

COMUNIX URA

UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL



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

Melhorare a experiência de atendimento ao cliente

• Ajude os clientes a encontrar as informações necessárias por meio de funções de autoatendimento.

• Identifique quem está chamando e encaminhe-os para o melhor agente disponível.

• Dê aos clientes acesso às informações mesmo após o horário comercial, 24 horas por dia todos os dias do ano

s Soluções de Contact Center da COMUNIX possuem plataforma de URA que permitem que clientes em atendimentos receptivos (in-bound) executem transações e obtenham informações sem ter que falar com um operador ou recorrer à atendimentos especializados de pessoal de back-office.

A plataforma também disponibiliza um módulo de URA Ativa que potencializa campanhas de contatos ativos (outbound) via sistema automático de voz. Assim que a chamada é realizada por discador automático, o sistema redireciona-a para uma URA previamente definida. Na URA Ativa podem ser disponibilizadas roteiros vocalizados pretendidos, bem como promover acolhimento de respostas dos clientes durante o atendimento automático.

Este serviço é tipicamente usado na implementação de questionários de pesquisa e de processo de CPC (contato com a pessoa certa).

CONFIGURÁVEL E CUSTOMIZÁVEL

A plataforma URA da COMUNIX é altamente configurável, personalizável e disponibiliza uma interface completa e intuitiva que garante uma fácil configuração de um sistema interativo e automático de voz destinado a responder ou interagir com o interlocutor, permitindo, por exemplo, direcionar as chamadas para os operadores mais aptos num determinado assunto.

URA INTELIGENTE

Nossas soluções de URA utilizam a vanguarda dos recursos tecnológicos de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition)

Forneça valor para sua operação

- Reduza os custos respondendo automaticamente a perguntas comuns.
- Gerencie facilmente sua URA online para controle total.
- Crie agendamentos personalizados para feriados e eventos especiais.
- Faça alterações na sua URA sem paralisar sua operação.

e Conversão de Texto (TTS - Text-to-Speech), promovem a redução de custos operacionais e melhoram a satisfação do cliente, otimizando o tempo de contato através de autoatendimento ou por interações com assistentes virtuais (Bot's), através de plataforma cognitiva com inteligência artificial e emprego de linguagem natural, eliminando o desconforto da espera de atendimento.

INTEGRAÇÃO SEM LIMITE

O módulo de URA pode usar as informações de negócio de bancos de dados externos e aplicações diversas tais como CRM's, ERP's, ITSM's dentre outros, para personalizar os atendimentos do cliente e aumentar significativamente a eficiência de cada interação do Contact Center.

INFORMAÇÕES TÉCNICAS

- VISÃO GERAL

Os recursos possibilitam registro das transações, considerando as aplicações, por meio do Call Detail Records – CDR, bem como configurações de objetos, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, reprodução de voz, coleta de caracteres, tom de chamada, sinal de ocupado, beep, menu de sobre discagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo, temporizador, integração, via web service, com Sistemas de Gestão do Relacionamento com clientes - CRM.

FUNCIONALIDADES

- Possibilidade de acesso às informações contidas em um banco de dados, através de seleção da opção pelo teclado, no caso de aparelho telefônico tom (DTMF), disponibilizando na mesma ligação as informações desejadas, via voz em sincronismo com os dados;
- Possibilidade de atendimento com opções distintas para diferentes tipos de usuários de acordo com regras pré-definidas armazenadas em base de dados, através de referenciais como, CPF, RG, Protocolos de

atendimentos, etc.;

> Capacidade de identificação dos dígitos informados, com retorno ao demandante da recepção de cada caractere digitado, por mensagem de voz ou por meio de bips ou eco quando se tratar de senhas, bem como reprodução artificial de voz através da funcionalidade TTS (Text-to-Speech) e reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil, com possibilidade de inserção de outros idiomas como, por exemplo, o inglês. Além disso a solução de URA permite a vocalização de datas em diferentes formas como dd/mm/aaaa, dd/mm, mm/AA, dd/mm/aa, de valores monetários (Reais – R\$) encadeando adequadamente as unidades, dezenas, centenas, milhares e milhões, efetuando comparações de numerais tanto inteiros, como decimais e moedas;

> Possibilidade de configuração para vocalizações em que se faz necessário que o usuário ouça toda a mensagem, possibilitando em seguida a digitação por parte do mesmo;

> Possibilidade para que vários chamadores ouçam o mesmo anúncio de modo simultâneo;

> Disponibilidade, através de regras de negócio definidas previamente, e de modo automático, de dados e informações requisitadas no menu de navegação;

> Permissão que o usuário interrompa a sequência de informações (opções disponíveis) e escolha a opção desejada em qualquer ponto da navegação através da facilidade cut-thru;

