

Os Contact Centers atuais têm um grande impacto nas empresas em diversos aspectos referentes a lucro, custos, inteligência de mercado e fidelização do cliente. Para o cliente, os agentes do Contact Center são a voz e a aparência principal da empresa e, nos dias de hoje, os agentes atendem a diversas formas de comunicação como ligações telefônicas, e-mail, fax, chat on line, vídeo, redes sociais, entre outras.

Um bom Contact Center tem uma forte cultura em que as pessoas trabalham sob um conjunto de valores e metas comuns e estão conectadas a um mesmo propósito, com foco nos objetivos da empresa.

A tecnologia de Contact Center está se tornando cada vez mais integrada e melhorada em seus processos, o que vem resultando em um aumento da satisfação do cliente, da eficiência e da geração de lucro.

A Compugraf oferece soluções de Contact Center através das duas marcas líderes do mercado, Avaya e Aspect. Atuando em todos os seguimentos, a Compugraf atende a todas as suas necessidades para soluções de Contact Center, fornecendo projetos de forma modular, onde é possível personalizar da maneira que atenda a sua necessidade atual, já preparando a infraestrutura para futuras implementações:

Contact Center Multimídia

O cliente tem a opção tradicional de se comunicar com o Contact Center através de uma ligação telefônica e, também, através das novas mídias de comunicação em Contact Center como: chat on line, e-mail, SMS, fax, mensagens de voz e redes sociais.

Escalabilidade

A capacidade das soluções atende desde Contact Centers pequenos até grandes centrais de atendimento. É possível ter milhares de agentes físicos em uma mesma localidade ou espalhados geograficamente em diversos sites. As opções de home agente (agente trabalhando em casa) também está disponível, agregando um alto valor à solução. A opção de ter agentes espalhados geograficamente também oferece segurança caso um site fique indisponível e, neste caso, outro site pode ser utilizado.

Alta disponibilidade, redundância e recuperação em desastres

Entre as opções que dão total redundância ao sistema de Contact Center, podemos citar: redundância de fontes dos servidores, duplicação e espelhamentos de discos rígidos, duplicação e espelhamento de servidores no mesmo site ou em localidades distintas. Essas funcionalidades proporcionam total segurança ao Contact Center que trabalha em operações de missão crítica.

Distribuição dinâmica inteligente de chamadas e acessos multimídia

Baseando-se no nível de skill dos agentes, a distribuição dinâmica inteligente de chamadas possibilita a realocação automática dos agentes entre as filas, de acordo também com parâmetros de tamanho de fila e agentes livres. Este roteamento dinâmico inteligente possibilita economia de recursos com pessoal e um melhor controle das filas, resultando em redução de custos operacionais. Para os acessos multimídia como chat, SMS, e-mail e redes sociais, o nível de skill dos agentes também é considerado. O mesmo agente que atende a uma chamada telefônica poderá responder a um e-mail que estará em fila. O agente poderá gerenciar até 5 contatos simultâneos mais um chamada de voz.

Relatórios

A solução oferece relatórios e informações em tempo real e baseados no histórico. Os módulos da solução permitem a fácil personalização dos relatórios, montando, assim, relatórios alinhados com a necessidade da supervisão e da gerência. Além da personalização, a automatização para extrair e enviar por e-mail reduz a carga de trabalho da equipe de operações, que pode ter mais tempo para avaliar os agentes e definir estratégias para melhorar o atendimento. O cruzamento de informações nos relatórios também é um grande diferencial. Podemos, por exemplo, através de um relatório, ver que um agente demorou muito em uma determinada chamada telefônica e o relatório apontará onde está a gravação desta chamada para uma análise mais profunda.

Gravação de Chamadas, Gravação de Tela e histórico dos Contatos Multimídia

A gravação de chamadas telefônicas em um Contact Center é um componente crítico que deve estar presente em todos os projetos devido a questões regulatórias e de segurança da empresa em ter uma evidência do processo em questão. As gravações telefônicas e o histórico dos contatos multimídia são oferecidos na solução. Um software de busca de fácil operação é utilizado para fazer a busca de cada chamada telefônica, facilitando a recuperação dos dados. A gravação de tela também é ofertada como um módulo da solução. Pode ser utilizada em uma completa monitoração do agente e pode ser exibida em sincronismo com a gravação da voz.

Call Center Ativo – Outbound Call Center

Para call centers ativos, que precisam entrar em contato com o cliente, a Compugraf oferece soluções que contemplam a discagem das chamadas telefônicas de forma automatizada e controlada por estratégias pré-definidas. Os benefícios são imensos e a eficiência de alcance dos contatos supera 70% em comparação com a discagem manual. Além desse benefício, as soluções de Contact Center que a Compugraf oferece têm uma precisão de até 98% de chamadas válidas transferidas aos agentes, o que se torna um diferencial perante outros discadores do mercado. A discagem pode ser feita de forma Preditiva, Preview ou Power e sua empresa pode utilizar a opção que mais se adequa à sua operação.

