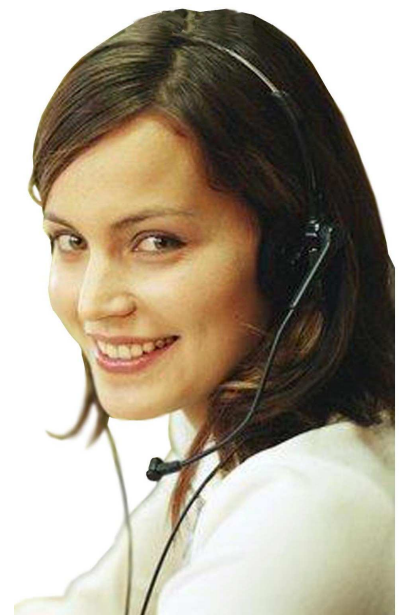




TACTIUM IP
com Integração à plataforma
Asterisk Vocalix

Guia de Funcionalidades



Independência de localização e redução de custos: o TACTIUM IP transforma em realidade a possibilidade de uso dos recursos de voz na internet, com total gerenciamento.

Os recursos de telefonia maximizam a produtividade de um *call center* e permitem um atendimento realmente personalizado, uma vez que a base de informações está disponível para o operador a qualquer momento.

O TACTIUM IP traz para você todos os benefícios de gerenciamento, como identificação de entrada de ligação com acesso aos dados do cliente e transferência de ligações entre operadores com sincronismo de tela, agora disponíveis via internet, com operadores fisicamente em qualquer parte do mundo.

Com isso, permite a distribuição do *contact center* em vários grupos, que poderão se comunicar normalmente, como se estivessem em um mesmo local. As funções de telefonia são trazidas para a tela do atendente, tornando-as mais fáceis de usar e evitando a alternância entre telas.

A gestão do *contact center* pode ser realizada de qualquer lugar, permitindo ao supervisor coordenar equipes descentralizadas. Também o cliente, que tenha suas operações terceirizadas em um *contact center*, poderá a qualquer momento via internet visualizar o status das operações, entrar para monitorar, ouvir gravações, e interagir com supervisores.

O TACTIUM IP possui integração à plataforma de telefonia para call centers **Vocalix**, oferecendo produtividade, flexibilidade e redução de custos, com toda segurança para a sua empresa.

Tactium IP.
Produtividade para seu
Contact Center.

A família de módulos de CTI realiza a interface entre a central telefônica da empresa e a solução de front-end de atendimento. Seu objetivo é obter o máximo de produtividade através da automação do fluxo de ligações telefônicas, incrementando resultados na operação.

O TACTIUM CTI/IP oferece os seguintes benefícios:

Atendimento receptivo personalizado, com ganho de produtividade

- Atuando como um distribuidor de chamadas e filas de atendimento, o TACTIUM IP Server roteia as ligações de forma inteligente, direcionando para operadores específicos ou para grupos de acordo com o serviço (número específico ou 0800) ou a opção de serviço selecionada no atendimento eletrônico (URA – Unidade de Resposta Audível) – módulo IVR (opcional);
- No repasse das chamadas aos agentes, realiza sincronismo de voz e tela, identificando o cliente no *database* pelo número chamador e o serviço por ele acionado, apresentando o script adequado para cada tipo de ligação e permitindo ao agente um atendimento personalizado ao cliente;
- As transferências de chamadas no *call center* também ocorrem com sincronismo de tela, onde são apresentados ao agente que recebe a transferência os dados já registrados do usuário e do chamado, evitando o incômodo de perguntas repetitivas;
- O distribuidor de chamadas pode ser configurado para fidelização na entrada de ligação, vinculando um cliente para atendimento preferencial por determinado agente, quando disponível;
- Configurações de mensagens e scripts específicos, de acordo com o serviço existente no *call center*, para abertura da ligação, espera e informação sobre indisponibilidade.

Supervisão da operação em tempo real

- O TACTIUM IP Monitor possibilita o acompanhamento on-line das filas no atendimento, do grau de ocupação das PA's, das operações de discagem ativa.
- Oferece recursos de monitoração de áudio em tempo real, para treinamento e acompanhamento de qualidade;
- Disponibilidade de informações em tempo real, geral ou por serviço, referentes a:
 - Estado dos agentes: livres, em ativo, em receptivo, pausa, consulta, etc;
 - Quantidade tempo médio e máximo das ligações em fila, com alarmes sonoros e na tela quando ultrapassados parâmetros de tempo configurados;
 - Apresentação de dados individuais das ligações em fila, inclusive identificação do chamador, quando cadastrado;
 - Informação sobre grau de ocupação de discos com gravações.

