



## Gravador de chamada telefônica: Por que você deve investir em gravação no seu negócio?

Gravar chamadas telefônicas tem um papel valioso, pois garante que todas as informações transmitidas estejam de acordo com os princípios da empresa. Elas também funcionam como um medidor de qualidade de atendimento com os seus clientes, assim, trazendo diversos benefícios para a organização.

Como sabemos, todo e qualquer tipo de segurança é de extrema importância, não apenas para as empresas, mas também para os seus clientes e colaboradores, ou seja, quanto mais segurança, melhor.

## É permitido gravar chamadas telefônicas?

Nos últimos anos, muito tem se falado da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), uma grande regulamentação que estabelece diretrizes importantes e obrigatórias para a coleta, processamento e armazenamento de dados pessoais. Com ela, todas as pequenas, grandes e médias empresas devem

---

garantir que os dados de seus clientes e colaboradores estejam protegidos.

Dessa forma, gravar chamadas telefônicas está incluída na LGPD, mas é importante ressaltar aos colaboradores e clientes que a ligação está sendo gravada, gerando um consenso entre as partes. Caso a chamada seja gravada sem a autorização do cliente, ela passa a ser clandestina e ilegal.

Vale destacar que, caso o cliente exija a exclusão da ligação salva, a empresa deverá atender à solicitação, desde que seja pessoa física. Já se o cliente for pessoa jurídica, é recomendável que os termos de gravações de chamadas telefônicas estejam no contrato entre as empresas.

## 5 Vantagens de gravar chamadas telefônicas

Selecionamos as 5 principais vantagens que sua empresa terá ao realizar a gravação das chamadas telefônicas. Confira:

### 1 – Melhoria no atendimento

Uma das principais maneiras de garantir melhorias no atendimento da sua equipe é dada através das gravações das ligações telefônicas, uma vez que elas permitem que você avalie a forma de comunicação dos seus colaboradores com os seus clientes.

Cabe ressaltar que o modelo de atendimento é um fator determinante para que sua empresa possua uma boa reputação no mercado, afinal, não existe mais nada gratificante do que receber um feedback positivo do cliente.

### 2 – Controle na gestão da equipe

Através das gravações telefônicas, será possível um melhor controle na gestão da equipe e demonstrar aos colaboradores os pontos positivos e negativos nos seus devidos atendimentos. Com isso, os funcionários conseguirão realizar uma autoavaliação e manter o que está dando certo, ou corrigir o que não é visto como positivo, principalmente em empresas que adoram a jornada híbrida de trabalho.

Essa é uma das principais abordagens quando uma organização procura uma empresa de PABX Virtual, pois elas sabem o tamanho dos benefícios que esse serviço poderá trazer.

### 3 – Demonstração de transparência

Ao gravar chamadas telefônicas, a empresa demonstra obter transparência nos seus processos de comunicação. Assim, garantirá que sua imagem seja bem avaliada, não apenas pelos clientes, mas também no seu segmento.

Também é válido frisar que a imagem da empresa diz muito sobre o que ela é e como ela trabalha. Ter uma boa reputação, sem dúvidas, dará um belo retorno para a sua organização.

## **4 – Retenção de clientes**

Reter clientes possui uma grande importância para uma empresa, da mesma maneira de obter novos contratos. O modo que sua instituição trabalha para garantir que um cliente não saia da sua lista de ativos também está atrelado às gravações telefônicas, visto que ao gravar a chamada, a organização conseguirá avaliar os principais motivos da perda de clientes e aperfeiçoar as queixas abordadas por eles.

## **5 – Identificação de novas oportunidades de negócio**

Ao realizar a gravação das chamadas telefônicas, a empresa conseguirá identificar as dores dos seus clientes e, conseqüentemente, criar possibilidades comerciais para o seu negócio. Desse modo, poderá obter um melhor retorno financeiro.

Um exemplo disso, se dá quando sua organização começa a ser questionada se possui determinado produto ou serviço em seu catálogo. Caso esse produto que sua empresa não fornece seja frequentemente citado pelos clientes, é válido realizar uma pesquisa de mercado e verificar se realmente compensa entrar com um novo produto em seu catálogo.

## **Qual a melhor tecnologia de PABX para gravar chamadas telefônicas? PABX local ou PABX virtual?**

As duas tecnologias atenderão a necessidade de gravação de chamadas telefônicas, no entanto, é importante avaliar os aspectos de estrutura e de custos para tomar essa decisão:

### **PABX Local:**

- Necessidade de espaço físico;
- Redundância;
- Energia;
- Equipamento de PABX que suporte gravar chamadas telefônicas ;
- Rotina de backup das gravações em múltiplas mídias;
- Técnico especializado para operação da estrutura.

### **PABX Virtual:**

- Infraestrutura em nuvem;
- Contratado como serviço;

- Manutenção, gravação e backup incluídos na mensalidade do serviço.

Sem dúvida alguma, a tecnologia de PABX virtual é a mais simples de operar e envolve menos estrutura e custos de operação.

## Como gravar chamadas telefônicas com o PABX Virtual IUNGO?

Para garantirmos o melhor serviço de PABX Virtual do Brasil, conforme [matéria publicada no guia do empreendedor](#), aqui na IUNGO realizamos às devidas configurações para as gravações das chamadas telefônicas, diretamente com os nossos clientes.

Nossa equipe técnica especializada executa todo o trâmite em conjunto com os clientes, de acordo com as necessidades de cada empresa. Cabe ressaltar que, dessa maneira, asseguramos que as gravações telefônicas possuirão êxito, evitando problemas futuros.

## Conclusão

Como podemos perceber, gravar chamadas telefônicas garante diversos benefícios não apenas para a sua empresa, mas também para os seus clientes e colaboradores.

O quesito segurança é o principal fator para realizar as gravações das chamadas, uma vez que elas te darão todo suporte necessário nos casos de informações desconstruídas. Além disso, essas gravações são permitidas por Lei, o que dá maior segurança na hora de realizá-las.

Já quando relacionamos as gravações telefônicas com a IUNGO, fica nítido a importância de ter um suporte especializado, disposto a lhe ajudar na hora de decidir por um serviço de PABX ([clique aqui e confira 6 recomendações para escolher seu sistema de PABX em nuvem](#)).

Portanto, caso sua organização esteja procurando um serviço de PABX Virtual, que lhe assegure que as chamadas sejam gravadas com qualidade e segurança, entre em contato conosco através do número 0800 878 8136 e seja também um IUNGO.

### Esse artigo foi útil?

Assine nossa newsletter e fique por dentro de todos os nossos conteúdos!

**0800 878 8136**

**Somos IUNGO**