

@common

A VANGUARDA DA TELEFONIA MODERNA

Tecnologia de TELCO para obter Segurança, Gestão e Economia nas tarifas de telefonia.

VISÃO GERAL

Elevar o padrão de qualidade da telefonia corporativa, pela migração de centrais PABX convencionais para centrais VoIP de 3ª geração.

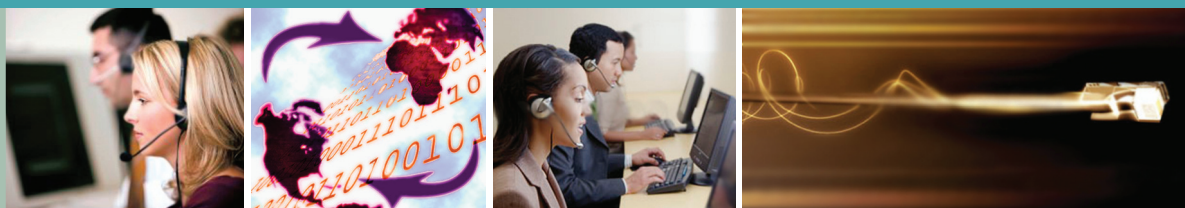
Consiste na prestação de variados serviços técnicos de consultoria em TELCO, que incluem o licenciamento do produto @common a infra-estrutura de "Cluster" de alta disponibilidade e o treinamento de usuários e serviços de suporte, de forma a aprimorar a qualidade dos serviços de telefonia e de reduzir, de forma consistente, as despesas com tais tarifas.

BENEFÍCIOS

- A Central VoIP-3G é um "Cluster" com 90% software e 10% hardware;
- Sistema Operacional LINUX (customizado), de alta estabilidade e performance;
- @common de alta estabilidade e disponibilidade, é de baixo custo operacional;
- Utiliza VoIP, que é um meio de transporte de voz codificado via IP, na rede local e WI-FI da empresa e/ou cidade - "TELEFONIA INTELIGENTE";
- Implantação muito rápida (de 30 a 60 dias);
- Qualidade de telefonia e efetividade das ligações entrada/saída, com baixo nível de perdas e recuperação automática de chamadas;
- Suporte e manutenção remota;
- Documentação "on-line";
- Programação da Central VoIP - @common via web pelo administrador;
- Upgrade e rollout s/custos adicionais de hardware e software;
- Treinamento de usuários e administradores com eficiência e rapidez;
- Redução nas tarifas de telefonia, especialmente quando envolverem intensa comunicação de Longa Distância Nacional (LDN) e/ou de chamadas de celular. Para estes casos, a redução pode chegar a 90%.

	Convencional	@common
Ligações Locais	R\$ 0,14	R\$ 0,06
Ligações LDN	R\$ 0,14	R\$ 0,06
Celular VC-1	R\$ 1,50	R\$ 0,60

(*) Valores base por minuto e sujeitos às variações do mercado.



Para ver este folder no seu celular capture esta imagem. (É necessário instalar um aplicativo mobile: <http://gettag.mobi>).

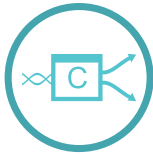
SOFT Inteligência Empresarial Ltda.
Rua Jorge Rudge 61 - Rio de Janeiro - RJ - Cep: 20550-220
Tel. : (21) 3527-0293 | Fax: (21) 2569-9789
www.soft.com.br

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS



Call Recover

Sistema para gerenciamento de filas e recuperação automática de chamadas, que reduz sensivelmente o custo dos serviços Inbound visto que não é mais necessário dimensionar o Contact Center para atendimento de picos instantâneos de chamadas. Todos àqueles clientes que desligaram a chamada ainda em fila, em virtude de um ocasional pico de chamadas, tem suas chamadas retornadas automaticamente pelo sistema.



Intelligent Router

Nossa solução possui uma tecnologia de última geração para roteamento inteligente de chamadas. Isto significa que cada cliente possui tratamento diferenciado, sendo atendido sempre pelo atendente ou serviço de melhor perfil para o seu caso. Com o Roteador Inteligente de Chamadas Dinâmico para Outbound as chamadas geradas em Outbound passam pela análise de roteamento em tempo real, podendo ser efetuadas consultas pelo sistema de cada chamada gerada adequando o grupo de atendimento dinamicamente, antes mesmo do atendimento.



Automated Voice

O sistema de voz automatizada vai além de uma simples Unidade de Resposta Audível (URA). O cliente digita números em resposta a perguntas gravadas com atendimento humano posterior se solicitado. Também efetuamos a integração com o ambiente do sistema de discagem e Inbound, oferecendo recursos como telepesquisa, script de resposta assessorada por atendente para Inbound ou Outbound e sistema de relatórios e acompanhamento integrado.



Active Control

Através de uma visão única, todas as nossas posições de atendimento são monitoradas em tempo real pelo nosso sistema de controle ativo, apresentando cada atividade e tempo gasto pelo agente registrado. Isto significa que os tempos de produção serão cumpridos à risca, garantindo uma precisão sem igual na previsão de produtividade e uma vantagem incomparável com a concorrência.



Discagem Preditiva

Dispomos de sistema de discagem preditiva com a exclusiva tecnologia Active Control. Isto significa que nossa posição de atendimento tem uma produtividade até 35% superior comparada a sistemas similares. Nosso sistema dispõe também de padrões de controle similares aos melhores do mercado, como controle de tempo e número de tentativas de rechamada em caso de falha, controle de filas, monitoração de listas e agentes em tempo real e Web Reports.

Com tecnologia de tráfego de voz colocamos nossa posição de atendimento com todos os recursos disponíveis praticamente em qualquer lugar do mundo que possua conectividade com a Internet. Com isto, reduzimos seus custos e adequamos a nossa solução às suas necessidades.



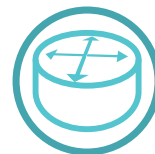
Virtual Call Center

Oferecemos recursos integrados ao CRM para Screen Pop, ou seja, quando a chamada é completada, imediatamente os dados do cliente são exibidos na tela do atendente de forma automática.



CTI/Screen Pop

Dependendo do seu volume de tráfego, nossa solução de VoIP, totalmente integrada ao sistema corporativo, garante sempre a melhor tarifa telefônica em qualquer lugar do Brasil ou do mundo.



Roteamento

Opcionalmente, a critério do cliente, todas (ou algumas) ligações podem ser gravadas em formato GSM/WAV. Periodicamente geramos cópia em meio digital a ser enviada para nossos clientes.



Gravação Seletiva