



Altitude Mobility

Fique Conectado Sempre, em Todos os Lugares

Nos últimos anos, a tecnologia mudou completamente a forma como interagimos e, em última análise, também como fazemos negócios. Uma das tendências mais importantes é a mobilidade. Os consumidores usam dispositivos móveis para se comunicar, buscar informações ou simplesmente para se divertir. As empresas usam tecnologias móveis para melhorar seus processos organizacionais e mobilizar os clientes modernos. Para um contact center avançado, a mobilidade oferece uma ótima oportunidade de melhorar a comunicação com clientes, facilitar o trabalho dos agentes de campo e aprimorar os processos de gerenciamento.

Aplicativo do cliente

Os smartphones e tablets se tornaram parte de nossas vidas diárias rapidamente. Aplicativos móveis bem planejados podem ser convenientes não apenas para os clientes, mas também para as empresas. O Altitude uCI, nosso software integrado de comunicação unificada, integra facilmente as informações e solicitações de aplicativos móveis no contact center.

O Altitude uCI permite IVR visual, retorno de chamada, chamada com um clique, compartilhamento de arquivos e muito mais. Todas as interações originadas em aplicativos móveis entram em uma fila unificada junto com outras interações de mídia e, de acordo com prioridades e regras, direcionadas para o agente mais adequado. O agente recebe uma janela instantânea com todas as informações relevantes sobre a interação; por exemplo, o histórico do cliente, os dados coletados pela IVR visual e a localização por GPS.

Aplicativo do agente

Os dispositivos móveis são uma excelente ferramenta para os funcionários que interagem com clientes fora do escritório, por exemplo, fornecendo serviços, fazendo pesquisas de mercado ou cobranças de porta em porta.

O Altitude Door to Door é um aplicativo móvel criado para ajudar nas interações externas com clientes. O aplicativo é perfeitamente integrado ao Altitude uCI e inclui um link em tempo real com os sistemas da empresa, garantindo assim o uso de informações sempre atualizadas. Ele simplifica o processo de administração de interações para os funcionários em campo e fornece a eles um histórico do cliente unificado, além de informações sobre a localização do contato, as melhores rotas, condições de trânsito e clima. Além disso, o aplicativo permite que a equipe de gerenciamento acompanhe seus funcionários por meio de uma visualização em tempo real de sua localização e seus indicadores de desempenho.

Aplicativo de gerenciamento

Os tablets se tornaram uma ferramenta de gerenciamento amplamente usada. Eles permitem que a equipe de gerenciamento e operações controle as atividades e o desempenho do contact center de qualquer lugar, a qualquer momento.

O aplicativo de gerenciamento da Altitude permite administrar melhor o tempo, pois os supervisores não estão restritos a seus computadores, e podem treinar agentes ou realizar outras atividades e, ao mesmo tempo, usar seus dispositivos móveis para se manter informados sobre o status dos agentes, das equipes e das campanhas. Além disso, o aplicativo exibe os alarmes acionados, informando os gerentes sobre situações específicas e permitindo que eles reajam e façam alterações dinamicamente, diretamente no dispositivo móvel.

DESTAQUES



Os aplicativos do cliente e do agente se integram perfeitamente ao Altitude uCI



Oferece aos clientes opções de retorno de chamada e chamada com um clique



Permite IVR visual



Fornecer atualizações automáticas de processos de fluxo de trabalho pendentes para os clientes



Permite o compartilhamento de arquivos entre o contact center e os clientes ou agentes de campo



Fornecer a localização por GPS do cliente e dos agentes de campo para o contact center



Os portfólios de contatos dos agentes de campo são atualizados em tempo real com informações provenientes do contact center ou de outros departamentos da empresa



Fornecer informações sobre localização do contato, as melhores rotas, condições de trânsito e clima para os agentes de campo



Permite que a equipe de gerenciamento controle as atividades do contact center de qualquer lugar, a qualquer momento



