



CRManager

Telephony Integration  
CTI e VoIP

e-CRM

Planning

No atual cenário econômico é vital que as empresas busquem formas de aumentar a recuperação de valores. Através da solução TACTIUM é possível automatizar grande parte do processo de cobrança por meio da aplicação de recursos de URA ativa.

O **Tactium IP IVR Outbound** é uma solução de URA reversa para campanhas ativas, em especial campanhas de cobrança, que dispensa a necessidade de operadores em um primeiro momento. O produto integra menus customizados com roteamento inteligente de chamadas para aumentar a eficiência das interações com seus clientes. Isso implica em uma importante redução de custos e recursos tais como operadores de telemarketing e linhas telefônicas. A solução disponibiliza meios de acesso instantâneo às informações externas de negócios, provendo um serviço rápido e focado exclusivamente em resultados.

O funcionamento é diário, 24h por dia, 7 dias por semana, com respostas imediatas para as demandas mais frequentes dos seus clientes. O sistema de URA ativa permite atender mais pessoas utilizando os mesmos recursos. Tudo isso, aliado à capacidade de vocalização de voz, traz para sua empresa e/ou call center tanto redução de custos quanto flexibilidade. Agilidade para se adequar rapidamente às novas demandas do mercado faz toda a diferença.

O **Tactium IP IVR Outbound** possibilita filtrar chamadas não produtivas, incluindo: sinais de ocupado, chamadas não atendidas, secretárias eletrônicas, entre outros que desperdiçam o tempo nas chamadas. Além disso, o uso de algoritmos de discagem modernos e inteligentes junto à URA promovem um significativo aumento da produtividade, percebida imediatamente pela redução de ligações descartadas e elevação do tempo de utilização dos canais de URA.

Um importante recurso da solução **Tactium IP IVR Outbound** é capacidade de transferir as informações dos clientes que não tiveram suas necessidades resolvidas num primeiro momento ao atendimento humano. É possível configurar o conjunto de informações que devem ser transmitidas aos atendentes em uma eventual necessidade de atendimento humano. Com isso, tais informações não precisarão ser solicitadas novamente pelo operador, permitindo à sua empresa estar em dia com as normas regulatórias das agências federais.

## Tactium IVR Outbound.

URA ativa para cobrança  
integrada ao discador.

Economia e qualidade  
para a sua empresa



## Atendimento eletrônico conectado ao CRM da empresa

Toda a navegação de acesso à IVR fica disponível no histórico do cliente de forma integrada, permitindo conhecer seu perfil de contato com a empresa. Na transição de chamadas para o atendimento pessoal, o atendente personaliza a conversa, pois visualiza os dados do cliente e o que ele fez na IVR.

## Recursos de Vocalização e mensagens automatizadas

A solução permite vocalizar nomes, valores, datas e outras informações, convertendo texto em voz, utilizando o recurso de text-to-speech. As mensagens possibilitam a pessoa chamada responder perguntas, se identificar, preencher pesquisas, sem a necessidade de um contato direto com um operador.

## Facilidade de configuração e integração aos sistemas da empresa

As opções de atendimento através da URA são facilmente configuráveis, permitindo uma alteração rápida do menu de opções. A interface de integração a sistemas externos é aberta e extensível. São suportados os mais importantes padrões de mercados, tais como webservices, sockets TCP/IP, acesso a bancos de dados (stored procedures, views e etc), entre outros, de forma a acessar qualquer fonte de dados.

## Controle e gestão de sistema integrado

O Tactium IVR Outbound fornece a visualização das chamadas, mostrando os menus e opções acessados e os clientes já identificados, permitindo gerenciar de perto a operação. Além de mostrar relatórios sobre fluxos e tempos de navegação.

## Funcionalidades:

- Discagem preditiva configurada a recursos de URA com text-to-speech
- Aumento na eficiência
- Menu flexível e personalizado
- Facilidade de configuração e integração aos sistemas da empresa.