



VOZ

Go contact

O GoContact disponibiliza a mais recente tecnologia de atendimento e gestão de filas de espera.

Toda a sua configuração é efetuada «on-the-go», ficando imediatamente ativa e permitindo rentabilizar o seu tempo.

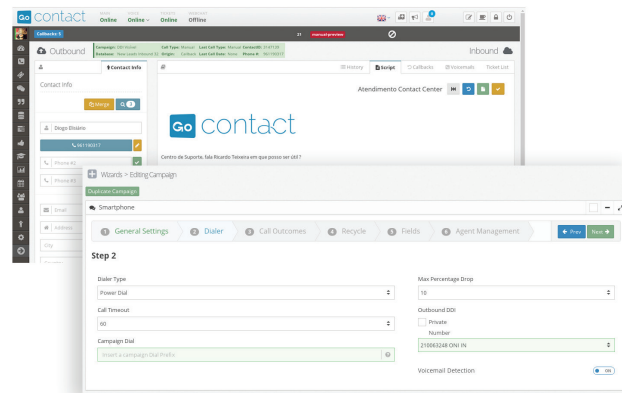
Através de um interface de gestão simples e intuitivo, consegue configurar o mais complexo cenário de atendimento telefónico em poucos minutos.

As funcionalidades mais avançadas de sistemas de IPBX

- Gestão de filas de espera, IVR's e Self Service
- Sistema Blended para a maior eficiência possível
- Dialer Predictive para campanhas de sucesso
- Gravação de Chamadas c/ Backup

Canal telefone Inbound

ACD, IVR e Self Service? Sem problema! Um interface web drag & drop, com uma configuração simples e intuitiva. Alterações em tempo real para acompanhar o ritmo do seu negócio, sem necessidade de recorrer a programadores e informáticos.



Funcionalidades Voz (Inbound)

- Configuração de horário de funcionamento da fila de espera, dentro do qual será feito o atendimento
- Configuração guias vocais / músicas de fila de espera, que são reproduzidas, enquanto o chamador se encontra em espera
- Configuração de regras / mensagens em caso de fila fora de horas / inexistência de agentes logados
- Prioridade da fila de espera perante outras filas
- Anúncio de Posição na Fila de Espera
- Anúncio do Tempo de Espera Estimado
- Regras de gravação de chamadas recebidas
- Mensagens de saudação ao ser colocado em fila de espera
- Mensagens de espera (hold)
- Ações Temporizadas para disponibilização de diferentes mensagens de acordo com o tempo de espera na fila
- No âmbito da fila de espera, é possível disponibilizar as seguintes ações:
 - Configuração de Call back, no caso de estar fora de horário
 - Configuração Call back, no caso do tempo máximo em fila de espera ser atingido
 - Press to voice mail, possibilitando deixar uma mensagem de voz
 - Press to callback, através do qual o contacto, enquanto em espera, pode optar por deixar o seu número de telefone para contacto posterior, por parte do contact center.
 - Press to IVR, permitindo direcionar a chamada para um IVR
 - Press to extension, permitindo transferir a chamada para uma extensão
 - Press to inbound queue, transferindo a chamada para outra file
 - Configuração de agentes e respetiva prioridade de atendimento
 - Configuração de DDI's de entrada
 - Configuração de tempo máximo de espera em queue com aplicação de regras (transferência para outra queue, callback, etc)
- Tipificação de chamadas com resultados de negócio (por forma a ser possível disponibilizar resultados em report e em dashboards da plataforma em tempo real)
- Configuração de campos de Ficha de cliente / mapeamento de campos de BDs carregadas
- Configuração de alarmística a nível de tempos médios de Hold e duração da chamada, para o operador e supervisores
- Configuração de obrigatoriedade de preenchimento de campos de ficha de cliente
- Configuração de obrigatoriedade de preenchimento de smart scripts
- Configuração de vários smart scripts por fila de atendimento
- Sistema inteligente de tratamento de contactos incompletos (em caso de problema aplicacional / perda de conectividade à plataforma GoTelecom / ação indevida do agente a desligar a plataforma). A plataforma, assim que o agente se registar novamente, atribui o contacto incompleto ao agente por forma a garantir o seu correto registo/conclusão, podendo inclusivamente realizar callback
- Disponibilização de ficha cliente mediante identificação do número de telefone que chamou
- Definição de tempo máximo de tipificação (controlo do tempo que medeia o final da chamada e a disponibilização do agente em modo ready para novo contacto) wrap-up
- Permite a transferência da chamada para outra queue, extensão interna, nºs externos ou IVR, juntamente com os dados da chamada
- Permite efetuar chamadas em conferência entre dois agentes e o cliente.
- Pesquisa por ficha de cliente e por interações anteriores durante chamada
- Gravação de chamadas
- Chamadas gravadas ficam disponíveis durante um período de 90 dias
- Permite parametrizar uma queue universal



