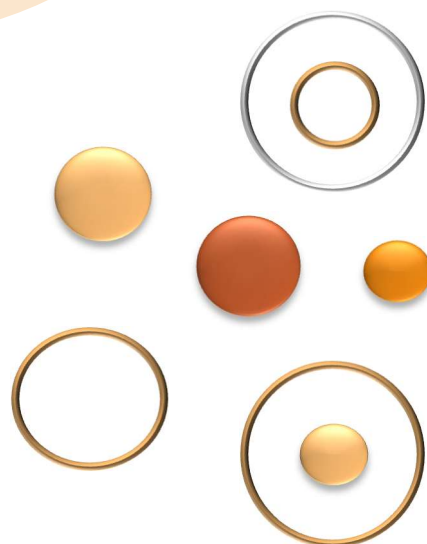


VAN SPRAAK NAAR TEKST



VP Innovations
een uitgelezen kans





INHOUD

In dit document kunt u veel informatie lezen over
GESPREKSOPNAME OMZETTEN NAAR TEKST

Als u deze titel leest, gaan uw gedachten misschien al een paar stappen vooruit, zo gaat dat meestal als het onze interesse heeft.

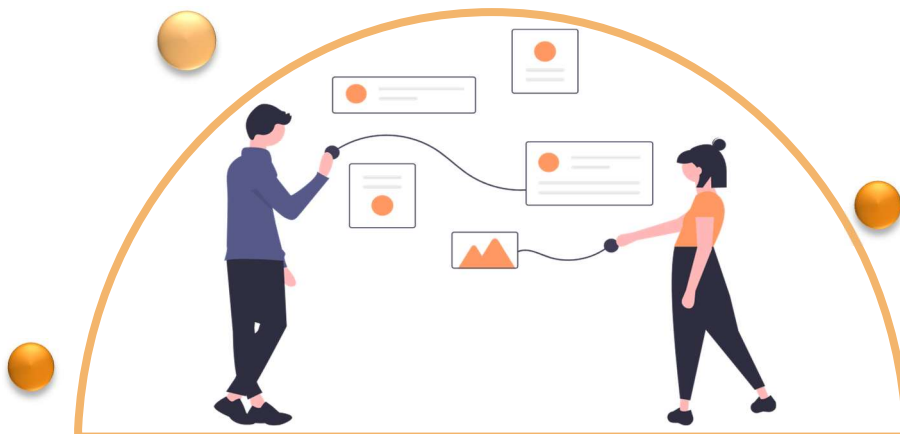
“Wat geweldig, dat is een hele slimme toepassing!” en vervolgens;
“Hoe werkt zoiets?”

Het is wat je noemt een logische ontwikkeling voor spraak met tekst. En ja, het levert zoveel mogelijkheden op. Daarom hebben we deze informatie voor u samengesteld om alvast de meeste vragen voor u te beantwoorden.

Hoewel misschien wel in een andere volgorde dan uw gedachten! Het geeft u alvast een goed beeld van het systeem vóór ons eerste contact met elkaar. Dan kunnen we straks al snel overgaan naar concrete antwoorden specifiek voor uw onderneming.

Het wordt echt interessant, dus lees snel verder.

*@ inderdaad géén pagina-nummering omdat we weten dat u dit document gewoon snel wil doorlezen want zo gaat dat tegenwoordig.
Maar, alles komt aan bod.*



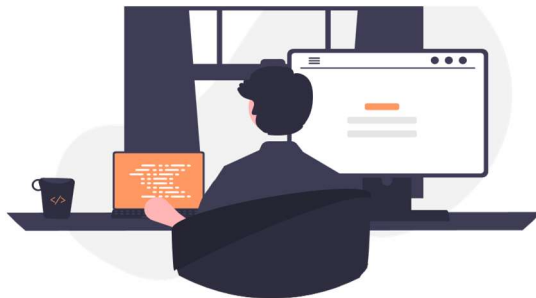
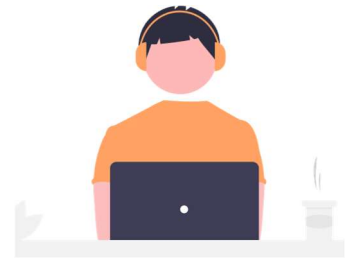
De ontwikkeling

“Dit gesprek kan worden opgenomen voor (bepaalde) doeleinden”.

Een veelgehoorde zin wanneer men naar een zakelijk telefoonnummer belt.

In vrijwel elke branche wordt deze methode gebruikt want de informatie die men uit een gesprek kan halen is enorm en daarom decennia lang al heel zinvol en populair voor onderzoek. Maar eigenlijk zijn er helaas amper kleine bedrijven of zelfs éénmanszaken die gebruik maken van deze oplossing.