Speech Analytics

O Speech Analytics é uma ferramenta que analisa as gravações telefônicas para identificar se existe um assunto em comum entre as chamadas analisadas. Verifica, também, se os clientes se exaltaram na conversa, se houve a citação de palavras de baixo calão e com estes relatórios é possível identificar quais foram os fatores externos que motivaram as chamadas telefônicas terem o mesmo assunto ou identificar atendimentos de má qualidade dos agentes. Por exemplo, em um call center de um banco, houve um aumento de 20% de ligações telefônicas e o Speech Analytics identificou que existia um grande grupo de chamadas que continham a expressão “cobrança indevida”. Neste caso, o gerente de operações concluiu com o gerente do banco que houve uma falha no sistema e que existia uma cobrança indevida a um grupo de clientes. Com esta informação em mão, foi possível avisar o restante do grupo via e-mail que a cobrança indevida já havia sido corrigida e que seria feito o ressarcimento.

O Speech Analytics permite uma visão geral do motivo pelo qual os clientes estão entrando em contato com o Contact Center ao organizar as conversações de áudio em grupos que têm a mesma característica e, assim, podem ser facilmente procurados e analisados. Uma boa solução de Speech Analytics possibilita a busca de termos e frases combinadas, categorização de chamadas baseada na maneira em que os clientes se expressam e criação de categorias e grupos de chamadas para, de forma automática, determinar a causa-raiz que está levando os clientes a ligarem para o Contact Center.

Monitoria da Qualidade - Quality Monitoring

Por mais de 30 anos, call centers têm usado Monitoria da Qualidade para garantir que seus agentes façam um atendimento adequado. Apesar da Monitoria da Qualidade tradicional ter funcionado bem no passado, ela não é mais produtiva como antes da era da Internet, com as necessidades e mudança de perfil dos clientes que agora usam novas formas de comunicação. A monitoria da qualidade se tornou uma tarefa crítica nos dias de hoje devido a três fatores:

- Pressão por Controle de Custos
- Foco na Receita e Lucro
- Atender a Expectativa do Cliente

Esses fatores estão forçando os Contact Centers a tentar alcançar o equilíbrio entre efetividade e eficiência. Idealmente, um sistema confiável de Monitoria da Qualidade fim a fim captura, armazena e recupera todo o histórico do cliente em todos os canais de comunicação, seja voz, e-mail, SMS etc.

A solução entrega funções para grandes volumes de gravações e armazenamento avançado de dados, funcionalidades de recuperação e apresentação de dados com ferramentas de melhoria de treinamento e desempenho dos agentes. Cruzamento de informações e formulários de avaliações também são utilizados para avaliar os agentes de uma forma mais assertiva. Conseqüentemente, a solução inclui função de gravação voltada ao negócio da sua empresa para capturar e avaliar todo o histórico do cliente.

Gerenciamento de Desempenho - Performance Management

A solução de Gerenciamento de Desempenho possibilita à sua empresa rastrear e analisar o desempenho do agente, de grupos ou até de toda a organização. Scorecards, que são notas dadas aos agentes de acordo com o desempenho, são aplicados a uma série de KPIs (Key Performance Indicator), métricas de avaliação dos agentes que mostram como está sua evolução no decorrer do tempo. Isso possibilita:

- Medir o desempenho do agente, da equipe e do próprio Contact Center com base em metas definidas; permite à organização avaliar plenamente como seus agentes gastam seu tempo e seguem a programação, a fim de localizar áreas específicas para melhoria de produtividade e economia de custos.
- Usar os Scorecards para iniciar de forma automática os treinamentos necessários para os agentes.
- Melhorar as metas de planejamento e desempenho com as valiosas informações coletadas.
- Criar KPIs próprios, de acordo com sua operação.

Workforce Optimization

Workforce Optimization é a junção de funções de Contact Center que trabalham juntas para prover um melhor serviço ao cliente. Cada função combina pessoas, processos e tecnologias para alcançar um resultado final:

- A Gestão de Qualidade possibilita tanto a garantia quanto o aperfeiçoamento da qualidade, ajudando sua empresa a tratar de questões como conformidade com a legislação, mitigação de riscos, desenvolvimento do efetivo e melhoria dos processos. Também oferece capacidades para registrar, rever e reportar interações com clientes, que podem ser usadas para melhorar o desempenho dos agentes e a satisfação no trabalho, aumentando a satisfação dos clientes e a geração de receita, com melhor gestão dos custos gerais.
- A Gestão da Força de Trabalho otimiza os recursos de pessoal do Contact Center, ajuda a reduzir custos, maximizar a produtividade e a eficiência dos agentes, além de aumentar a satisfação dos clientes e o desempenho da campanha, ajudando a alavancar a receita bruta e os rendimentos líquidos.

