

MA

Maria Antónia

+244 923 • • • 118 · Suporte

04:12

|| Espera

🔇 Silenciar

→ Transferir

DTMF

Terminar

Disponível

Campanha · Suporte

Ext. 1042

A receber

+244 91• • • • • • • Vendas

00:06

Retorno

Pedro N. · 10:30 · Renovações

pendente

3

em espera

14

em chamada

92%

SLA

Olá, queria renovar o meu plano.

Feito. O novo plano começa amanhã. Mais alguma coisa?

AC

Ana C.

03:41

RM

Rui M.

WhatsApp

CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL

Cada chamada. Cada conversa. Uma só consola.

Voz, WhatsApp, Messenger, Instagram, Telegram e email, com supervisão, relatórios e o seu service desk numa única plataforma.

 Voz
  WhatsApp
  Messenger
  Instagram
  Telegram
  Email

01

Voz

Entrada, saída e IVR nos seus próprios troncos.

02

Mensagens

WhatsApp, Messenger, Instagram, Telegram e email numa só caixa de entrada.

03

Supervisão

Wallboard em tempo real, acompanhamento e auditorias de qualidade.

04

Integração

Service desk, CRM e os seus próprios sistemas.

5

canais de mensagens mais voz

11

módulos numa só consola

4

idiomas da interface

100%

nas suas instalações, os seus dados



MAPA DE MÓDULOS

11 módulos. Uma só consola.

01 Voz de entrada e encaminhamento

Menos espera, menos transferências e um serviço consistente dentro e fora do horário de expediente.

02 Campanhas de saída e discador

Mais conversas por hora de agente, com a lista, o guião e o resultado no mesmo sítio.

03 Consola do agente

Atendimento mais rápido e formação mais curta: tudo o que o agente precisa está a um clique.

04 WhatsApp

Atenda os clientes no canal que já usam, com as mesmas regras de fila da voz.

05 Messenger, Instagram e Telegram

Uma equipa responde às redes sociais e às aplicações de mensagens com disciplina de service desk, em vez de um telemóvel partilhado.

06 Email

Nenhum email perdido e nenhuma resposta em duplicado, com tempos de resposta mensuráveis.

07 Supervisão em tempo real e acompanhamento

Os supervisores gerem por excepção, com a evidência no ecrã.

08 Relatórios e gravações

Decisões de gestão com base nos mesmos números que a equipa vê todos os dias.

09 Formulários, tipificações e auditorias

Dados limpos no fim de cada contacto e um ciclo de qualidade que se fecha.

10 Tickets e integração ITSM

Os pedidos dos clientes tornam-se itens de trabalho acompanhados, em vez de notas em papel.

11 Administração e segurança

Controle quem vê o quê, prove-o e mantenha a plataforma sob a sua governação.

COMO ENTREGAMOS

01**Descobrir**

Canais, filas, equipas, números e os sistemas a ligar.

02**Configurar**

Campanhas, IVR, formulários, tipificações, perfis e identidade visual.

03**Ligar**

Troncos SIP, linhas WhatsApp, contas sociais, caixas de correio e o service desk.

04**Arrancar**

Formação dos agentes, primeiros dias acompanhados e os indicadores a seguir.

OPÇÕES DE INSTALAÇÃO

Nas suas instalações

Plataforma em Docker no seu centro de dados. Dados, gravações e conversas nunca saem da sua rede.

Alojado pela ISOFT

Operado pela ISOFT em Angola com cópias diárias, monitorização e um acordo de nível de serviço.

Híbrido

Plataforma nas suas instalações, conectores WhatsApp e redes sociais através do ponto público da ISOFT.