Gravação e reprodução de ligações integrada ao CRM

- Permite a gravação do áudio das ligações, geral ou por agente, para gestão da qualidade do atendimento ou para prova junto ao cliente;
- A gravação é vinculada ao histórico de relacionamento, sendo facilmente localizada e reproduzida quando desejado;

Consultas e relatórios para gerenciamento da operação

- Oferece consultas e gráficos customizáveis para análise de níveis de serviço do receptivo e produtividade dos operadores, propiciando a adequação à demanda;
- Os parâmetros de consulta incluem agentes, serviços, campanhas e ligações hora-a-hora, cruzando com indicadores de quantidades e percentuais de chamadas atendidas, perdidas, tempo médio e máximo de conversa, de fila e muitos outros;
- As consultas gerenciais permitem melhor dimensionamento de capacidade necessária no *call center*, com análises de nível de serviço de atendimento, ligações atendidas e perdidas, hora a hora;
- Consultas de ligações perdidas com funcionalidades para retorno automático e seletivo, visando aproveitar todos os contatos.

Client de conexão CTI de fácil uso e integração

- O TACTIUM IP Client é uma ferramenta de telefonia instalada no computador dos agentes, que realiza interface com a central telefônica, através de troca de mensagens com o TACTIUM IP Server e Dialer;
- Pode atuar isoladamente ou em conjunto com o produto TACTIUM CRMManager, de forma a adequar-se ao modelo de integração desejado;
- Utilizando o TACTIUM IP Client, o agente realiza por comandos na tela do computador as funções de *logon/logoff*, pausa/reinício com identificação de motivos, identificação de entrada de ligação, com apresentação do nome do serviço e do número chamador, desligamento de chamadas (gancho), transferência de ligações para PA's / ou ramais, consulta a ramais administrativos e PA's e realização de ligações ativas individuais;
- O TACTIUM IP Client possui interface completa em formato TCP/IP *sockets*, a qual facilita a total integração com sistemas transacionais, ERP ou de cobrança;
- A interface usada pelos agentes apresenta informações úteis sobre o estado de telefonia geral ou por serviço, como por exemplo: seu estado e o estado de outros agentes para os quais deseja consultar/transferir, ligações em fila para seu grupo ou para o próprio agente, tempos de atendimento e pós-atendimento, inclusive apresentando alarmes configuráveis para auxiliar a auto-gestão.

Discagem ativa automática

- O TACTIUM IP oferece discagem automática integrada na modalidade *preview dialing*;
- Esse modo de trabalho atende plenamente a centrais que realizam operações ativas de volumes menores ou então para mailings de baixa qualidade. As ligações são geradas automaticamente após o operador visualizar os dados do cliente, em campanhas de telemarketing ativo para múltiplos operadores.

Diferenciais na discagem e no ambiente operacional

- Suporte a ramais IP;
- Tratamento diferenciado de retornos agendados, priorizando o cumprimento dos horários determinados para retorno, em conjunto com as demais tentativas;
- Operação em modo *blended*: ativo e receptivo na mesma PA, com redirecionamento dinâmico de agentes para campanhas ativas e/ou receptivas de acordo com a análise da ocupação do *call center*, otimizando a alocação dos recursos humanos.

IP-Integração
a Telefonia

DAC
Discador
Gravação
Monitoramento
Supervisão



INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

Equipamento/Software Básico	Descrição
Servidor controlador de domínio	Servidor Windows 2003/2008 Server controlador de domínio com os logins cadastrados para todos os usuários do sistema. A configuração de hardware do servidor deve ser compatível com o volume de usuários e tráfego.
Servidor de banco de dados	Servidor Windows 2003/2008 Server com gerenciador de banco de dados Microsoft SQL Server 2005 ou 2008. A configuração de hardware do servidor deve ser compatível com o volume de ocorrências, ligações e usuários conectados. Para pequenas operações de até 15 posições de atendimento, pode-se avaliar o uso do Microsoft SQL Server Express, sem custo de licenciamento.
Servidor(es) de CTI	Servidor Windows 2003/2008 Server, com Internet Information Server 4.0 ou superior, com suporte a Javascript e Java. Para operações a partir de 100 PAs, são recomendados dois servidores para uso do TACTIUM IP, visando dividir a carga dos serviços. A configuração de hardware do servidor deve ser compatível com o volume de ligações e campanhas simultâneas e usuários conectados.
Telefonia	A central Vocalix deverá possuir instalado o módulo de comunicação com o TACTIUM IP e deve estar na mesma rede local.
Estações de trabalho	Estação com Windows 7, Vista ou XP Professional, na mesma rede do servidor de banco de dados, ou via acesso remoto com VPN e ramais IP. Para uso do TACTIUM IP Client, também podem ser utilizadas estações Linux. Consultar sobre compatibilidade com as distribuições de Linux.
Outros	As estações e servidores deverão estar conectados a 100 Mbits, de preferência por switches. O uso de ramais IP não é compatível com soluções compartilhadoras de CPU.