



agenTel

O Contact Center ao seu alcance



Reencaminhe as chamadas, faxes e emails dos seus clientes, de um modo inteligente e eficiente, para o colaborador mais apropriado.

O agenTel foi desenhado de modo a que possa processar as chamadas, faxes e emails dos seus clientes, assim como realizar campanhas telefónicas de uma maneira eficiente, sem ter de fazer grandes investimentos.

O objectivo do agenTel é ajudar as empresas a alcançarem um grau elevado de satisfação dos seus clientes, optimizando as formas pelas quais os clientes entram em contacto. O agenTel assegura-se de que não voltará a perder aquela chamada, fax ou email importante, certificando-se que os mesmos são encaminhados para a pessoa certa!



Quando um cliente liga

Antes da chamada ser atendida por um agente, informações específicas sobre o chamador, tais como o número de telefone, o número e o nome do cliente são recolhidas. Toda esta informação é usada para decidir como tratar a chamada. O sistema também está equipado com um voice mail (com funcionalidade de voice-to-email) de modo a que os clientes possam deixar mensagens no caso de, por exemplo, não haver nenhum agente disponível.



Quando um cliente envia um email

O agenTel analisa o assunto, o endereço e o conteúdo dos emails que chegam ao seu Contact Center de modo a determinar qual o melhor agente para tratar do mesmo. Quando o email é aceite pelo agente, o mesmo pode ser lido utilizando o cliente de email standard (por exemplo, MS Outlook).



Quando um cliente envia um fax

O agenTel recebe os faxes electronicamente, apresentando-os no ecrã do computador do agente mais indicado para proceder ao seu tratamento. O agente também pode enviar faxes de qualquer aplicação usando a impressora de fax do agenTel. Todos os faxes recebidos e enviados são arquivados e podem ser acedidos on-line.



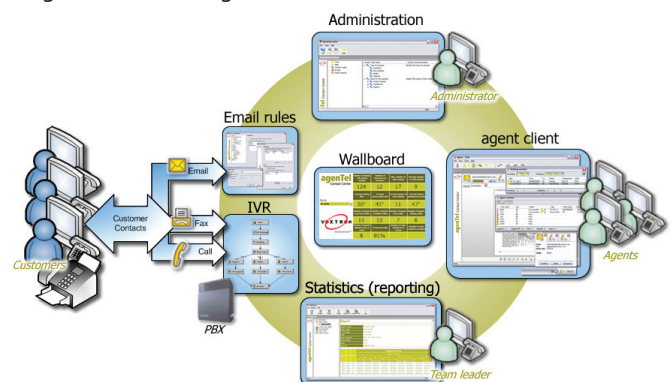
Realize campanhas de Outbound

O agenTel permite-lhe importar uma lista de contactos com os telefones a contactar, e irá automaticamente ligar-lhes. Uma vez estabelecida a chamada o agenTel irá transferi-la para um agente. O agenTel balanceia o número de chamadas efectuadas com o número de agentes disponíveis. Utilize ainda o módulo de scripting do agenTel para proporcionar aos seus agentes guiões de conversação por campanha.

O agente mais apropriado recebe o contacto

O "intelligent routing" do agenTel localiza todos os agentes no Contact Center e todos os contactos em espera (chamadas, emails, faxes e chamadas de campanha), assegurando-se de que cada contacto é transferido para o agente mais apropriado (que esteja disponível). Isto é feito através de diferentes métodos:

- Fazendo coincidir os requisitos do contacto com as competências dos agentes – skill based routing
- Quanto maior o período de espera, maior a prioridade – time based routing
- Dando preferência ao último agente que o cliente contactou – agent based routing



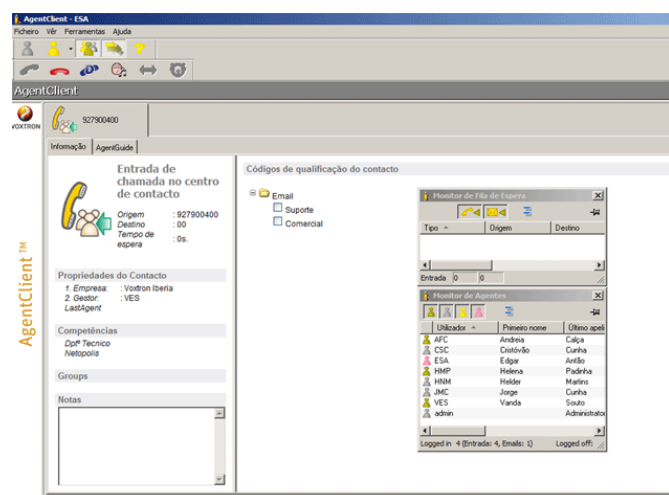


O cliente agenTel

Os agentes no Contact Center utilizam o cliente agenTel no seu computador. Este software é fácil de usar e oferece muitas funcionalidades:

