

# COMUNIX DISCADOR

---



A Comunix tem o compromisso de desenvolver práticas e produtos que ajudam a proteger o ambiente.

Possuir gestão de senhas e acessos através da tecnologia de SSO (single sign on). Implementa os seguintes tipos, configuráveis:

- Discagem sob demanda: o agente revisa os dados e pede para iniciar a discagem.
- Discagem progressiva: uma discagem é iniciada cada vez que um agente fica disponível, sem sua intervenção.
- Discagem preditiva: uma discagem é iniciada antes que um agente fique disponível, baseando-se na expectativa que um estará livre em pouco tempo.

Todos os contatos são registrados, apresentado todas as estatísticas de sucesso das campanhas.

O Sistema de discagem automática (Discador) permite criar e gerenciar campanhas preditivas, progressivas e preview com e sem agentes para interações de voz, e-mail e SMS.

A solução possui funcionalidades de execução de múltiplas campanhas unitárias ou simultâneas de voz, mensagens de voz com URA e sem URA, mensagens de texto do tipo SMS e e-mail, tanto ativas quanto receptivas com critérios para geração da campanha (Horário, Agentes, Mailing).

Implementa importação de lista de contatos, em diferentes layouts totalmente personalizados, e campanhas gerados via CRM ou outra ferramenta, no mínimo nos formatos de arquivos: .CSV, excel, txt, HTML ou por consulta em Banco de Dados relacional.

INTEGRAÇÃO

---

Permitir integrações com aplicações externas via Web Services, stored procedure, JSon, arquivo texto, script ou outros contidas em um banco de dados e fontes externas, obtendo automaticamente as informações de interações desejadas.

Configura lista de contatos com a possibilidade de inserção e retirada de campos predefinidos ou novos, compreendendo as seguintes características: observar a lista, adicionar/modificar/deletar registros da lista, criar cadeias de registros na lista (tipos de contato: residencial, comercial, celular, etc.), visualizar/alterar o filtro utilizado para cada lista de chamadas.

Permite a definição de faixas de horários indicados pelo cliente nas preferências e permissões do cliente (armazenadas nas soluções corporativos).

Permite o aumento na assertividade das ligações Ativas, aumento da produtividade dos agentes transferindo apenas ligações bem-sucedidas com a identificação de voz humana.

Possui funcionalidade de avaliação dos atendimentos em curso e da capacidade de atendimento instantâneo, de maneira a avaliar e indicar ao atendente se a(s) abordagem(ens) de venda deverá(ão) ser realizada(s) ou não.

A Solução garante que quando o cliente efetua uma chamada e passa por uma abordagem receptiva relacionada à campanha, este seja excluído da campanha ativa.

Possui interface para gerenciamento da campanha e da lista de clientes, permitindo que os supervisores monitorem, em tempo real, campanhas, grupos de atendentes de campanhas, informações das listas de contatos, iniciem ou parem as campanhas ou sequências de campanhas.

*BLACK LIST*

---

Possui capacidade de configurar rotas de menor custo além de funcionalidade de Black list (DNCL – Do Not Call List).

Possui a inteligência com capacidade para, quando um cliente possuir diversos contatos através de um mesmo meio, como telefones ou e-mail, verificar qual o mais recentemente acessado e utilizá-lo, para uma campanha mais assertiva.

Caso essa opção não venha do CRM, a solução buscará em seus dados acerca do cliente da campanha.

Permite que o supervisor ou administrador ajustem parâmetros (taxa de rediscagem ou reenvio, taxa de ocupação do agente, tempo médio de geração de chamadas, mudança do modo de discagem) das campanhas ativas durante a sua execução, ou seja, em tempo real.

O recurso prevê estratégias para utilização de vários meios de contato ou números para o mesmo cliente, utilizando uma prioridade entre os mesmos e não contatando novamente o cliente se uma tentativa anterior, na mesma campanha, teve sucesso.

*PROGRAMAÇÃO DE HORÁRIOS*

---

Permite contatar o cliente somente dentro dos horários indicados nas preferências e permissões do cliente (armazenadas nas soluções corporativas).

Define e utilizar-se de público-alvo e scripts de abordagem com roteiro de instruções para o melhor atendimento dos clientes.

Possui mecanismo de acompanhamento do retorno e efetividade de toda campanha, com detalhes dos atendimentos e respectivas operações, indexado por cliente.

Apurar os resultados de campanhas de marketing, através da ferramenta de análise baseada nas informações oferecidas pela solução de atendimento.