> Possibilita sequências de atendimento diferenciados para períodos específicos pré-definidos como, por exemplo, dias, semanas, horários, etc.;

> Disponibilidade da configuração timeout, para definição do tempo máximo para aguardar a digitação de toda a informação e também do

tempo máximo de espera entre a digitação de cada dígito;

> Disponibilidade da função “screen pop-up” de modo a evitar que o cliente tenha que repetir algo já informado no caso de transferência da ligação para, por exemplo, uma célula de segundo nível de atendimento ou para a supervisão, conforme o caso;

> Fluxos de serviços totalmente independentes;

> Possibilidade de alterações nas mensagens (gravação, criação e edição) e fluxos através de aplicativo de gerenciamento da URA por acesso remoto, restrito por senha.

> Possibilidade de criação, alteração e atualização de árvores de voz de acordo com cada aplicação e necessidade utilizando solução que possibilita criações e alterações a partir de módulos funcionais, por objetos, do tipo drag-and-drop, diminuído a necessidade do uso de linguagens de programação, principalmente em atividades mais simples e sem a interrupção da operação da URA;

> Programação via building blocks das etapas de atendimento de cada fluxo;

> Possibilidade de simulação, controle sinalização de falhas;

> Possibilidade de configurações por tipo de atendimento, controles, assinante, arquivo de voz, bilhetagem, mensagens, usuário, etc.;

> A solução contempla diversas fontes de áudio para chamadores em fila de espera como, por exemplo, .WAV, MP3, AAC, etc.,

> As gravações podem ser realizadas pelos processos de digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, bem como a partir de mensagens gravadas digitalmente em microcomputador;

> Relatórios de solução de URA acessíveis, mediante cadastro prévio e

senhas de acesso, a vários usuários de modo simultâneo (mínimo de 100 usuários), sendo que para todos os relatórios estão disponibilizadas, de modo parametrizável, opções de visualização a partir da duração das ligações (tempo mínimo, médio ou máximo), dados agrupados por ano, por mês, por dia e por faixas horárias, sendo essas a partir de intervalos de 30 minutos e opções de URA;

➤ Possibilidade de emissão ou agendamento de emissão de relatórios a partir de parâmetros pré-definidos (periodicidades, modelos, dados agrupados por ano, por mês, por dia e por faixa de horário, distribuição geográfica de origem das ligações, em um período selecionado, com opção de abertura por opção final na URA. etc.) para geração futura;

➤ Possibilidade de emissão em formatos diversos ou em tabelas e gráficos (csv,doc,xls);

➤ Relatório de atendimento personalizado conforme todas as opções disponíveis aos clientes na URA, tempos de utilização para cada opção, de forma agrupada ou separada, conforme parâmetro escolhido, identificando quantidades, percentuais, etc;

➤ Disponibilização de todas as ligações recebidas no período selecionado (data e hora inicial e data e hora final), número do telefone, cidade e estado, tipo de ligação (fixa ou móvel), data, horário e duração de cada ligação.

➤ Disponibilização do tipo de encerramento da chamada (usuário, teleatendente, URA). Sendo que na URA é identificado o ponto de desconexão de modo a avaliar possíveis problemas no trâmite do fluxo por parte dos usuários.

➤ Disponibilização da “rastreadabilidade” da ligação dentro da URA, com ordenação cronológica, resultado e tempo de atendimento em cada etapa, bem como total de ligações que entraram em cada faixa horária, sendo essas parametrizáveis a partir de intervalos de 30 minutos e identificação das perdas dentro da URA e sua representatividade tanto

em relação ao total de ligações no mesmo período (também parametrizáveis), com abertura de cada um dos motivos. Também são apresentados os resultados, especificando se a opção selecionada atendeu as expectativas do demandante, bem como identificando possíveis erros.

➤ Disponibilização de informações sobre os horários de picos da operação de teleatendimento, com informações de volumetria, tempo médio de atendimento e nível de serviço nos períodos de maior concentração de chamadas.

➤ *RELATÓRIO PADRÕES DE URA:*

- Número máximo de canais de Canais Telefônicos Ocupados.
- Número de Chamadas Telefônicas Recebidas.
- Número de Chamadas Telefônicas Finalizadas na URA.
- Representatividade de Chamadas Telefônicas Finalizadas na URA em relação ao Total de Chamadas Recebidas.
- Tempo de Navegação na URA.
- Tempo Médio de Navegação na URA
- Número de Chamadas direcionadas para o Atendimento Humano
- Representatividade de Chamadas Direcionadas para Atendimento Humano em relação ao Total de Chamadas Recebidas.
- Tempo Médio de Atendimento Humano – TMA
- Tempo Médio de Atendimento Total (Humano e URA)
- Tempo Médio de Navegação na URA.

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