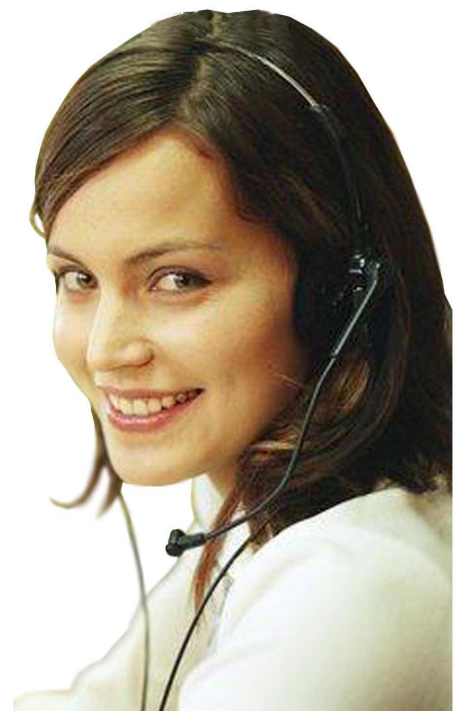




TACTIUM IP
com Integração à plataforma
n-Iplace

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 da Softium: o **n-IPPlace**, com base instalada em todo o Brasil, 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, por PA, por agente ou sob demanda, 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, realização de ligações ativas individuais e integração com discador;
- 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 três modos de discagem.

- O modo *preview dialing* é adequado para centrais com perfil receptivo que realizam operações ativas isoladas 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;
- No modo *power dialer single* ou *multiple*, para volumes grandes, o servidor de discagem gera automaticamente de uma a cinco ligações para cada atendente livre, otimizando o tempo falado;
- No modo *predictive dialer*, para o maior grau de produtividade e volumes, o servidor de discagem gera múltiplas ligações, com algoritmo exclusivo para identificação do volume de ligações a ser gerado, visando aumentar o tempo falado e reduzir os descartes de ligações;

Diferenciais na discagem e no ambiente operacional

- Suporte a ramais analógicos e IP;
- Recurso de discagem com até cinco números para o mesmo cliente, com flexibilidade de gerar e modificar campanhas em qualquer momento da operação;
- 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 solução de telefonia n-IPlace será fornecida também pela SOFTIUM ou por fornecedor homologado, contemplando servidores e placas de acordo com a necessidade levantada.
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.