

GÜVENLİK AÇIĞINA KARŞI:

Webcam Kayıt Çözümü

Koronavirüs nedeniyle evden çalışma dönemine giren çağrı merkezlerinde, müşteri verilerini korumanın önemi daha da artıyor. Buna karşı Sistaş, çağrıya adapte webcam kayıt aracını geliştirerek müşterilerin finansal ve diğer kişisel verilerinin kopyalanmasına engel oluyor.

Performans değerlendirme uygulaması içinde çalışan araç, aynı zamanda evden çalışma performansına da katkı sağlıyor.

Son araştırmalara göre 115 bin kişiye ulaşan çağrı merkezi sektörünün büyük çoğunluğu, hızla müşteri temsilcilerini eve göndererek evden çalışma dönemini başlattı. Ancak özellikle bankalar gibi finansal açıdan kritik işlemler yapan kurumlar, abonelik oluşturan veya e-ticaret yapan kurumlar gibi işletmelerde kişisel ve finansal verilerin güvenliğini sağlanması önemli bir konu haline geldi.



Çağrı Merkezi Yazılımına Entegre

1991 yılından bu yana, iletişim ve müşteri deneyimi teknolojileri üzerinde uzmanlaşmış bir sistem entegratörü olan; tümleşik iletişim, veri ağları, çağrı merkezi, iş gücü optimizasyonu ve CRM uygulamaları gibi alanlarda çözümler sunan Sistaş, bu konuya yönelik geliştirdiği "Webcam Kayıt" aracı ile bu sorunun önüne geçmiş oluyor.

"Webcam Kayıt" aracının çağrı merkezi yazılımına entegre olarak çalışması büyük avantajlar sağlıyor. Performans değerlendirme uygulaması içinde ses ve ekran kaydı ile birlikte çalışan bu yeni modülde, çağrı başladığında kamera kayıt almaya başlıyor, çağrının sonlanması ile beraber de kamera kaydı sonlanıyor.

Agent'in özel hayatına saygı

Sürekli kayıt halinde olmaması, müşteri temsilcisinin çağrı dışındaki süresinde özel hayatına müdahale edilmemesini sağlıyor.

Bu özellik aynı zamanda büyük verilerin oluşmasına da engel olmuş oluyor. Böylece verinin depolanması, saklanması konusunda da kolaylık yaratıyor.

SISTAŞ Hakkında

SISTAŞ, 1991 yılından bu yana, iletişim ve müşteri deneyimi teknolojileri üzerinde uzmanlaşmış bir sistem entegratörüdür. Bu kapsamda tümleşik iletişim, veri ağları, çağrı merkezi, iş gücü optimizasyonu ve CRM alt yapılarını da kapsayan çözümler sunar. Bir entegratör olarak sağladığı çözümlerin yanı sıra, müşterilerinin tüm ihtiyaçlarını karşılayabilmek için 7/24 özel uygulama geliştirme ve bakım hizmeti de vermektedir.