Permite que o supervisor associe os atendentes de acordo com a sua especialidade nas campanhas. Um atendente poderá ser associado em mais de uma campanha sem qualquer dificuldade.

Permite filtrar a partir dos registros de cidadãos que aceitaram ser contatados, através de campanhas de Telemarketing e demais regras de negócio.

O Sistema de discagem automática permiti a atribuição de estratégias quanto à discagem, estabelecendo em tempo real filtros que definam critérios baseado no negócio e de acordo com os contatos (exemplo: discagem para grupos de contatos de uma determinada região, faixa etária, valores, etc.).

---

*MONITORAMENTO REALTIME*

Permite ainda que o operador da ferramenta monitore em tempo real, campanhas, grupos de atendentes de campanhas, informações das listas de contatos, iniciem ou parem as campanhas ou sequências de campanhas.

O Sistema de discagem permiti a mudança das estratégias de discagem em tempo real sem que tal ação cause qualquer tipo de diminuição de desempenho na operação ativa, além de permitir a gestão de contatos, consulta de informações do contato que se encontra em atendimento.

Permiti elaborar e controlar campanhas de operações ativas, selecionando o público alvo de cada uma delas, podendo ser realizada em tempo real através de interface web.

Possibilita que o operador da ferramenta ajuste parâmetros (taxa de rediscagem ou reenvio, taxa de ocupação do agente, tempo médio de geração de chamadas, mudança do modo de discagem) das campanhas ativas durante a sua execução, ou seja, em tempo real.

O sistema de discagem automática prover o gerenciamento da taxa de abandono de chamadas, a fim de minimizar custos de telefonia decorrente ao nível de agressividade das campanhas ativas.

Prevê estratégias para utilização de vários meios de contato ou números para o mesmo cliente, utilizando uma prioridade entre os mesmos e não contatando novamente o cliente se uma tentativa anterior, na mesma campanha ou até diferentes, obtiveram sucesso.

Possui mecanismo de acompanhamento do retorno e efetividade de toda campanha, com detalhes dos atendimentos e respectivas operações, indexado por cliente.

Apura os resultados de campanhas de marketing, através da ferramenta de análise baseada nas informações oferecidas pela solução de atendimento.

Permiti que o supervisor associe os atendentes de acordo com a sua especialidade nas campanhas.

Possui gestão de contatos, permitindo consulta a informações do contato que se encontra em atendimento.

Configura estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem.

Permiti, através da identificação de chamadas integrada ao sistema de CTI, a abertura de informações do contato que está ligando, na tela do Agente de atendimento.

---

*MÉTRICAS DE CONTATOS*

Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados no mínimo, por Agente de atendimento e campanha.

Fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos e seus diversos status com seus respectivos retornos, como por exemplo: “atendimento por secretária eletrônica”, “não atende”, “mensagem de operadora”, “ligação atendida”, com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone.

O Sistema de Discagem automática permite recursos de classificação de chamadas, ou seja, se a chamada foi interceptada pela operadora de telefonia, se o atendedor remoto é uma caixa postal celular, se é um atendedor automático, se é um atendimento humano, etc. A taxa de classificação das chamadas outbound deve ser superior a 90%.

---

DISCAGEM PREDITIVA

Realiza discagem preditiva de forma automática, a partir da base de dados, arquivos ou integração com os sistemas da CONTRATANTE. Possui interface gráfica amigável, com uso priorizado do mouse, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pelo Supervisor.

Possui capacidade de identificar e anotar chamadas perdidas no tronco, bem como gerar chamadas de retorno quando o tráfego inbound apresentar decréscimo que permita a realização de chamadas outbound.

---

*Sobre a Comunix Tecnologia:*

*A Comunix é uma empresa que visa a modernidade, proporcionando agilidade, eficiência e controle da comunicação de acordo com as necessidades de seus clientes, seja em empresas, escritórios ou casas. Tudo isso de forma rápida, fácil e econômica. Hoje é uma das melhores alternativas tecnológicas para operação e gestão de Call Center além de oferecer soluções para telefonia corporativa contribuindo para o aumento da eficiência e redução de custos da sua empresa, seja qual for seu segmento.*

**CONTATO:**

Tel: +55(61) 3038.4600

comunix@comunix.net.br

Copyright © 2019, Comunix Tecnologia. Todos os direitos reservados. As informações fornecidas estão sujeitas a alterações sem aviso. Para informações, entre em contato com nosso departamento de vendas.

GMkt - Revisado:

SPOC 15/03/2019