Gedacht wordt dat die software kostbaar is en neemt men niet de moeite om zich te laten informeren. Toch jammer vonden wij en daarom hebben we ons best gedaan om de oplossing geschikt voor iedereen te maken. Dat was ons doel! Want als kleine ondernemer is het al moeilijk genoeg om grote stappen vooruit te maken en altijd te moeten opboksen tegen de grote bedrijven.



Maar een belangrijke vraag blijft natuurlijk ... “Is het betaalbaar?”
Ja, met onze oplossing heeft u al meteen “2 vliegen in één klap”.
Want niet alleen heeft u alle gesprekken overzichtelijk in een Dashboard, met de handige Kenmerken kunt u die gesprekken herlezen die voor u van belang zijn. Met een abonnement gebaseerd op het aantal telefoonnummers en gebruikers blijven de kosten minimaal.

Het geeft u inzicht in de afhandeling van de problemen en leert misschien dat het een volgende keer sneller en makkelijker af te handelen is. De mogelijkheid om uit alle (gesprek) ervaringen te leren, hoe daar beter mee om te gaan in de toekomst.
Dan heeft u hier precies de juiste oplossing om u twee stappen vooruit te helpen. Dat geeft een score van 2-1 in uw voordeel tegen ‘grote namen’ in uw branche.

Onmisbaar

Voor bepaalde organisaties is het zelfs onmisbaar om dergelijke oplossingen te gebruiken. Denk aan Meldkamers van Politie of Zorg, Verzekeringen en Juridische bedrijven. Daarnaast is het voor organisaties in allerlei branches de beste oplossing om belangrijke informatie vast te leggen maar vooral ook om deze weer snel terug te vinden. Met behulp van deze oplossing kunnen gesprekken vastgelegd worden en is dermate geschikt als bepaalde telefoontjes terug beluisterd moeten worden. Met een transcriptie van het gesprek kunt u de informatie nog sneller beoordelen.

Mag je gesprekken opnemen?

Wanneer jij belt met een bedrijf of organisatie, kan het zijn dat het gesprek wordt opgenomen. Dit noemt men ook wel 'voicelogging'. Hiervoor hoeft een organisatie volgens de Autoriteit Persoonsgegevens (AVG) geen toestemming te vragen als de organisatie het gesprek bijvoorbeeld nodig heeft om een overeenkomst uit te voeren, maar dienen organisaties wel een ander hierover in te lichten.

Ook kan het zijn dat een organisatie vanuit het gerechtvaardigd belang van de organisatie een gesprek mag opnemen. Het bedrijf mag bijvoorbeeld de opname van het gesprek gebruiken voor de bedrijfsvoering of het beheer van de organisatie. Wat houdt dat in? Een gesprek kan worden opgenomen om de telefonische dienstverlening te verbeteren, als je iets koopt of een contract afsluit of om te controleren of een klacht van een consument terecht is of niet. In deze gevallen moet een bedrijf je bij aanvang van het gesprek informeren dat het gesprek wordt opgenomen. Hierbij is er geen onderscheid tussen wie het gesprek start.

Bron: BNN VARA

Ook voor kleine bedrijven

Het is bovenal ook heel geschikt voor de kleine ondernemer of eenmanszaken, die deze tool als een soort praktische 'back-up' kunnen gebruiken wanneer dit nodig blijkt. Is er soms twijfel over wát of hóe het gezegd werd? Of om te kunnen terugluisteren welke beslissing er bij een soortgelijke situatie in het verleden werd genomen, bv met betrekking op de service, garantie of gemaakte afspraak. Voor het controleren van een bestelling, levering maar vooral de annuleringen. U weet als geen ander hoeveel tijd en moeite het telkens kost om daar goede oplossingen voor te bieden. Het kan allemaal eenvoudig in een document gelezen worden. Het gesprek (bewijs) is snel in beeld te halen. Voor kleinere ondernemingen zijn daarom genoeg redenen te bedenken om hier winst mee te behalen. Voor de Pizzabakker, Verhuurbedrijven (E-bike, boten, machines) een (herstel)atelier, boekingskantoren enz.. Dus waarom niet voor uw onderneming?

