



Altitude Multimedia

Garantia de Rastreamento de Interações em Todas as Mídias

As empresas devem estar prontas para atender às necessidades e satisfazer as expectativas do consumidor do século XXI. Os clientes de hoje querem se sentir valorizados e compreendidos, por isso buscam serviços personalizados de qualidade. Mas, mais do que tudo, o cliente valoriza a independência e a liberdade de escolha. As empresas precisam disponibilizar vários canais, desde o telefone tradicional até aplicativos de autoatendimento e IVR, mídias sociais e blogs. Atualmente, essa é a única maneira de manter os clientes satisfeitos e aumentar os índices de fidelidade.

Do multi ao omnichannel

Muitas empresas já adotaram uma estratégia multicanal de atendimento ao cliente. Embora essa pareça ser uma ótima iniciativa, só ela não será suficiente para diferenciar seus serviços e superar a concorrência. Para isso, as empresas precisam dar um passo a mais e oferecer serviços omnichannel.

A abordagem multicanal resulta em canais isolados, muitas vezes conectados de forma inadequada, informações de clientes incompletas e alguma confusão. Por sua vez, o serviço omnichannel unifica todos os canais de comunicação, proporcionando uma visualização 360° dos clientes, permitindo mudanças nos canais de comunicação durante a jornada do cliente e personalizando a experiência de serviço.

Um único software integrado para a interação unificada com os clientes em todos os canais

O Altitude uCI, nosso software integrado de comunicação e interações unificadas, oferece a solução ideal para o atendimento omnichannel ao cliente. No Altitude uCI, todas as interações, independente do canal, são colocadas em uma fila unificada e então encaminhadas para o recurso mais adequado de acordo com regras e prioridades predefinidas. As interações também podem acionar um processo de fluxo de trabalho, automatizando e integrando totalmente os processos de negócio, do início ao fim.

Os agentes podem lidar com todos os tipos de interação em um único aplicativo no desktop, o que torna o trabalho menos complicado e minimiza a necessidade de treinamento. A guia unificada com o histórico do cliente apresenta informações sobre todas as interações anteriores do cliente com a empresa. Os dados são transferidos junto com a interação para que os agentes possam atender aos clientes melhor e mais rápido.

O Altitude uCI permite o gerenciamento e monitoramento em tempo real das operações, do desempenho e dos resultados das atividades do contact center. Também fornece uma visualização unificada de todos os canais de interação, possibilitando a mudança dinâmica de estratégias com a escolha das mais lucrativas.

DESTAQUES



Atendimento omnichannel ao cliente



Gerenciamento, monitoramento e geração de relatórios unificados de todos os canais



Mesma linguagem de script para todos os canais



Uma única fila unificada para todas as interações



Combinação de todos os tipos de interações de entrada e saída



Um único aplicativo do agente para todos os canais



Histórico do cliente unificado em todos os canais de comunicação



Funcionalidades avançadas de fluxo de trabalho que conectam todos os departamentos da empresa



Roteamento inteligente baseado em diversas regras, habilidades do agente e prioridades



CANAL	RECURSOS
 Voz	<ul style="list-style-type: none"> • Vários modos de discagem (preview, power e preditiva) e regras de discagem personalizadas. • Identificação automática de número (ANI) e roteamento inteligente de interações, também com base em competências. • Recursos avançados de IVR para a coleta de informações pessoais e confidenciais. • Conformidade com a legislação e regulamentações do setor.
 E-mail	<ul style="list-style-type: none"> • Filtragem e descarte automático de e-mail de acordo com condições definidas para evitar spam e e-mails irrelevantes. • Fácil captação de e-mails da fila unificada quando os agentes estão ociosos. • Transferência, encaminhamento, armazenamento e continuidade de e-mails para possibilitar respostas cooperativas. • Altos padrões de segurança de criptografia de e-mail usando o PGP Universal. • Confirmação automática de e-mails.
 Bate-papo	<ul style="list-style-type: none"> • Várias sessões de bate-papo por agente. • Estatísticas de tempo de resposta estimado. • Transferência de sessões e conferências de bate-papo. • Integração direta com o seu site.
 Mídias sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Integração com agregadores e mecanismos de monitoramento de mídias sociais (como Alertas do Google, Social Mention etc.) para permitir acompanhar as comunidades on-line. • As telas do agente têm a mesma aparência dos sites de mídia social correspondentes. • As respostas do agente inseridas na tela do agente são publicadas ou tweetadas diretamente na rede. • Os agentes podem rotular e categorizar as interações.
 Vídeo	<ul style="list-style-type: none"> • Padrões abertos de VoIP/TDM. • Suporte 3G 324m a chamadas de vídeo. • Texto em vídeo (tela/menus e avatares), texto em fala (TTS), reconhecimento de fala (ASR).
 SMS	<ul style="list-style-type: none"> • Os filtros permitem descartar mensagens indesejadas e filtrar mensagens com conteúdo específico. • Envio automático ou por push de mensagens SMS personalizadas para clientes, também disponível como SMS em bloco. • Informações de entrega de mensagens. • Durante uma chamada de voz recebida, é possível enviar um SMS com informações adicionais para o cliente.
 Aplicativo móvel	<ul style="list-style-type: none"> • Vincula o aplicativo ao contact center, fornecendo informações relevantes para o mecanismo de roteamento e o agente, como informações de contexto, dados do cliente e posicionamento por GPS. • Permite retornos de chamada e solicitações de programação, fornece atualizações automáticas dos processos de fluxo de trabalho e permite o compartilhamento de arquivos e imagens. • Fornece IVR visual. • Independente de dispositivo - pode ser usado no iOS, Android, Windows Mobile, em aplicativos da Web e aplicativos de mídia social, como o Facebook.
 Door to Door	<ul style="list-style-type: none"> • Fornece aos agentes de campo informações de contato detalhadas, visualização de rotas, informações de trânsito e a visualização da rua. • Os agentes de campo podem registrar a interação imediatamente e adicionar anexos, como fotos e mensagens de voz. • Envia a localização por GPS dos agentes e o registro de interações em tempo real para o contact center. • Permite que a equipe de gerenciamento envie mensagens para os agentes em campo e vejam em tempo real o desempenho, a localização por GPS e o registro de interações de cada agente.

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