- Log on, log off do Contact Center
- Colocar-se em pausa (por um determinado motivo)
- Ver o estado dos outros agentes
- Ver os contactos que estão em espera
- Controlar completamente o telefone através de "soft keys" (ligar, transferir, pôr em espera,...)
- Interface em vários idiomas incluindo Português Europeu

No entanto, a função principal do cliente agenTel é disponibilizar informações sobre o contacto que foi assignado ao agente. Pode ser facilmente integrado com aplicações de CRM, ERP, Outlook ou outras.



Administração e Estatísticas

Depois do sistema instalado, o administrador precisa criar os agentes (perfis, tempos de wrap-up, permissões, etc.), grupos de agentes, assignar competências e configurar os relatórios estatísticos necessários. O agenTel disponibiliza vários tipos de relatórios estatísticos que podem ser enviados automaticamente por email e ainda a configuração de relatórios estatísticos personalizados à medida das necessidades da sua empresa.

Independente do PBX

O agenTel possibilita:

- Integração out of the box com mais de 150 centrais telefónicas diferentes.
- Interfaces para ligação ao PBX (linhas analógicas, linhas digitais e VoIP)
- Independência em relação ao PBX actual ou futuro

Wallboard

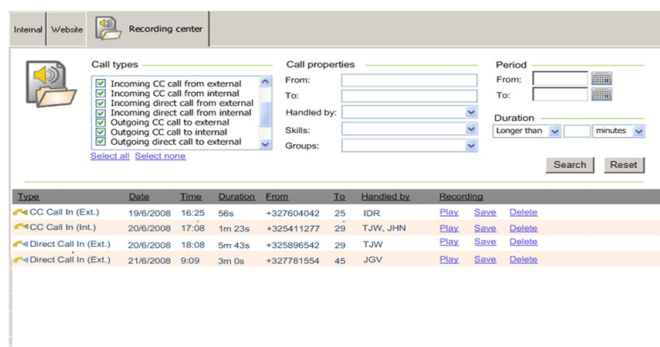
Informações e métricas em tempo real sobre o Contact Center podem ser visualizadas num wallboard central ou podem ser acedidas através de um Web browser standard. O agenTel suporta vários parâmetros como o número de emails ou chamadas recebidas, média do tempo de espera, qualidade do serviço, etc. É ainda possível definir valores para os parâmetros, permitindo que estes mudem de cor quando atingem um determinado valor.

agenTel		Number of aband. calls during waiting	Number of unanswered transfers	Max. number of calls waiting	Average number of calls waiting
		10	7	15	9
		Average waiting time	Average conversation time	Current number of calls waiting	Current longest waiting time (calls)
Skills	All skills	1'10"	2'15"	5	1'45"
		Number of agents in service (calls)	Number of agents available (calls)	Number of agents free (calls)	Number of agents talking (calls)
VOXTRON		15	10	3	7
		Number of agents talking to non cc caller	% serviced calls	Number of calls waiting to be routed	Number of calls routed to an agent
		3	87%	6	301

Gravação de chamadas

O agenTel oferece uma solução flexível e escalável para gravar, arquivar e ouvir as suas chamadas. Esta solução de gravação pode ser utilizada em ambientes de telefonia tradicional (analógico, BRI, PRI) e telefonia IP (VoIP). Esta solução de gravação permite-lhe:

- Gravar todas as chamadas externas
- Configurar as chamadas a serem gravadas com base no número chamado ou no número chamador
- Arquivar todas as chamadas, incluindo informações sobre as mesmas (de quem, para quem, duração, etc.)
- "Recording Center" para ouvir, apagar e guardar gravações.



tel. +351 21 782 81 00
 fax +351 21 782 81 09
 info@netopolis.pt

www.netopolis.pt

