Estándar del sector.** Al igual que los demás componentes de la arquitectura del software de CyberTech, el software seleccionado, VNC (Virtual Network Computing, computación en red virtual), para la estación de trabajo cliente dispone de tecnología verificada, está basado estándares abiertos y ya es la solución elegida por millones de usuarios.



INTEGRACIÓN

La grabación de pantalla es una función importante que proporcionará ventajas significativas a las empresas, para la resolución de conflictos o para la evaluación de la calidad. Se integra a la perfección en prácticas de trabajo existentes, proporcionando información completa de la transacción grabada. Por otra parte, esto permite efectuar evaluaciones más eficaces y con más elementos de juicio.

ASISTENCIA TÉCNICA

Las soluciones de CyberTech se instalan y reciben asistencia técnica a través de una red mundial de especialistas con formación técnica avanzada. La asistencia al cliente se encuentra disponible en tiempo real las 24 horas del día en todo el mundo. Se ofrece una respuesta rápida a todas las solicitudes de asistencia técnica, tanto de manera remota como in situ.

The screenshot displays the 'evaluation' tab of the CyberTech application. It features several panels:

- Screen player:** Shows a call log with details such as 'Call ID: 4495378', 'Phone No: 14523', and 'Agent: JOHN W. FOSTER'. It includes a 'Replay' button and a 'Workstation' icon.
- Audio player:** Shows a timeline for the call with a duration of 03:972 and playback controls.
- Evaluation form:** Contains a list of criteria for evaluation, such as:
 - 01 Corporate greeting given? (receiving given?)
 - 02 Greeting with a smile? (+)
 - 03 Accurate information given? (+)
 - 04 Ticket booked correctly? (+)
 - 05 Two lines of address checked? (+)
 - 06 House name-number repeated? (+)
 - 07 Refund / Change of ticket conditions given? (+)
 - 08 Booking details repeated? (+)

At the bottom right, it shows the 'SCORE (SD FAR)' as 7.16 for call #695447 made by user Anthony Foster on 3/8/2006 at 7:56:26 PM.