

31. VL2000 錄音系統介紹

VL2000 錄音系統是費米子科技自行研發的另一項產品，廣泛運用於金融業、電信公司、客服中心、機場、飯店、捷運、監獄及其他政府機構，國內各大證券及期貨商亦有多年的使用經驗，頗受好評。

VL2000 採用最先進的語音卡及 Windows (中、英文版) 作業平台為基礎，並以 Client/Server 開放架構方式建構成新世代最穩固的多軌式電話錄音系統。每部主機錄音軌道數可以由 8 迴路彈性擴充至 240 迴路，每一系統可以主機堆疊方式擴充至 2,400 迴路。錄音以檔案方式存放於硬碟或備份於光碟片等，每部主機總容量可以由 1 萬小時彈性擴充至 30 萬小時以上，滿足長時間不停機的錄音需求。VL2000 有別於一般數位錄音系統，它不僅是一部錄音設備，更具備完整而有效的資料管理能力，使管理者能即時掌握重要訊息，並提供分析數據以利決策。

VL2000 採 Client/Server 架構：

- Server 僅單純負責錄音及備份任務
- Client 負責監看及播放錄音等功能
- 提供 Windows / Web 播放/查詢
- 各主管可在自己辦公桌上聽取錄音
- 集團可聽取遠端分公司之錄音



彩色動態圖形化的顯示及操作，系統狀態一目瞭然。

被動定位

1. 主管機關要求
2. 遇有糾紛或客訴時的佐證
3. 稽核不定期抽查
4. 狀況: 只要錄得到音, 硬體堪用就好
5. 目的: 被動與防弊

主動定位

1. 分析各項透過電話所取得的資訊
2. 客戶差異化管理:
任一客戶的通話次數, 時數, 與交易筆數關係
3. 營業員電話使用狀態分析:
電話閒置時間, 通話時間, 經常來電與經常撥出號碼分析
4. 專案結合券商內部CRM, 可於客戶來電時顯示

在講求大數據的時代，錄音系統可將透過電話所擷取的各項資訊完整保存，透過分析資料，有助於 KYC 及 big data 的建立。過去比較的是硬體與價格，現在應該關心的是軟體與功能，化被動為主動，協助管理者經營分析，才能顯出錄音系統的價值。

本文內容及圖片來源: 費米子科技網站及業務推廣簡報

其他較詳盡說明歡迎與我們聯絡

<http://www.esi-asia.com.tw>

以上是本週介紹內容，希望您會喜歡！

下週預告：

Faxbook 傳真系統介紹 2018.04.30



SFB / UC 交流天地的聯絡方式: marketing@esi-asia.com.tw