

Atendimento ao Vivo!

Apresentação do Módulo CALLCENTER

Esta apresentação descreve todos os recursos referente ao módulo CALLCENTER, porém, estes recursos mencionados abaixo podem não estar disponíveis em alguns planos dependendo do tipo da contratação.

Equipe Atendimento ao Vivo!

E-mail: contatoonline@atendimentoaovivo.com.br

Notas Proprietárias

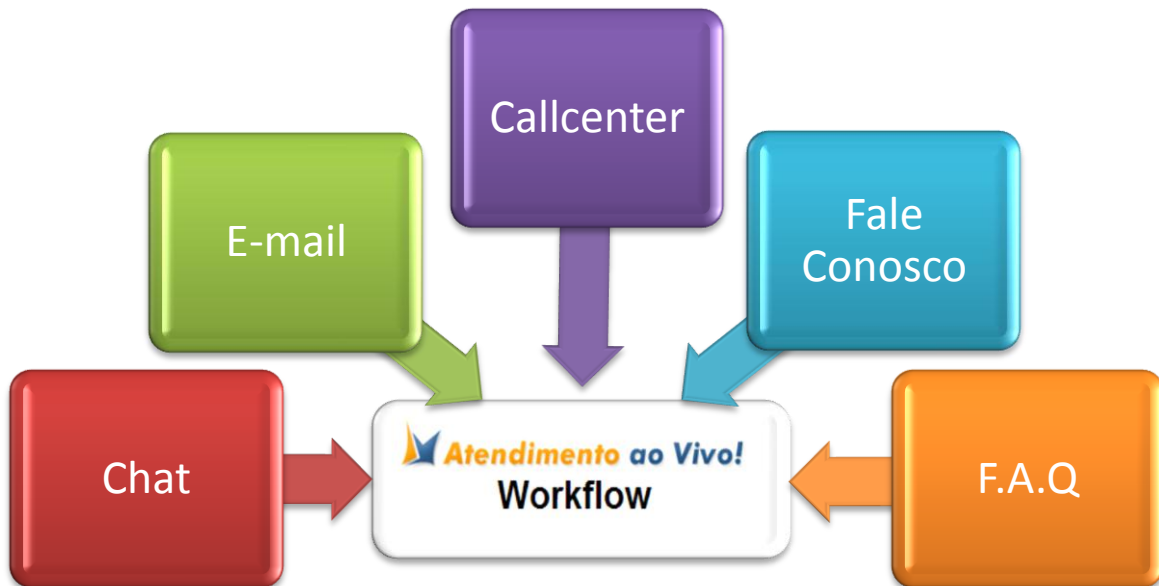
Todas as informações contidas neste documento são estritamente confidenciais, sendo fornecidas com o único objetivo de atender à solicitação de nossos clientes, não devendo ser utilizada com outro propósito.

Estas informações não deverão ser publicadas total ou parcialmente, ou divulgar a terceiros, sem a prévia autorização por escrito da **GVP Consulting Services**.

Os nomes, produtos e serviços da **GVP Consulting Services**, citados neste documento, são marcas registradas e comerciais.

1. Objetivo

Oferecer uma completa solução para Atendimento ao Cliente, dividida por módulos de forma que possa ser unificado o controle e gerenciamento do cliente, utilizando o conceito de CRM.



2. Descrição

Módulo de Callcenter

Controle o seu sistema de telemarketing, televendas ou suporte técnico via telefone através de recursos avançados como atendimento automático e direcionamento por correio de voz.

Identificação de Chamadas

Através da integração do sistema com uma placa de modem instalada no equipamento do operador, o sistema identifica o número telefônico que está ligando e inicia a janela do atendimento, já com os dados do cliente (préviaamente cadastro) na tela para que o operador já tenha acesso ao histórico do cliente.

Classificação por Produto

Permite classificar cada ligação recebida/enviada para um produto específico para que possa ser extraído um relatório baseado por solicitações/consultas por produto.

Classificação por Assunto/Tópico

Permite definir um assunto para cada ligação recebida/enviada permitindo que seja criado um relatório baseado no número de solicitações/consultas por assunto/tópico.

Prioridade

A prioridade pode ser definida automaticamente baseada no assunto da solicita e pode ser diferentes níveis de qualificação.

Gerenciamento por SLA (Service Level Agreement)

Toda ligação telefonica que gere uma pendência também recebe um tempo máximo para atendimento, de forma que o operador e o supervisor podem acompanhar o tempo máximo de atendimento.

Log Completo de Atividade

Cada atividade realizada no registro do atendimento é automaticamente registrada pelo sistema, indicando a data, hora, operador e a ação que foi realizada no registro.

Multi Atribuição

O mesmo registro pode ser atribuído hierarquicamente a um gerente e a um técnico, para que o gerente da área possa acompanhar a solicitação/consulta efetuada.

Scripts de Atendimento

O operador pode iniciar um script de atendimento para que possa ter um padrão no atendimento da solicitação baseada na assunto que está sendo tratado.

KPI's (Relatórios de Performance)

Através dos relatórios que podem ser extraídos utilizando o painel de controle é possível gerenciar os níveis de performance de atendimento, como número de atendimentos por operador, tempo médio de atendimento, atendimentos por produto, índices de satisfação e muito mais.

Caixa Postal de Voz

O recurso **Vivo Voz** permite que as ligações não atendidas pelo operadores sejam automaticamente atendidas por uma telefonista digital, que registrará o recado e transferirá automaticamente ao operador que possui o maior nível de conhecimento para o Atendimento da solicitação.