



WHITEPAPER

X-VOICEFILE PLATTFORM



Business
App



Voicefile
Management



In-App
Transkription



Detaillierte
Protokollierung

X-VOICEFILE PLATTFORM

AUDIOFILE-MANAGEMENT IM KUNDENSERVICE

Im Bereich des Customer Service ist ein effizientes Audiofile-Management von entscheidender Bedeutung, um Kundengespräche nach gewählten Kriterien zu analysieren und entlang Projekt- und Kampagnenzielen zu optimieren. Die X-Voicefile Plattform ist eine intelligente Lösung für die zentrale Verwaltung von Audiodateien. Innerhalb der Anwendung dienen vielfältige Filterfunktionen als Werkzeuge für das clevere und nutzerfreundliche Management von Voicerecordings. Damit erleichtert Ströer X projektrelevante Bearbeitungs- sowie Auswertungsprozesse erheblich und kann folglich die Performance der Kundenberater steigern. Die Anwendung wurde mit Open-Source Komponenten entwickelt, wodurch individuelle Anpassungen an unternehmensspezifische Anforderungen problemlos möglich sind. Zugleich stellt dies die nahtlose Integration der Plattform in bestehende Infrastrukturen sicher.

FEATURES

- » Generische Grundeinstellung der Projekte mit hoher Individualisierbarkeit
- » Konfiguration von eigenen Anforderungen und Filtern auf der Plattform möglich
- » Tiefe Integration in die Unternehmens-Infrastruktur (mittels Single Sign On, Team-Abbildung über Active Directory-Synchronisation, Login für externe Nutzer)
- » In-Plattform-Transkription: Freigabe von zu übermittelnden Voicefiles möglich
- » Detailliertes Zugriffskonzept entscheidet und trackt Log-Ins, Voicefile-Plays und Anwendung der Voicerecordings
- » Strenge Mandanten-Trennung erlaubt einen Multi-Kunden-Einsatz
- » Feingliedriges und anpassbares Nutzerrechte-System je nach User und Projekt (Login, Ansicht, Stream, Download)
- » Löschrufen-Konfiguration je nach Projektanforderungen (File-Speicherung, Löschausführung, und -Protokollierung)
- » Auditfestigkeit aufgrund der Protokollierung von Zugriffen und Löschungen
- » Rechtssicherheit durch das frei konfigurierbare Löschkonzept

DAS PRODUKT X-VOICEFILE PLATTFORM IM ÜBERBLICK

VoicefileWebsite Hello, [Log out](#) [About](#)

Play MP3 Files

🔍 Search

Name	CreationDate	AgentName	TwoWay	isPositiv	Audioplayer	Action
c1f84c67-9062-4695-9306-8ff561b37683	28.08.2023 00:00:00	Dialer	False	False		DOWNLOAD
324b70d-7b17-4ccb-b8d5-04fa9ac09010	25.08.2023 00:00:00	Dialer	False	False		DOWNLOAD
ad028971-6c30-4493-ad72-6b26db7c43ff	03.08.2023 00:00:00		False	False		DOWNLOAD
9f2e83e3-7798-4107-abe6-d26e334e4b49	08.08.2023 00:00:00		False	True		DOWNLOAD
bb5a8ab7-f5ee-4399-8acf-105fbb696d6c	21.08.2023 00:00:00		False	False		DOWNLOAD
98a3d776-4429-4790-8406-b7df57330f40	28.08.2023 00:00:00		False	True		DOWNLOAD
70c448af-e3ec-414e-be91-b7a24607100a	29.08.2023 00:00:00	Dialer	False	False		DOWNLOAD
d39ef32d-ab9f-4ca5-9675-e298c2c14a2e	15.08.2023 00:00:00	Dialer	False	False		DOWNLOAD
09395d5c-5a07-47e7-86ef-e5085d83e177	29.08.2023 00:00:00	Dialer	False	False		DOWNLOAD
1acc3196-0b4b-4994-9e4f-2eda45b4a83e	31.08.2023 00:00:00		False	True		DOWNLOAD

Rows per page: 10 | 1-10 of 188699 | < > >>

X-Smart Data [Dashboards](#) [Charts](#) [Datasets](#) [SQL](#) + Einstellungen

IT: Voicefile Plattform ★ Veröffentlicht

[DASHBOARD BEARBEITEN](#)

