

## IP Office Advanced Edition

Serviço superior ao cliente e inteligência

### Perspectiva Geral

O IP Office *Advanced Edition* permite às empresas em crescimento tirar vantagens da experiência líder na indústria da Avaya em matéria de Contact centers. Para pequenas a médias empresas que desejam se diferenciar mediante um serviço excepcional ao cliente, o *Advanced Edition* fornece aos representantes de atendimento ao cliente e aos seus supervisores as ferramentas para manejar volumes de chamadas de maneira eficiente, e reunir informação de importância sobre os clientes para gerar valiosos relatórios com tal inteligência de clientes a fim de ajudar a aumentar as vendas e a produtividade dos agentes. Sobre a base do seu IP Office *Preferred Edition* (pré-requisito necessário), o *Advanced Edition* ajuda as



### Capacidades

- **Visualize o estado dos agentes:** Os representantes de atendimento ao cliente e os supervisores podem obter informação em tempo real sobre filas de chamadas em espera, tempos de espera, estado dos agentes e mais, para ajudar a garantir que os clientes sempre sejam atendidos rapidamente, de maneira eficiente e
- **Avalie a produtividade dos agentes:** Os supervisores de atendimento ao cliente podem reunir dados atuais e históricos e gerar relatórios para impulsionar a produtividade e o desempenho dos agentes. A interface intuitiva baseada no navegador oferece a simplicidade do "drag-and-drop" (arrastar e soltar) que facilita a configuração, geração e entrega de relatórios personalizados com base nos quais é possível agir rapidamente.
- **Maneje o rendimento das campanhas:** As empresas em crescimento podem conseguir análises detalhadas em tempo real sobre como estão funcionando as campanhas de marketing, de tal forma que possam se ajustar, se for necessário, a fim de maximizar o investimento. Capture informação tal como o número telefônico e a área da qual chama a pessoa que responde (entre outros dados) que podem ajudar a racionalizar os custos e a impulsionar os rendimentos gerados pelas campanhas.
- **Recupere seletivamente chamadas gravadas:** O registro de chamadas pode impactar positivamente sobre o atendimento ao cliente e sobre os rendimentos, e também pode possibilitar sessões de capacitação mais significativas. As chamadas podem ser recuperadas facilmente e de maneira segura de qualquer PC procurando por qualquer quantidade de campos tais como data, hora e número da extensão, e arquivadas em um dispositivo de armazenamento tal como um DVD.
- **Consultas populares automatizadas:** Libere tempo valioso dos representantes de atendimento ao cliente, ao fornecer aos clientes menus fáceis de usar para quem chama, a fim de que obtenham respostas rápidas e eficientes a perguntas frequentes. As pessoas que chamam podem responder por tons ou por voz (ou de ambas as formas). Crie pesquisas personalizadas. Recupere informação da mesma forma em que são reproduzidas as mensagens de voicemail.
- **Gere menus de autogestão:** Melhore a capacidade de resposta aos clientes e continue gerando rendimentos mesmo fora das horas normais de escritório. Os menus personalizados e automatizados de autogestão ajudam os clientes a apresentar pedidos ou mudá-los, verificar o seu estado de envio, e mais.

### Benefícios

- **Meça e realize um seguimento do atendimento ao cliente:** As estatísticas históricas e em tempo real sobre chamadas dão à sua empresa um olhar detalhado sobre quão bem você está atendendo os seus clientes.
- **Resposta rápida de temas de serviço:** As ferramentas de gestão fáceis de usar lhe permitem reagir às regras de roteamento e mudá-las, assim como no caso de tarefas designadas aos agentes ou capacidade de serviços sob pedido.
- **Maneje os seus recursos de maneira eficiente com um serviço automatizado 24/7:** As opções de autoajuda podem gerar rendimentos fora do horário de escritório. Acesso à informação, obter endereços, verificar o estado dos pedidos e mais) e liberar os agentes para que realizem tarefas mais críticas, de frente para o cliente.
- **Descubra novas oportunidades:** Aproveite as gravações com os clientes para contar facilmente com informação disponível sobre o que eles desejam. Gere novas ofertas de maneira confiada ou melhore as existentes para impulsionar o fluxo de rendimentos e ampliar a sua presença no mercado..
- **Satisfaça as necessidades dos agentes individuais:** As revisões de qualidade (através do registro de chamadas) podem revelar tanto o desempenho positivo quanto o desempenho negativo de um agente. Isto permitirá a você corrigir ou fornecer recompensas conforme corresponder.
- **Resolução de conflitos:** Reproduza as conversas com o cliente para ajudar a resolver problemas do cliente contando com os fatos.

