

TeleButler

O IVR personalizado torna-se uma realidade!

O modo como trata as chamadas que recebe na sua empresa é um factor crucial na criação de uma imagem profissional. O primeiro contacto com a sua empresa passa na maioria das vezes pela sua recepção, e nunca terá uma segunda oportunidade para criar uma boa primeira impressão.

O TeleButler é a recepcionista perfeita, tratando as suas chamadas rápida e eficientemente 24 horas por dia, 7 dias por semana...

PORQUÊ O TeleButler?

A sua operadora não fala mais de 20 idiomas!

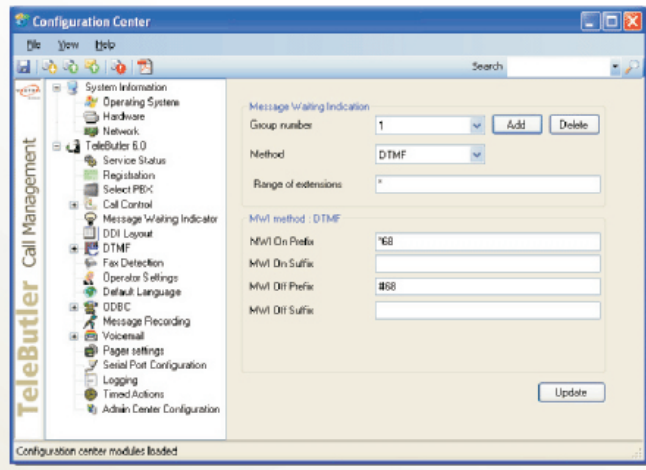
A sua operadora atende apenas uma chamada de cada vez!

A sua operadora não está no escritório à hora de almoço ou no final do dia!

A sua operadora não consegue atender chamadas, transferir chamadas, aceitar encomendas e tomar nota de recados em simultâneo!

A sua operadora não está no escritório ao fim-de-semana para transferir chamadas de suporte técnico (para clientes com contratos de manutenção activos) para o engenheiro de serviço!

Em caso de emergência, a sua operadora precisa de mais de 1 hora para notificar 5 pessoas!



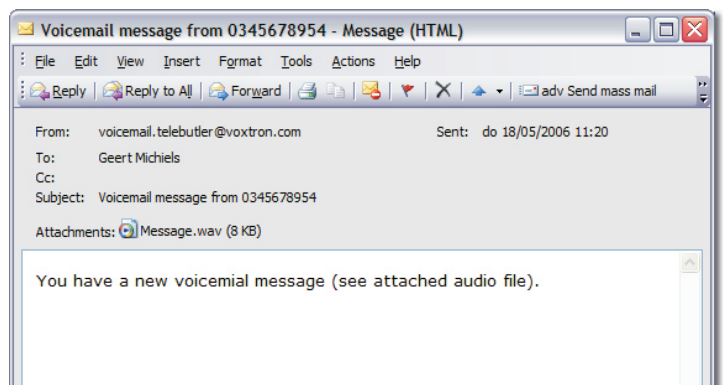
COMO O TeleButler ATENDE AS SUAS CHAMADAS?

Quando os seus clientes ligam o TeleButler pode identificá-los através do número de telefone (CLIP), e imediatamente dar-lhes as boas vindas no seu próprio idioma. Quando este tipo de identificação não é possível você pode, por exemplo, ter diferentes números de telefone para cada tipo de idioma, ou então deixar os seus clientes seleccionarem o idioma no qual querem ser atendidos.

Uma vez atendida a chamada, o TeleButler oferece muitas opções, o que lhe permite tratar as suas chamadas do modo que achar mais conveniente: menus (ex: Para suporte técnico prima 1, ...); entrada de dados (número de encomenda, identificação de suporte, ...), transferência de chamadas; envio mensagens de voicemail através de email.

VOICEMAIL

O TeleButler contém um sistema de voicemail para 10.000 caixas de correio. Você pode usá-lo da maneira tradicional: o indicador de mensagem em espera do seu telefone avisa-o de que tem um novo voicemail e você liga para ouvir, ou pode usar o voice-to-email: as suas mensagens de voicemail são enviadas para o seu endereço de email, com a mensagem em anexo como um ficheiro áudio.



REALIZAÇÃO DE CHAMADAS

O TeleButler não só trata das chamadas que recebe, como lhe permite fazer chamadas automaticamente. Como? O TeleButler integra-se com a sua base de dados e e retira quais os números de telefone para os quais deve ligar. Isto abre a possibilidade para inúmeras aplicações, como por exemplo, despertar automático; confirmação automática de encomendas, aplicações de alarme;...

