

# skreen

## CAPTURE D'ÉCRAN

Skreen est une solution qui capture l'activité à l'écran au fur et à mesure qu'elle se produit et ce, durant toute l'interaction entre l'agent et le client.

La combinaison de capture d'écran et d'enregistrement vocal est une valeur ajoutée au processus de contrôle de qualité; alors qu'elle permet de valider la réponse au client, il est possible de s'assurer que l'agent connaisse et utilise les outils informatiques mis à sa disposition.

## AVANTAGES

- ▶ Détermine les améliorations et les possibilités d'apprentissage pour des résultats mesurables
- ▶ Fournit des indicateurs clés de performance
- ▶ Améliore le processus d'évaluation
- ▶ Aide à évaluer la totalité de l'expérience client
- ▶ Fournit une image claire et précise du déroulement du travail de l'agent
- ▶ Préviend et résout les différends

## CONTACTEZ NOUS

 877 225-9988

 [ventes@komutel.com](mailto:ventes@komutel.com)

 [www.komutel.com](http://www.komutel.com)