



CRManager

Telephony Integration
CTI e IP

e-CRM

Planning

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 já disponíveis no TACTIUM CTI, como identificação de chamadas com acesso aos dados do cliente e transferência de ligações entre operadores com sincronismo de tela, agora disponíveis via internet, com operadores 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 interface com os principais fabricantes de telefonia do mercado, possibilitando a escolha do modelo que mais se adequar à realidade de sua empresa.



Tactium IP.
CRM e telefonia integrados
à internet.

Atendimento personalizado, com produtividade e descentralização

Atuando como um distribuidor de chamadas, o TACTIUM IP *Server* recebe as chamadas e roteia as ligações de forma inteligente, direcionando para operadores específicos, que podem estar localizados em qualquer lugar, conectados à rede pela internet, com suporte a ramais SIP. No repasse das chamadas, de entrada ou transferência, realiza sincronismo de voz e tela, identificando o cliente e o serviço desejado evitando o incômodo de perguntas repetitivas.

Gravação, monitoramento e conferência em ambiente IP

O TACTIUM IP *Voice Recorder* oferece recursos de gravação das ligações, de forma pré-configurada ou sob demanda. O áudio das gravações fica vinculado aos chamados, podendo ser facilmente reproduzido de qualquer lugar.

O áudio também pode ser monitorado em tempo real, assim como podem ser estabelecidas ligações em conferência, incluindo pessoas localizadas em qualquer lugar, por meio de conexão SIP.

Supervisão remota 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 e pode ser acionado via internet, de qualquer lugar. As consultas e gráficos são customizáveis, e monitoram operadores, serviços, campanhas e horários, mostrando indicadores de quantidade de ligações atendidas, abandonadas, tempo médio de conversa, de espera e muitos outros.

Transferência e Anexação de informações

Com o TACTIUM IP *Client*, o operador pode anexar documentos às chamadas e, transferir para outros locais. Este recurso facilita a análise compartilhada de faxes, propostas e documentos.

Discagem ativa automática com distribuição

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. Os atendentes podem estar em qualquer lugar, conectados via internet.