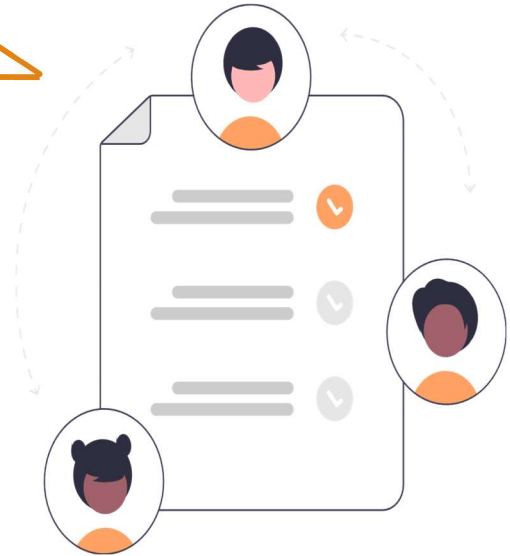
Tekstproof

Omdat het contact met een (eventuele) klant meestal via de telefoon wordt opgebouwd, is het één van de visitekaartjes van elk groot of klein bedrijf.

Met al die opgenomen telefoongesprekken kan zoveel meer gedaan worden dan alleen het terug beluisteren. Want kort daarna wordt het meestal al lastig om van het hele gesprek een nauwkeurig verslag te maken.

En hoeveel tijd kost dit elke medewerker?

In deze tijd toch een dure tijdvulling waardoor andere taken mogelijk niet afgewerkt kunnen worden.



Wat als ... u deze gesprekken kunt lezen en als document kunt verwerken voor uw doeleinden? Of als u zoveel data kunt verzamelen als u wilt om deze vervolgens te analyseren? Dat zou toch fijn zijn?

Dat levert een praktische schat aan informatie op. Daarmee kunt u de medewerkers nog beter instrueren en sneller opleiden. Voor de medewerker verandert er niets, het kost géén extra tijd of moeite. Medewerker(s) kunnen de aandacht volledig op het telefoongesprek focussen en worden de gewenste doelen wél bereikt.

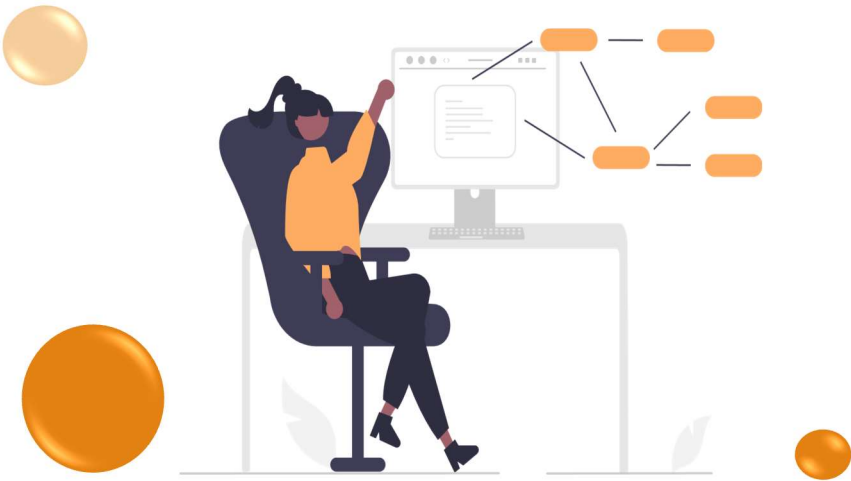
Gesprek wordt bericht

Telefoongesprekken opnemen plus omzetten naar tekst en vervolgens de data gebruiken voor de betreffende doeleinden. Bijvoorbeeld voor het bewerken van uw verkoopstrategie of het bewaken van uw bedrijfsproces of (juridische) klantendossiers en informatie vastleggen. Maar gesprekopnames kunnen ook duidelijkheid geven bij ontevredenheid van klanten dus ook bij geschillen en mogelijk kunnen de problemen opgelost worden zonder verdere (dure) stappen te ondernemen.

Met het toevoegen van Kenmerken aan een gesprek kunt u op een kenmerk filteren in alle gesprekken, of onderwerpen, op woorden, namen etc. Uiteraard ook voor het herkennen van specifieke branchewoorden. Dat maakt deze oplossing voor elke onderneming geschikt.

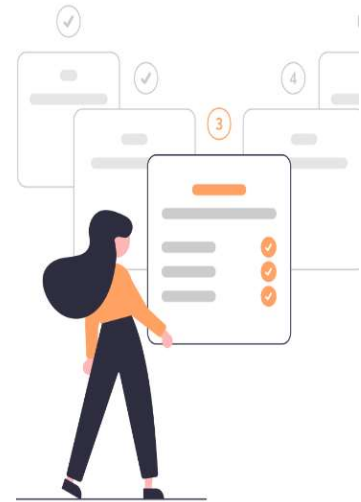


Doel met einden ...



