

El 112 de Extremadura implanta la nueva versión de VISIÓN CALIDAD para la grabación y gestión de llamadas

El 112 de Extremadura es puntero por ser el primer servicio de emergencias a nivel nacional que implanta todas las novedades de VISIÓN CALIDAD, solución de SYSCOM (Grupo CESTEL). Este sistema permite, entre otras muchas funcionalidades, grabar todas las llamadas que reciben y emiten los agentes del 112 desde cualquier punto de Extremadura. El nuevo sistema entró en producción el pasado 23 de marzo, dentro de la colaboración técnica del Grupo CESTEL con ATOS

El sistema VISIÓN CALIDAD de SYSCOM (Grupo CESTEL) salió al mercado en 2014 y está implantado en siete servicios del 112 de otras regiones de España. La principal peculiaridad frente a otros competidores a nivel de seguridad es que el sistema permite incluir una "marca de agua" a cada grabación para tener la trazabilidad del momento y persona que extrae un audio del sistema hacia algún medio externo, siendo en sí misma una herramienta forense.

La funcionalidad de grabación cubierta por VISIÓN CALIDAD para el 112 de Extremadura tiene diversos propósitos: legales, aumento de la seguridad, formación de nuevo personal, transcripción y análisis, etc. A su vez, la gestión de calidad en el centro de emergencias permite tomar decisiones que mejoran su forma de trabajar y en consecuencia aumentan la satisfacción de sus usuarios.

La nueva versión de VISIÓN CALIDAD permite funcionalidades avanzadas como:

Búsqueda de palabras y expresiones en las conversaciones.

Analítica de audio para obtención de métricas como el porcentaje de silencio o de solapamiento de interlocutores en sus llamadas.

Analítica de texto. Se incluyen características como transcripción de grabaciones, reconocimiento de entidades, análisis de sentimiento y muy pronto, evaluación automática del desempeño de los agentes, que permitirá automatizar el proceso de monitorización y gestión de la calidad de su centro de atención.

La solución VISIÓN CALIDAD permite la grabación de llamadas y otras comunicaciones de voz (radio, interfonos, micrófonos, audio auxiliar, etc.) de una forma altamente adaptable a los requerimientos de cada cliente y de su entorno. Este hecho otorga una ventaja competitiva ya que ningún otro sistema de grabación se ajusta más estrechamente a los requerimientos personalizados de cada organización.

Aunque VISIÓN CALIDAD se enfoca principalmente a los servicios de emergencia, también es aplicable a otros sectores, como Banca, Aseguradoras y empresas de Telemarketing.

Sobre Grupo CESTEL: Desde hace más de 35 años las empresas de Grupo CESTEL vienen desarrollando nueva tecnología para diferentes sectores. Su misión es proveer experiencia y know how a instituciones y empresas para desarrollar soluciones Ad Hoc adaptadas a las necesidades particulares de cada cliente.

Para más información sobre VISIÓN CALIDAD, contacte con Syscom en el 91 630 4705 y pregunte por un asesor comercial o en la dirección de correo comercial@syscom.es.

Más info sobre VISIÓN CALIDAD: www.syscom.es

Datos de contacto:

Jorge Marañón
629211898

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Imágen y sonido](#) [Telecomunicaciones](#) [Sociedad](#) [Programación](#) [Extremadura](#) [Tecnología Digital](#) [Software](#)
[Seguridad](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>