## Especificações

<b>Requisitos do sistema</b>	<p>Requisitos do sistema</p> <p>Todos os requisitos do sistema exigidos pelo IP Office Preferred Edition, mais:</p> <p>Visualização de produtividade do agente, monitoramento e geração de relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Os seguintes sistemas de Servidor Operativo (de 32 bits): Microsoft Windows Small Business Server 2003 Versão 2, Microsoft Windows Server 2003 SP2, Microsoft Windows Server 2003 Versão 2.</li><li>Intel Pentium D945 core/AMD Athlon 64 4000+; com 2GB RAM e 30 GB de espaço livre no disco rígido.</li></ul> <p>Espaço de armazenamento para registro de chamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Server 2003 SP2 executando-se em um PC conectado por Ethernet, com Pentium 4, 2.8 GHz ou superior com 256MB de RAM no mínimo.</li><li>Recomenda-se um mínimo de 20GB de espaço no disco para permitir pelo menos 10GB de gravações (mais de 1000 horas de áudio).</li></ul> <p>Menus de autogestão:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Interação com bases de dados de interface ADO de terceiros, baseadas em padrões (ActiveX Data Objects).</li><li>Interação com o Visual Basic Scripting</li><li>Intel Pentium 4, 2.8 GHz ou superior; AMD Athlon XP 3000+; todos os processadores de chip Athlon 64; 512MB RAM, disco rígido de 20GB no mínimo</li></ul>
<b>Requisitos do usuário</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Qualquer telefone IP Office</li></ul> <p>Visualização de produtividade do agente, monitoramento e geração de relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Microsoft Internet Explorer, versão 7.0 e superior</li><li>Mozilla Firefox, versão 3.0 e superior.</li><li>Apple Safari, versão 2.0 e superior.</li></ul> <p>Acesso ao espaço de armazenamento para registro de chamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Microsoft Internet Explorer, versão 5.0 e superior.</li></ul>
<b>Detalhe de funções</b>	<p>Todas as funções incluídas no IP Office Preferred Edition, mais:</p> <p>Visualização de produtividade do agente, monitoramento e geração de relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Aplicação "drag and drop"(arrastar e soltar) baseada no navegador.</li><li>Visualizar estatísticas: Estados dos agentes, ACW (trabalho pós-chamada) por agente, agentes disponíveis, agentes conectados, agentes presentes, agentes com chamadas tocando, chamadas atendidas, chamadas externas atendidas (não na fila de espera), chamadas internas atendidas (não na fila de espera e sim na fila de espera), porcentagem média de respostas, tempo médio de resposta, tempo médio de espera, ocupado não disponível, chamadas em espera, tempo de espera atual, grau do serviço, tempo de espera mais longo, chamadas perdidas, novas mensagens, sem resposta, chamadas saintes (externas), sobrecarga com resposta, chamadas de sobrecarga, chamadas de sobrecarga em espera, sobrecarga perdida, estado da fila de espera, tempo do estado da fila, chamadas roteadas a outro número, roteadas ao voicemail, transferidas.</li><li>Configuração de alarmes e notificações (mudança de cores) por agente e por grupo: Branco para estado Normal, Amarelo para Precaução, Vermelho para Alarme, Azul para Recepção de Alarme.</li><li>Registro histórico de chamadas usando planilhas predeterminadas: Relatório resumo por agente, relatório de detalhe de chamadas, relatório resumo de chamadas, relatórios de rastreamento, relatórios de alarmes, relatórios de voicemails.</li><li>Personalize mais de 100 relatórios usando campos comuns (nome, assunto, tipo de chamada, período relatório, etc.) e através do uso de coringas.</li><li>Formato dos relatórios (Adobe, Word, Excel, RTF ou Crystal)</li><li>Relatórios por e-mail no formato que os destinatários escolherem.</li></ul> <p>Espaço de armazenamento para registro de chamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Aplicação de pesquisa e reprodução.</li><li>Log-in (início de sessão) seguro.</li><li>Localize registros através do uso de filtros: Data, participantes, duração da chamada e número de destino.</li><li>Controles de reprodução: iniciar, parar, pausa, pular para frente, pular para e exportar a gravação como arquivo .wav pronto para ser reproduzido.</li><li>Arquive as gravações em DVD</li></ul> <p>Menus de autogestão:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ações de bases de dados: Abertura de bases de dados, executar base de dados, obter dados da base de dados, fechar base de dados.</li><li>Interação com bases de dados conseguia mediante scripts de Structured Query Language (SQL)</li><li>Assistente para o desenvolvimento de Consultas SQL.</li></ul>

## Sobre a Avaya

A Avaya é líder mundial em sistemas de comunicações empresariais. A companhia fornece comunicações unificadas, soluções para contact centers e serviços relacionados diretamente e através dos seus sócios de canal a empresas e organizações de primeiro nível ao redor do mundo. As empresas de todos os tamanhos confiam na Avaya para obter comunicações de última geração que melhoram a eficiência, a colaboração, o atendimento ao cliente e a competitividade. Para obter mais informação, por favor, visite [www.avaya.com](http://www.avaya.com)

COMUNICAÇÕES INTELIGENTES

[www.avaya.com.br](http://www.avaya.com.br)

© 2009 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

A Avaya e o logotipo da Avaya são marcas comerciais da Avaya Inc. e podem estar registradas em certas jurisdições.

Todas as marcas comerciais identificadas com ®, TM ou SM são marcas registradas, marcas comerciais e marcas de serviços, respectivamente, da Avaya Inc. Todas as outras marcas comerciais são propriedade dos seus respectivos donos.

07/09 • LB4316