

CALL CENTER

Solução de Call Center com funcionalidades para uma operação 100% online.

Potencia a utilização das funcionalidades da Central Telefónica IPBRICK (PBX IP), ao mesmo tempo que permite aos supervisores avaliar o desempenho dos agentes, consultar estatísticas de atendimento, ou planear campanhas.

Vantagens da utilização do Call Center IPBRICK:



Melhora a qualidade do atendimento



Assegura que nenhuma chamada fica sem resposta



Visão global do tráfego de comunicações



Interface Simples

A Solução de **Call Center** da IPBRICK disponibiliza, a partir do **IPBRICK.CAFE**, uma Interface de Gestão simples para Agentes de Call Center. A partir desta interface, os agentes de Call Center podem **consultar informação das filas** a que pertencem, o **histórico de interações** e estatísticas (chamadas atendidas, não atendidas, em espera, tempo médio de chamada, etc), e ainda fazer uma gestão eficiente das pausas. Além disso, as Empresas têm a possibilidade de usufruir de todas as vantagens do IPBRICK.CAFE enquanto Plataforma de Comunicações Empresariais.

Fila	Agente	Chamadas atendidas	Chamadas não atendidas	Número tentativas	Média de tentativas	Tempo total de conversação	Tempo médio de conversação	Total de tempo de espera
5540_geral_assistente	Caio Neto	10	3					
5540_geral_assistente	João Pedro Diniz	11	0	57	4			
5540_geral_assistente	Ara Adeli	7	1	15	1	00:38:02	00:09:48	
5540_geral_assistente	Andressa Letra Mendes	7	4	9	1	00:47:16	00:04:10	00:00:00
5540_geral_assistente	Josiana Tarves Ribeiro	11	9	11	1	00:42:22	00:06:03	00:03:19
5540_geral_assistente	Luizango Zeligovic	3	9	302	1	00:30:50	00:04:24	00:00:16
5540_geral_assistente	Rissa Lala	15	11	16	15	00:30:30	00:02:46	00:00:00
5540_geral_assistente	Carl Marcolino PO Servico	1	0	16	1	00:17:42	00:02:46	00:00:00
Total		65	0	1	1	00:30:11	00:05:54	00:00:59

Funcionalidades



Call Center Outbound

O canal telefónico alimentado por uma potente ferramenta de criação de campanhas, que automatiza e melhora os processos de outbound. Permite aplicar filtros e prioridades nas bases de dados associadas às campanhas.



Call Center Inbound

Fornecer detalhes de todas as chamadas efetuadas relacionadas com o Call Center. Permite realizar uma pesquisa (por semana, mês ou dia, etc), e selecionar alguns parâmetros, para ver resultados.



Interface do agente

O agente tem todos os canais de atendimento disponíveis e visíveis no IPBRICK.CAFE, com acesso às métricas diárias. Identificação rápida do canal de interação com o cliente (e-mail, inbound, outbound, chat, entre outros).



Interface do supervisor

O supervisor tem acesso às estatísticas de desempenho dos agentes. Através da análise do dashboard com as estatísticas, pode alterar prioridades de atendimento para otimizar a eficiência do call center.

Morada

IPBRICK Distribution
Zona Industrial dos Arcos do Sardão, 305
4430-272 Vila Nova de Gaia - Portugal

Contactos

(+351) 220 126 900
geral@ipbrickdi.com

Web

www.ipbrick.com
www.iportaldoc.pt