Anzahl verfügbare Voicefiles

483k
VRs gesamt

Anzahl gelöschte Voicefiles

176k
gelöschte VRs

Systeme

System	Count
Telegra	294k
ttCall	190k

Projekte

Last 50 imported

Projekt	CallCenter	TelefonieSystem	CreationDate	AgentName	TwoWay	isPositiv	VRName
München	MUC	ttCall	2023-09-07		true	true	15d9e02e-19a9-4003-accd-5284df566d16
München	MUC	ttCall	2023-09-08		true	true	d920572a-687c-4a3b-af2e-e9789a7d915e
München	MUC	ttCall	2023-09-08		true	true	52e687d4-4229-4b4f-93c2-3ad778da3c3e
München	MUC	ttCall	2023-09-08		true	true	a9481b70-888a-4f7a-9957-d7597bb83884
München	MUC	ttCall	2023-09-11		true	true	33f74390-f9d9-4629-ad27-a488ac81c274
München	MUC	ttCall	2023-09-11		true	true	8f033764-2182-432e-8aa3-8bb948530030
München	MUC	ttCall	2023-09-11		true	false	8e4bb862-dea0-4f7b-8455-f618b688e119
München	MUC	ttCall	2023-09-11		true	true	77fde800-6440-44c5-a4d0-badfa05999dc
München	MUC	ttCall	2023-09-11		true	true	954d6498-8a98-46ff-a831-5778b3e52d2a
München	MUC	ttCall	2023-09-11		true	true	914cc8fa-a219-4777-87cb-d3950d9f2e24
München	MUC	ttCall	2023-09-11		true	true	bae7e766-f18e-4aa7-6573-870995692a13



SCHALTZENTRALE FÜR RECORDINGS

WEITERE FUNKTIONEN IN AUSSICHT



Zukünftig geplant ist die weitere Anbindung von Sprachanalyse Plattformen (z.B. Qualtrics, i2x, Voixen) und eine am Kundenbedarf orientierte eigene Sprachanalyse-Implementierung mit Azure Cognitive Services.

IHRE VORTEILE MIT X-VOICEFILE PLATTFORM



Erlaubt erhebliche Einsparungen
in IT-Supportarbeit und Administration.



Unabhängig von jeder Telefonanlage
laufen alle Voicerecordings aus den Systemen (z.B. Elsbeth, Telegra, ttCall, individuelle Systeme) in diese Plattform.



Sichere Übertragungswege und Einlieferung der Aufzeichnung an Kunden:
über die Einlieferungswege wie SFTP und API kann die Einlieferung automatisiert fest eingeplant werden oder auf Anforderung passieren



Garantie der Voicefile-Qualität
durch den Ausschluss von für den Export ungeeigneten Voicefiles (z.B. Mikrofonstörungen)

ÜBER UNS

Ströer X ist der perfekte Partner an Ihrer Seite, um neue Kundenkontakte zu knüpfen und Ihre bestehenden Kundenbeziehungen langfristig zu pflegen - unabhängig davon, ob es um die professionelle Beratung Ihrer Kunden geht oder ob Sie konkrete Vertriebsoffensiven umsetzen möchten.

Entlang der kompletten Wertschöpfungskette, von Kaltakquise bis Kundenbetreuung unterstützen wir Sie mit der größten Vielfalt an Kanälen und Medien.

Durch unsere Zugehörigkeit zur Ströer Gruppe bieten wir Ihnen die Stärke eines Großkonzerns, gepaart mit der Agilität und Flexibilität eines mittelständischen Dienstleisters. Nutzen Sie uns als Outsourcing Partner, erreichen Sie Ihre Ziele schneller und verschaffen Sie sich einen wertvollen Marktvorteil zum Wettbewerb.

PROFITIEREN SIE VON UNSERER POWER UND UNSEREM X-Faktor!

WAS KÖNNEN WIR FÜR IHR UNTERNEHMEN TUN?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!



vertrieb@stroeer-x.de



LinkedIn Ströer X

STRÖER X

IHR KUNDENWERT-
MAXIMIERER