Functionaliteiten

- ❖ Toekennen van Kenmerken aan gesprekken
- ❖ Uitgebreid zoeken in gesprekken
- ❖ Op te nemen telefoonnummers kunnen worden gedefinieerd
- ❖ Statistieken op het Dashboard
- ❖ De gebruiker kan diverse talen instellen
- ❖ Toevoegen, wijzigen en verwijderen van gebruikers
- ❖ Rollen met verschillende rechten toekennen aan gebruikers
- ❖ Gesprekken kunnen worden ingeladen via aansluiting op het telefoonnet en via veilige verbinding naar Cloud of Lokale Databases opgeslagen
- ❖ Inclusief de Metadata van het gesprek, datum, tijd, in- of uitgaand, tijdsduur en telefoonnummers



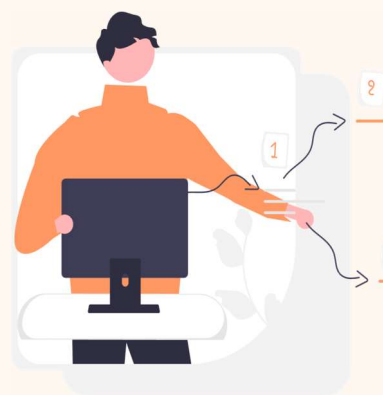
Als u denkt dat u technische kennis nodig heeft, dan wordt u teleurgesteld. Dat is meer een taak voor ons, voor u als klant is het een kwestie van opstarten en aan de slag.

Nadat de gebruikers en de telefoonnummers zijn ingesteld, de opslagruimte verbonden is, kunt u al beginnen. Het aantal gesprekken wordt per maand getoond en dat geeft bv. meteen een helder beeld wanneer bv. een optimale bezetting nodig is of andere nuttige informatie.

Misschien dat een medewerker eerst nog denkt dat het ten koste gaat van diens privacy, hij merkt vanzelf dat het hem/ haar juist ook beschermd.

Zo kunt u de medewerker complimenten geven als deze voor goede oplossingen zorgt.

Als dat geen stimulans is maar ja dat spreekt vanzelf ...



Branches algemeen



Callcenter Management

Er ontstaat een ruime keus uit de gespreksbibliotheek voor bv. trainingsdoelen. Men kan adequaat leren omgaan met moeilijke vragen van klanten en überhaupt moeilijke gesprekken d.m.v. tekstvoorbeelden bij de trainingen.

Credit Management

Gemaakte afspraken tussen klant en medewerker kunnen direct worden opgenomen in het systeem. Het vormt een praktische aanvulling bij de dossiervorming want alle informatie is nu te lezen.

Klantenservice

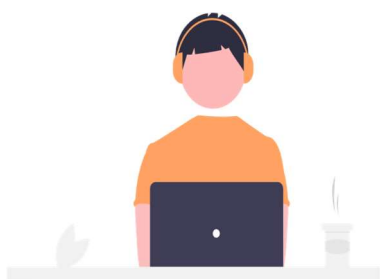
Leren omgaan met moeilijke gesprekken met tekstvoorbeelden. Dat levert een effectievere gesprekvoering op, duidelijke richtlijnen bij bv. annuleringen etc. Ook leren van betere up-sell-technieken.

Justitie & Advocatuur

Een perfecte aanvulling op dossiervorming, met documenten i.p.v. verslagen is alle informatie compleet. En natuurlijk bij geschillen verklaren: "hij zei" en "zij zei" geeft het snel duidelijkheid.

Zorg & Verzekeringen

Optimale informatieoverdracht & Dossiervorming. Het aanpakken van veel voorkomende structurele problematiek. Ook geeft het alle betreffende medewerkers nog meer inzicht in de status van het dossier en de opvolging.



Analyse

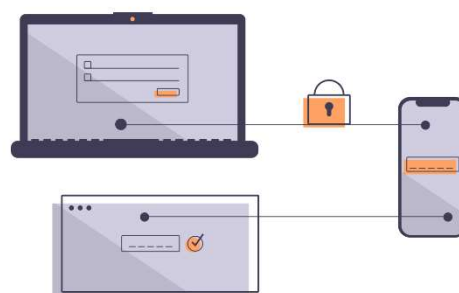
Meta Data van gesprekken kan worden gedownload voor statische doeleinden met een Rapportage Tool.

Belangrijk

Login met password en Captcha op verzoek met Multi Factor Authentication.

Veiligheid

(verplichte) Retentie periodes op de gesprekken, registraties en data kunnen ingesteld worden. Te beluisteren en of te downloaden gesprekken kunnen via een versleutelde verbinding óók aan de deelnemer van de andere partij worden aangeboden.



