

IP Office Customer Service para Agentes e Supervisores

Melhore a produtividade dos agentes e a inteligência dos clientes

Perspectiva Geral

As empresas que entendem como as comunicações podem melhorar o atendimento ao cliente e a produtividade apreciarão a valiosa informação que as aplicações de IP Office Customer Service para Agentes e Supervisores podem lhes oferecer.

Conte a empresa com um call center tradicional ou apenas com pessoal que atende o telefone, os valiosos dados das chamadas dos clientes podem ajudar a melhorar a experiência dos clientes e a fornecer maiores rendimentos, assim como clientes mais leais e satisfeitos.

Disponível com o IP Office Advanced Edition, o Customer Service para Agentes e Supervisores fornece muitíssima informação através de interfaces e ferramentas intuitivas e fáceis de usar.

Capacidades

Acesso em tempo real à informação: Os supervisores obtêm a comodidade do "point and click" (apontar e clicar) e do "drag and drop" (arrastar e soltar) para conseguir informação em tempo real por agente ou por grupo de agentes, ou para estabelecer notificações de alarme e gerar de maneira automática relatórios personalizados.

Através de vistas personalizáveis configuradas pelo seu supervisor, os agentes podem ver uma ampla gama de informação que os ajudará a planejar o seu tempo sobre a base da carga de trabalho, as filas de espera de chamadas e a disponibilidade dos agentes, incluindo a quantidade de chamadas em espera ou em progresso, as chamadas perdidas, a

Quando um agente sabe que não há pessoas esperando na fila, ele ou ela podem passar mais tempo com o cliente incentivando a relação, gerando mais rendimentos e melhorando a satisfação e a

Relatórios personalizados: O Customer Service Supervisor oferece relatórios facilmente personalizáveis que mostram a informação específica que é mais relevante para a empresa:

- Crie um relatório de identificação de quem chama para ver onde se origina a maioria (ou a minoria) das chamadas (por código de área, código do país, prefixo, etc.).
- Veja quantas chamadas foram atendidas em um período determinado, a duração das chamadas e mais.
- Estabeleça e ajuste os limites para disparar alarmes a fim de se ajustar aos objetivos em transformação e às metas das campanhas.
- Programe a entrega automatizada de relatórios no formato da sua escolha.



Os dados detalhados e práticos ajudam os Supervisores a programar a dotação de pessoal necessário para os horários de maior demanda, fornecer aos agentes a capacitação adequada (incluindo o registro e arquivo das chamadas para a sua posterior revisão) e melhorar o rendimento comercial geral.

Benefícios

- Melhore a experiência do cliente: forneça um atendimento ao cliente totalmente personalizado com velocidade e eficiência.
- Maneje o pessoal de maneira mais efetiva: compreenda os períodos de maior demanda e os de menor volume de chamadas para assim poder dispor do pessoal adequadamente.
- Melhore a capacitação: faça um melhor uso das gravações de chamadas dos agentes para melhorar as técnicas de vendas e as capacidades de serviços.
- Gere rendimentos: os dados detalhados sobre os padrões de chamadas ajudam a gerar campanhas de vendas mais efetivas e a incentivar o rendimento de vendas do dia a dia.

Especificações

Formato	<ul style="list-style-type: none">• Incluído com o IP Office Advanced Edition
Requisitos do sistema	<ul style="list-style-type: none">• IP Office 500• Os seguintes sistemas Operativos de Servidor (de 32 bits): Microsoft Windows Small Business Server 2003 versão 2, Microsoft Windows Server 2003 SP2, Microsoft Windows Server 2003 versão 2.• Intel Pentium D945 core/AMD Athlon 64 4000+; com 2GB RAM e 30 GB de espaço livre no disco rígido.
Requisitos do usuário	<ul style="list-style-type: none">• Qualquer telefone IP Office• Microsoft Internet Explorer, versão 7.0 e superior• Mozilla Firefox, versão 3.0 e superior• Apple Safari, versão 2.0 e superior
Detalhe de funções	<ul style="list-style-type: none">• Aplicação “drag and drop” (arrastar e soltar) baseada no navegador• 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.• Configuração de alarmes pelo Supervisor e Notificação por agente e por grupo• A alteração na cor do alarme indica o estado do mesmo: Branco para estado Normal, Amarelo para Precaução, Vermelho para Alarme, Azul para Recepção de Alarme• 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.• Personalize mais de 100 relatórios usando campos comuns (nome, assunto, tipo de chamada, período dos relatórios, etc.) e através do uso de coringas.• Formato dos relatórios (Adobe, Word, Excel, RTF ou Crystal)• Relatórios por e-mail no formato que os destinatários escolherem.

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

COMUNICAÇÕES INTELIGENTES

© 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 • LB4275-01

www.avaya.com.br