



CRManager

Telephony Integration
CTI e VOIP

e-CRM

Delivery

Sales Force

Planning

Produtividade.

Esta é a palavra-chave para os benefícios do TACTIUM CTI (Computer Telephony Integration) para sua empresa.

Com o TACTIUM CTI, o cliente recebe atendimento personalizado. Suas informações chegam ao atendente na entrada da ligação e, também, em qualquer transferência de chamadas dentro do *call center*, evitando o incômodo da repetição. Além do ganho no tempo de contato, a qualidade do atendimento é aprimorada.

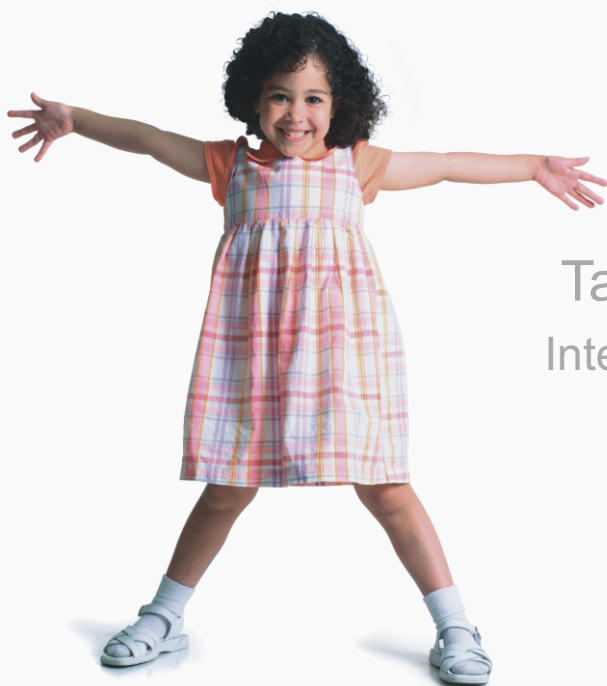
As funções de telefonia são trazidas para a tela do atendente, tornando-as mais fáceis de usar e evitando a alternância entre telas.

No modo de ligações ativas, o TACTIUM oferece recursos de *preview* e *power dialing*, adequando-se a operações desde pequenos a grandes volumes, com forte ganho de produtividade e redução de tempo ocioso entre chamadas.

Os gestores podem, a qualquer momento, verificar o *status* de cada serviço, as posições de atendimento (PA's) em operação, livres ou ausentes, monitorar o áudio de ligações em curso, direcionando recursos sob demanda, inclusive *call blending* entre ativo e receptivo.

As funcionalidades para gravação e recuperação do áudio nas chamadas permite uma análise rápida do conteúdo, identificando pontos nas conversas operador/cliente que possam ser melhorados.

O TACTIUM possui interface com os principais fabricantes de telefonia do mercado, possibilitando a escolha do modelo que mais se adequar à realidade de sua empresa.



Tactium CTI
Integração a
recursos de telefonia

Agilidade com personalização

Atuando como um distribuidor de chamadas e filas de atendimento, o TACTIUM CTI Server roteia as ligações de forma inteligente, direcionando para operadores específicos por habilidade ou para grupos de acordo com o serviço.

No repasse das chamadas, realiza sincronismo de voz e tela, identificando o cliente e o serviço por ele acionado. As transferências de chamadas no *call center* também ocorrem com sincronismo de tela, evitando o incômodo de perguntas repetitivas.

Gestão e retorno automático de ligações perdidas

As ligações perdidas na fila do atendimento receptivo são gerenciadas e agendadas para rechamada automática, surpreendendo seu cliente com a atenção do retorno.

Supervisão da operação em tempo real

O TACTIUM CTI Monitor possibilita o acompanhamento *on-line* das filas no atendimento, do grau de ocupação das PA's, das operações de discagem ativa.

Oferece consultas e gráficos customizáveis para análise de níveis de serviço do receptivo e produtividade do ativo, propiciando a adequação à demanda. Os parâmetros de consulta incluem atendentes, serviços, campanhas e horários, cruzando com indicadores de quantidade de ligações atendidas, abandonadas, ocupadas, tempo médio de conversa, de fila e muitos outros.

Discagem ativa automática

São dois modos de discagem à sua escolha. No *preview dialing*, as ligações são realizadas automaticamente após o operador visualizar as informações do cliente a contactar. No modo *power dialing*, o servidor de discagem gera múltiplas ligações para cada atendente livre, otimizando o tempo falado.

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

