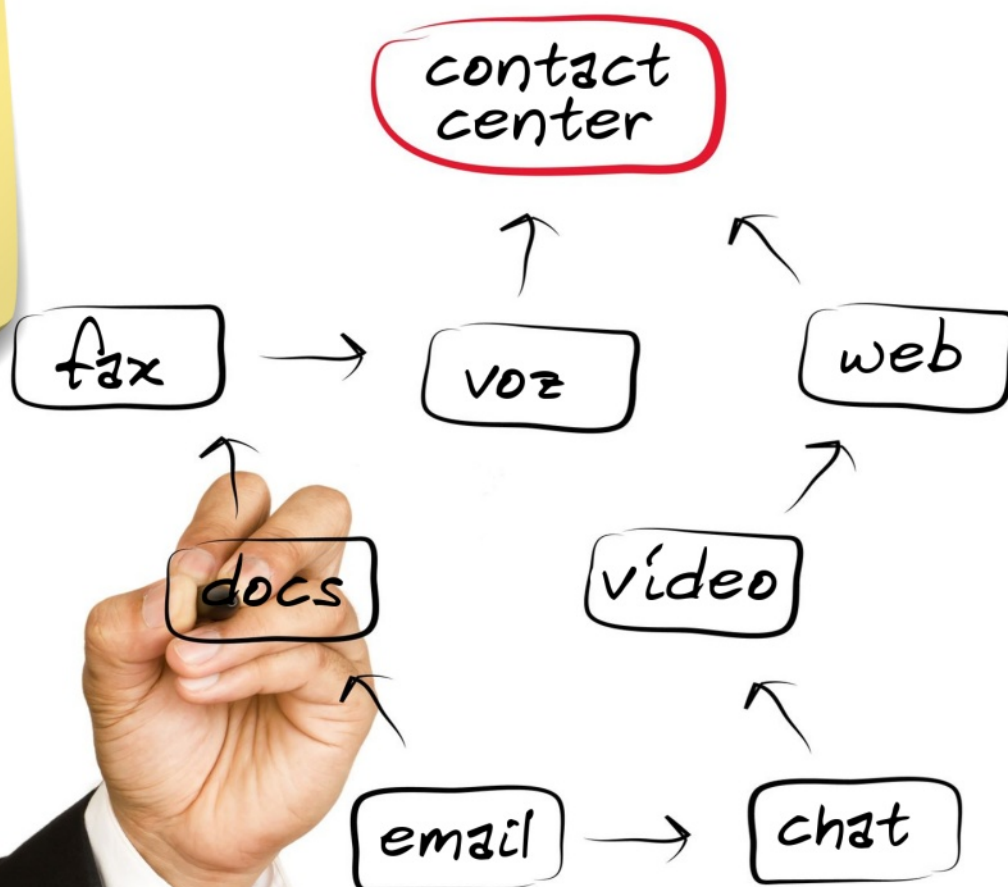


Não procure mais...
A Solução
está aqui!



IP BRICK®.CONTACT CENTER

Aumento da Produtividade Resposta Imediata

Comunicações integradas Baixo Custo

Antecipar Necessidades

Qualidade no Atendimento

Gestão de Processos Visão Estratégica



IP BRICK®.CONTACT CENTER

De Call Center a Contact Center

De uma forma geral um CallCenter é o espaço onde está centralizada a receção e realização de um elevado número de chamadas telefónicas, e que nos permite obter dados como: Avaliação do desempenho dos agentes, estado dos agentes, estatísticas das chamadas, número de chamadas por fila, entre outros. No entanto, com o conceito de Contact Center vamos mais longe!

Porquê?

Porque seja a prestar um serviço meramente informativo, seja a vender produtos ou serviços, o sucesso do contacto vai depender da capacidade de responder aos clientes e às mudanças do mercado. E se dispõe de uma solução que lhe oferece outras formas de comunicação, então é garantido que a qualidade do serviço vai crescer exponencialmente.

Como?

- Num Contact Center a comunicação não se esgota na chamada;
- É uma solução que reúne todas as formas de comunicação numa única plataforma (Voz, Vídeo, e-mail, fax, SMS e Chat Profissional...);
- Integra com a nossa solução de gestão documental e, portanto, se vai utilizar esta solução de Contact Center sabe que pode:

- Aceder aos e-mails e ao estado em que se encontram;
- Iniciar processos via e-mail;
- Consultar processos de forma rápida e fácil;
- Aceder à ficha de cliente e respetivo histórico;
- Avaliar a evolução de cada processo;
- Gravar junto de documentos e processos outro tipo de comunicações:
- Chamadas, conversas instantâneas, faxes e e-mails.

Impacto na empresa

- Vai permitir-lhe conhecer melhor os seus clientes, e isso faz toda a diferença;
- Dar respostas às suas necessidades;
- Ter clientes satisfeitos;
- Ter uma equipa satisfeita;
- Poupar dinheiro;
- Poupar tempo;
- Aumentar a produtividade.

TUDO ISTO NUM PROCESSO 100% AUTOMATIZADO

.CONTACT CENTER

Tecnologia
Compatível
e Perene

IP BRICK®.GT

Primeira central telefónica a sincronizar com um Gestor Documental.

Pioneira na integração de todas as formas de comunicação – UCoIP (Unified Communications over IP) - Voz, Vídeo, Fax, E-mail, Web, SMS e Chat Profissional – com a conta de correio eletrónico

iPortalDoc®

Repositório onde são gravadas, arquivadas e classificadas as chamadas telefónicas, e-mails, cartas, fax, chat profissional e sms.

O iPortalDoc permite despoletar um processo e facilita o seu rastreio, enquanto a interação entre o cliente e a empresa se mantém.

Todos os componentes desta solução são completamente construídos sobre tecnologias Open Source, suportando apenas protocolos standard da Internet Engineering Task Force. Tal garante a máxima compatibilidade com todo o tipo de equipamentos, atuais e futuros.

www.ipbrick.pt | info@ipbrick.pt

ON2



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu de
Desenvolvimento Regional