Dashboard



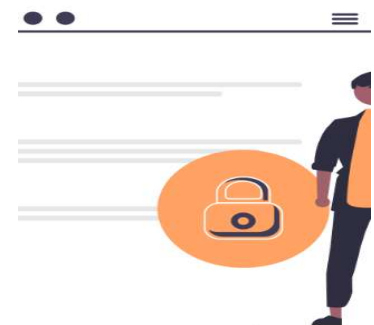
Duidelijke statistieken op het scherm voor de totalen van de gesprekken en overzicht-regels per gesprek met daarin de gebruiker, telefoonnummer, duur van gesprek, etc. In de zoekbalk kan in elke kolom gezocht worden en ook op de kolommen kan worden gesorteerd van < - > of A – Z.

Vooraf worden de gebruikers ingesteld met de bijbehorende rollen. U bepaald welke persoon de gesprekken ook daadwerkelijk mag terug luisteren en of de tekstweergave mag lezen. Daardoor worden de taken alleen door de juiste personen gedeeld en worden de privacyregels nageleefd zoals ze bedoeld zijn. De knoppen wijzigen en verwijderen zijn alleen zichtbaar bij autorisatie.

Kortom alle datakeuzes die u wilt maken zijn duidelijk én overzichtelijk.

Voice Recordings

<input type="checkbox"/>	Call Date	Call Time	Direction	Duration(secs)	Localparty ↑	Remoteparty
<input type="checkbox"/>	29-11-2021	16:02:57	↘	16 mins, 26 secs	+31648082082	Henk Spierings 085-7440577
<input type="checkbox"/>	29-11-2021	15:29:30	↗	13 mins, 50 secs	Henk Spierings 085-7440577	+31648082082
<input type="checkbox"/>	29-11-2021	15:14:15	↗	15 mins, 4 secs	Henk Spierings 085-7440577	+31648082082
<input type="checkbox"/>	29-11-2021	15:12:46	↗	1 min, 13 secs	Henk Spierings 085-7440577	+31648082082
<input type="checkbox"/>	29-11-2021	12:30:35	↗	2 mins, 26 secs	Henk Spierings 085-7440577	+31648082082
<input type="checkbox"/>	29-11-2021	12:26:23	↘	3 mins, 49 secs	+31648082082	Henk Spierings 085-7440577
<input type="checkbox"/>	26-11-2021	16:38:30	↘	3 mins, 29 secs	+31648082082	Henk Spierings 085-7440577



Account

- ❖ Met een account voor elke gebruiker die u eenvoudig zelf kunt aanmaken;
- ❖ Een gebruiker kan bepaalde wijzigingen doen, zoals Wachtwoord en ook het te koppelen e-mail adres aanpassen;
- ❖ Diverse Rollen zijn gedefinieerd om aan gebruikers toe te kennen voor een hiërarchische structuur;



Statistieken

Ruim 80 professionals werkzaam in verschillende sectoren, functies en locaties gaven deze uitslag, waarbij uiteraard meerdere antwoorden invullen mogelijk waren.

Waarom neemt u gesprekken op ?	
Meerdere antwoorden waren mogelijk	
Zorg voor kwaliteitsservice, beoordeling medewerkers	69 %
Geschillenbeslechting , risicobeheer, bescherming	56 %
Training/coaching/ontwikkeling	43 %
Naleving regelgeving of interne processen	33 %
Orderverificatie	19 %
Optimalisatie van verkoopprestaties	11 %
Motivatie van het personeel, stimulerend	10 %
Ideeën voor productontwikkeling	8 %
Bron: Drex	

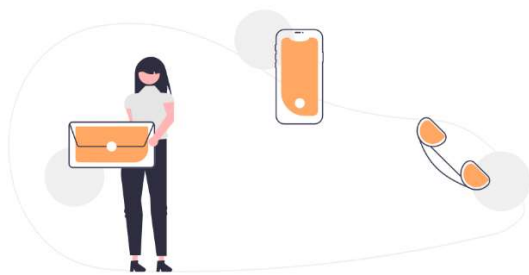


Voice Call Recording

VOICE CALL RECORDING in combinatie met transcriptie is nu eindelijk gerealiseerd en door ons mogelijk te maken bij praktisch elke organisatie.

☑ MISSIE GESLAAGD!

Maak de gesprekopnames van u óók
TEKSTPROOF



Neem contact op

Want er is nog zoveel interessants te vertellen en dat doen we graag, bel of mail ons

info@vp-innovations.nl

www.vp-innovations.nl

085 7440574

BERLICUM