Canal telefone Outbound

As mais poderosas campanhas de contacto ao cliente. O Predictive Dialer, alimentado por uma potente ferramenta de criação de campanhas, vai mudar completamente a sua performance de contacto.

Funcionalidades Voz (Outbound)

- Configuração de Dialer: Manual / Power preview / Power dial / Progressive dial
- Configuração do dialer (ajuste de cadencia de marcação do dialer)
- Configuração de max drop, de acordo com o qual serão feitos ajustes automáticos ao Dialer
- Prioridade de Contactos
- Aplicação de prioridade entre BD's carregadas
- Ordenação da base de dados
- Aplicação de filtros sobre a base de dados
- Configuração de black lists
- Regras de gravação de chamadas
- Configuração de regras de agendamento de contacto (pessoal e global)
- Configuração de nº máximo de agendamentos pessoais
- Definição de tempo máximo de tipificação (controlo do tempo que medeia o final da chamada e a disponibilização do agente em modo ready para novo contacto) wrap-up
- Configuração de alarmística a nível de tempos médios de Hold e duração da chamada para o colaborador e supervisão
- Transferência de chamadas para nºs externos; extensões internas; queues; IVRs
- Configuração de DDI's de saída
- Tipificação de chamadas / Classificação de interações
- Agendamento de chamadas, no qual o operador tem a possibilidade de programar um contacto posterior, sendo que este poderá ter carácter pessoal ou global (será entregue a qualquer operador registado na fila em questão)
- Regras de agendamento automático (reciclagem de contactos) mediante resultados de telefonia e negócio
- Configuração de campos de Ficha de cliente / mapeamento de campos de BDs carregadas
- Configuração de música em espera, que será reproduzida enquanto o chamador se encontra em fila
- Configuração de obrigatoriedade de preenchimento de campos de ficha de cliente
- Configuração de obrigatoriedade de preenchimento de campos / elementos do smart scripts
- Configuração de vários smart scripts por campanha, podendo o operador, durante a interação, selecionar o script que se ajusta à situação
- Sistema inteligente de tratamento de contactos incompletos (em caso de problema aplicacional / perda de conectividade à plataforma GoTelecom / ação indevida do agente a desligar a plataforma). A plataforma, assim que o agente se logar novamente, atribui o contacto incompleto ao agente por forma a garantir o seu correto registo/ conclusão, podendo inclusivamente realizar callback.
- Disponibilização de ficha cliente mediante identificação de nº marcado
- Recuperação / Reciclagem de contactos conforme o outcome (tipificação) da chamada (ex.: em caso de número ocupado, voltar a realizar a chamada, após 15 minutos)
- Permite efetuar chamadas em conferência a três (3-way conference), em que é possível ao agente incluir um outro interlocutor (externo) na chamada.
- Pesquisa por ficha de cliente e por interações anteriores durante a chamada, das quais se inclui chamadas e correspondentes smart scripts, bem como tickets associados ao cliente em questão
- Gravação de chamadas
- Chamadas gravadas ficam disponíveis durante um período de 90 dias