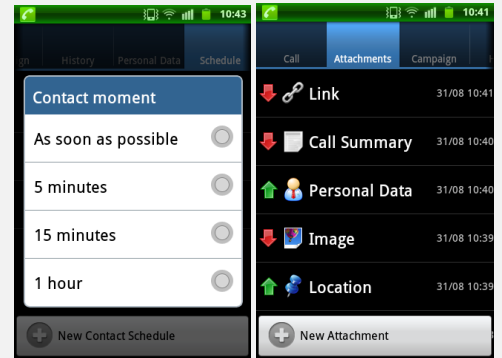
APLICATIVO

RECURSOS



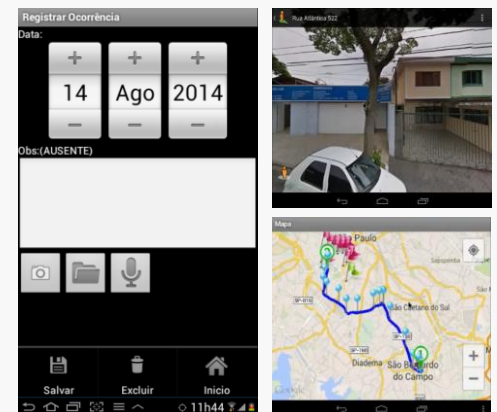
Aplicativo do cliente

- Os aplicativos do cliente são perfeitamente integrados ao Altitude uCI, garantindo que todas as interações recebidas sejam colocadas em uma fila unificada e tratadas como todos os outros canais de interação.
- O Altitude uCI vincula o aplicativo ao contact center, fornecendo informações relevantes para o mecanismo de roteamento e os agentes, como informações de contexto, visualização de 360° do cliente, posicionamento por GPS e arquivos compartilhados.
- As IVRs visuais com interfaces inteligentes podem ser usadas para aperfeiçoar a experiência do cliente e melhorar a qualidade do roteamento.
- Retornos de chamada e solicitações de programação ajudam os clientes a evitar longas filas de espera.
- O aplicativo permite que os clientes obtenham atualizações automáticas de processos de fluxo de trabalho e seus casos individuais.
- Independente de dispositivo - pode ser usado no Android, iOS, Windows Mobile, em aplicativos da Web e aplicativos de mídia social, como o Facebook.



Aplicativo do agente

- O Altitude Door to Door é perfeitamente integrado ao Altitude uCI, proporcionando ao contact center uma visualização unificada de todas as interações, sejam com agentes em campo ou no contact center.
- Envia informações, como o registro de interações e a localização por GPS do agente, em tempo real, para o contact center.
- Fornece aos agentes de campo informações de contato detalhadas, um mapa da rota sugerida, a visualização da rua, informações de trânsito e clima.
- Permite aos agentes registrar a interação imediatamente e adicionar facilmente anexos e comentários a esse registro.
- A equipe de gerenciamento recebe o monitoramento geoespacial em tempo real dos agentes e das equipes em campo, além da opção de enviar mensagens diretas para os agentes.



Aplicativo de gerenciamento

- Permite que a equipe de gerenciamento e operações controle as atividades e o desempenho do contact center de qualquer lugar, a qualquer momento.
- Fornece monitoramento de desempenho em tempo real com KPIs de negócio e operacionais de agentes individuais, de equipes ou campanhas.
- Permite a configuração de regras e processos de roteamento, e envia mensagens para agentes, equipes ou campanhas.
- Informa a equipe de gerenciamento quando determinados alarmes são acionados e possibilita mudanças estratégicas dinâmicas.
- Independente de dispositivo – funciona no Android e no iOS, em smartphones e tablets.



A Altitude Software fornece um software integrado de gerenciamento unificado de interações com clientes.

As soluções premiadas da Altitude capacitam organizações do mundo inteiro a melhorar sua comunicação com os clientes, garantir a conformidade com a legislação, reduzir custos operacionais e promover a excelência na interação com o cliente.

Bogotá • Bruselas • Buenos Aires • Chicago • Dubai • Lisboa • Londres • Madrid • Manila • Nueva Delhi • Ciudad de México • Örebro • Paris • São Paulo • Toronto

© Altitude Software. Todos os direitos reservados. As informações fornecidas estão sujeitas a alterações sem aviso. Acredita-se que essas informações sejam precisas, mas são apresentadas sem qualquer garantia expressa ou implícita. Para informações de disponibilidade, entre em contato com um representante local.

www.altitude.com
info@altitude.com