

Atendimento ao Vivo!

Apresentação do Módulo E-MAIL

Esta apresentação descreve todos os recursos referente ao módulo E-MAIL, 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

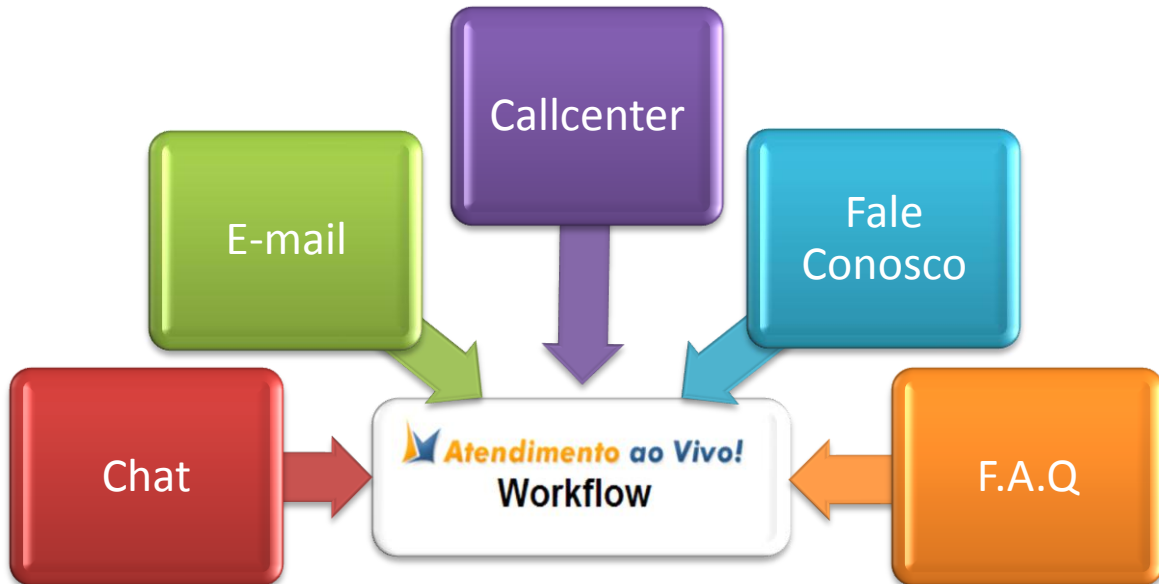
Todas as informações contidas neste documento são estritamente confidenciais, sendo fornecidas com o único objetivo de atender à solicitação de nossos clientes, não devendo ser utilizada com outro propósito.

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 E-mail

Gerencia todo o tráfego de e-mail permitindo um perfeito gerenciamento e escalonamento dos atendimentos dos operadores.

Captura em Caixa POP3 ou IMAPI

O sistema coleta automaticamente os email que entrarem em sua caixa postal e transferirá para o Atendimento ao Vivo! Para que possa ser acompanhado pelo Operador e Supervisor.

Classificação por Produto

Permite classificar cada e-mail recebido/enviado 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 e-mail recebido/enviado permitindo que seja criado , relatório baseado no número de solicitações/consultas por assunto/tópico.

Prioridade

A prioridade pode ser definida automaticamente baseada no assunto atribuído ao e-mail e pode ser diferentes níveis de qualificação.

Gerenciamento por SLA (Service Level Agreement)

Cada e-mail é automaticamente atribuído a um nível de serviço e possui um tempo pré-definido para ação do operador, o supervisor visualiza através de um dashboard todos os itens vencidos ou a vencer para que possa iniciar o resgate da solicitação.

Log Completo de Atividade

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

Multi Atribuição

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

Respostas Pré-Definidas

O operador pode criar frases, Sites (URLs), Arquivo de Envio para que possam ser facilmente enviados ao cliente utilizando um simples clique sobre o atalho criado. Agilizando muito a execução de tarefas repetitivas como envio de arquivos, descrições de produtos, páginas de cadastro ou pesquisa e etc.

Auditoria de Atendimento

Quando o operador finalizar o atendimento, será enviado ao usuário um questionário de auditoria do atendimento onde o usuário classificará o atendimento dando notas ao operador, estes dados estarão disponíveis ao administrador do sistema através do painel de controle, informando a classificação de cada operador, o mesmo processo pode ser efetuado com o operador para que ele classifique o Atendimento.

Histórico de Atendimento

Todo o histórico do atendimento relacionado à solicitação inicial é rastreado através de um número de controle.

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.

Distribuição baseada em Skill

Ao receber o e-mail o sistema identifica as palavras chaves do conteúdo/assunto e distribui automaticamente para o operador especialista no assunto, fornecendo agilidade na atribuição de atendimentos.