INTERFACE GRÁFICO DE UTILIZADOR (GUI)

O TeleButler possui um Interface Gráfico de Utilizador (GUI) para construção de aplicações de CTI muito fácil de usar. O GUI possui 10 ícones que lhe permitem construir fluxos de chamadas sofisticados num curto espaço de tempo. As funcionalidades destes ícones vão desde a passagem de mensagens previamente gravadas até à possibilidade de retirar ou inserir dados numa base de dados ODBC, incluindo ícones com funcionalidades de voicemail e voice-to-email.

Recorrendo aos ícones disponíveis na interface de configuração, poderá desenhar os fluxos de processamento das chamadas. Poderá criar tantas páginas, quantas as necessárias para suportar o seu projecto.

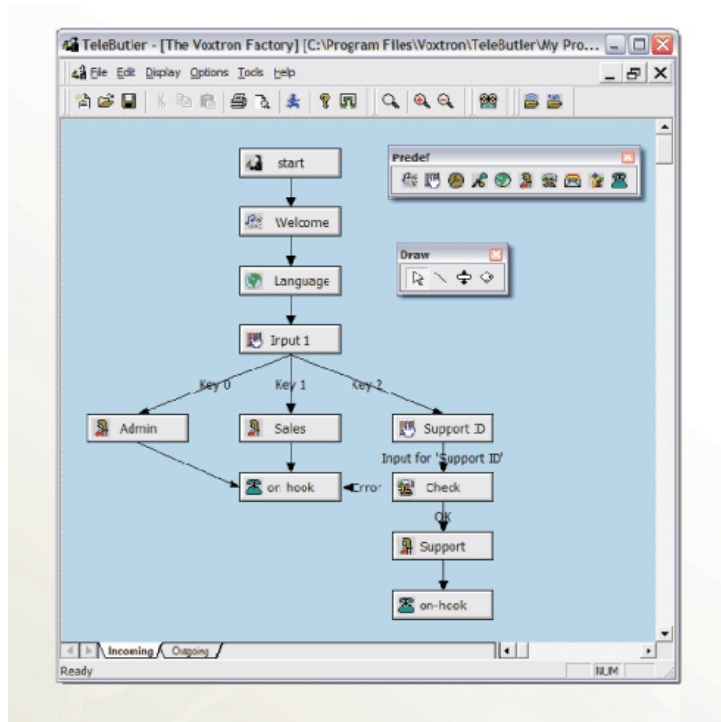
ALGUMAS APLICAÇÕES

Consulta de Estado de Processos

Use o TeleButler para fazer o ponto de situação de reparações, encomendas, análises clínicas e outros processos aos seus clientes. Ao ligar para a sua empresa e ao introduzir o código de cliente, o TeleButler consulta a base de dados e faz um ponto de situação do processo. Por exemplo, o cliente liga para um laboratório e ao introduzir o seu código tem acesso ao estado em que está a sua análise: se está pronta para ser entregue, se houve atrasos, se ainda não foi paga ou mesmo se terá de voltar ao laboratório para repetir a mesma.

Entrada de Encomendas e Leituras

Quer continuar a receber encomendas dos seus clientes ao fim-de-semana ou ao final do dia? Com o TeleButler é possível! Os clientes ligam para a sua empresa, introduzem o número de cliente e a password e depois dos mesmos serem verificados pelo TeleButler, podem fazer a sua encomenda introduzindo o código dos produtos e a quantidade. O TeleButler consulta a sua base de dados e verifica se existem esses produtos em stock, avisa o cliente da disponibilidade dos mesmos e do valor a ser facturado. Todos os dados recolhidos ficaram guardados na sua base de dados para serem tratados. Este sistema também pode ser usado para a leitura de água, gás ou electricidade.



Chamada de Despertar

Os hóspedes dos hotéis podem introduzir a data e a hora a que querem ser acordados através do telefone do seu quarto. O TeleButler guarda a informação numa base de dados central. Os hóspedes do hotel irão receber automaticamente uma chamada de despertar no dia e hora solicitados, sem qualquer tipo de intervenção humana.

Linha de Suporte Autenticada

Você quer reservar os seus técnicos para aqueles clientes que pagam contratos de manutenção? Deixe o TeleButler perguntar aos seus clientes qual o seu número de contrato, verificar a validade do mesmo na sua base de dados e transferir para os técnicos apenas as chamadas cujos contratos de manutenção estejam activos.

TODOS OS DIAS OS NOSSOS CLIENTES ENCONTRAM NOVOS MODOS DE USAR O TELEBUTLER PARA A SATISFAÇÃO DAS SUAS NECESSIDADES. POR ISSO SE TÊM ALGUMA QUESTÃO SOBRE UMA POSSÍVEL APLICAÇÃO CONTACTE-NOS!