- A Otimização das Interações disponibiliza informações sobre a Melhor Hora Para Ligar, a fim de obter maior produtividade em campanhas de chamadas ativas e gestão de estratégia. Também ajuda a melhorar as taxas de contato com a pessoa certa e a maximizar contatos com os mais importantes clientes em cobranças, telemarketing e serviços proativos da organização.
- Relatórios – Provê relatórios dos KPIs (indicadores de desempenho dos agentes) e Scorecards (acompanhamento individual de cada agente), que analisam e ajudam a identificar os pontos fortes e fracos da equipe e facilitam o planejamento de tendências e melhoria da qualidade no atendimento.
- Treinamentos – Inclui módulo de E-learning que pode ser realizado durante o horário de trabalho do agente, reduzindo custos e, dinamicamente, melhorando a qualidade de capacitação da equipe.

Pesquisa de Satisfação - Customer Survey & Feedback

A opinião dos clientes sempre tem uma grande importância na hora de avaliar o serviço prestado. As pesquisas de satisfação podem ser feitas pelo próprio agente ou via URA – Unidade de Resposta Audível – que coleta as respostas dos clientes e as armazena em um banco de dados. Isto possibilita a extração de relatórios que mostram com exatidão como os clientes avaliam o atendimento prestado. A solução oferece a opção de criar questionários personalizados com níveis de árvores, que podem ser ativados dependendo das respostas dos clientes às questões anteriores.



Conheça nossas outras linhas de produtos

As soluções de Segurança Digital da Compugraf auxiliam na proteção do ambiente de rede corporativo através de serviços especializados e produtos de segurança líderes de mercado. Os serviços são focados nas necessidades de cada empresa e executados por profissionais experientes e capacitados para um correto planejamento da infra-estrutura de segurança digital, instalação, customização e integração de produtos, análise de vulnerabilidades, desenvolvimento de políticas de segurança e treinamentos voltados para a correta utilização e administração de todo esse ambiente.

Os produtos são compostos por firewalls, appliances, redes privadas virtuais (VPN), alta-disponibilidade, QoS, detecção de intrusão em redes e servidores, PKI, antivírus, filtros de conteúdos, varreduras de vulnerabilidades, autenticação robusta e geradores de relatórios.



Mais do que sistemas telefônicos, a Compugraf oferece soluções completas para Telefonia Corporativa adequadas às necessidades dos usuários:

- Sistemas avançados de telefonia convencional e telefonia IP (ToIP)
- Operação em rede com gerenciamento centralizado
- Call Center integrado
- Aplicações para mesas de operações financeiras
- Ramal Digital Celular
- Aplicações CTI integradas



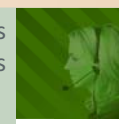
Através de sua Rede Multiserviços de abrangência nacional e com acesso a mais de 60 países, a Compugraf oferece serviços capazes de suprir todas as suas necessidades atuais e futuras de comunicação:

- Redução nos seus gastos com telecomunicações
- Atendimento pós-venda diferenciado
- Redução de investimentos e custos operacionais
- Previsibilidade de orçamento
- Disponibilidade e segurança total
- Disponibilidade on-line de relatórios de uso e performance via internet



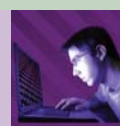
A Compugraf utiliza uma tecnologia revolucionária que imprime produtividade excepcional durante os contatos com nossos agentes, especialmente treinados e capacitados para desenvolver operações específicas de acordo com a necessidade do cliente:

- Monitoramento em tempo real pela internet
- Atendimento a cliente (SAC)
- Cadastramento e processamento de pedidos
- Televendas e agendamento
- Pesquisa e atualização cadastral



As soluções de software da Compugraf permitem aos seus clientes maximizar o retorno de seus investimentos de TI e focar suas ações em seu core business.

Nosso portfólio é composto de soluções inovadoras em desenvolvimento de sistemas e atividades complementares como manutenção e integração de aplicações de negócio, construindo um ambiente menos complexo e de fácil gestão. Nossa Fábrica de Software utiliza metodologias aderentes à ISO 9001:2000 e CMMISE/SW, largamente reconhecidos pelo mercado de software, onde os produtos que geramos são controlados em todas as fases do processo de construção. Algumas das áreas que temos experiência destacada são tarifação telefônica, CTI, contact center, varejo, CRM, ERP, dentre outras.



Com a finalidade de capacitar profissionais nas áreas de Segurança Digital e Telefonia Corporativa, a Compugraf coloca um moderno centro de treinamento com os recursos mais avançados à disposição da sua empresa:

- Ótimas instalações e laboratórios totalmente equipados
- Excelente localização
- Equipe de instrutores altamente qualificada
- Treinamentos In-Company
- Web Corner: acesso à internet para os alunos

