



Altitude Workflow

Atendimento ao Cliente. Totalmente Expandido.

Os consumidores de nossos dias são mais exigentes do que nunca e não aceitam nada menos do que uma experiência perfeita durante toda a sua jornada como cliente. Para poder corresponder às expectativas do consumidor, as organizações precisam incrementar sua eficiência e se destacar no atendimento ao cliente. O Altitude Workflow estende as políticas do contact center a toda a empresa, conectando os diversos processos para reduzir a distância entre diferentes departamentos, recursos e bancos de dados. Ele elimina as divisões na empresa e integra os processos de negócio do princípio ao fim, aumentando a eficiência e minimizando os erros.

Integração e consistência total em toda a organização

O Altitude Workflow dá ao contact center acesso aos fluxos de trabalho de toda a organização e assegura que as tarefas distribuídas aos agentes tenham informações consistentes sobre o processo inteiro, dados completos do cliente e acesso à base de conhecimento. Os agentes podem informar os clientes sobre o status de suas solicitações e acionar novos processos completos.

Nosso software integrado de comunicação unificada, o Altitude uCI, conta com uma fila realmente unificada que agrega todas as atividades, inclusive tarefas. As tarefas do fluxo de trabalho têm prioridades e competências associadas para garantir que sejam tratadas no momento definido pelo recurso mais apropriado.

Integração com aplicativos externos

O Altitude uCI se integra a aplicativos de terceiros e sistemas de automação de processos de negócio para compartilhar informações com aplicativos corporativos. É possível configurar os aplicativos externos para adaptá-los diretamente ao Desktop Altitude do Agente, sem que os agentes percebam que estão trabalhando em outro aplicativo para concluir a tarefa do fluxo de trabalho.

Gerenciamento unificado

O Altitude uCI unifica e automatiza cada etapa do processo de fluxo de trabalho, da definição à execução. Assim, a equipe de gerenciamento do contact center pode visualizar facilmente todas as tarefas de um processo, ver onde o processo foi paralisado e quem é responsável pela resolução do problema que o interrompeu.

As tarefas do fluxo de trabalho podem ser monitoradas em tempo real e no histórico da mesma forma que todas as outras interações do contact center. A equipe de gerenciamento do contact center também pode gerar relatórios para uma análise mais detalhada. Isso permite que a equipe de gerenciamento do contact center identifique tendências, problemas e oportunidades de aperfeiçoamento para melhorar os resultados de negócios.

A equipe de gerenciamento do contact center também pode definir alarmes para tomar as medidas apropriadas em caso de problemas durante a execução do processo de fluxo de trabalho, garantindo que as tarefas sejam entregues no prazo e nunca sejam perdidas.

DESTAQUES



Visualização unificada de todas as tarefas dos processos de fluxo de trabalho



Integrado com todos os processos da organização



Capacita o contact center por meio de sua conexão com os outros departamentos da empresa



Processos automatizados do princípio ao fim



Roteamento inteligente baseado em regras definidas



Design simples de processos por meio do Altitude Scripting Studio



Utiliza e se beneficia de todos os recursos da organização



Enfoca objetivos de negócio e KPIs, garante o cumprimento dos SLAs



RECURSO

BENEFÍCIOS



Unificação de Processos

- A definição e distribuição centralizada dos processos de fluxo de trabalho proporciona uma visualização única de todo o trabalho, realizado e pendente.
- As tarefas do fluxo de trabalho são realizadas em paralelo nos vários departamentos da organização e têm pontos de sincronização que possibilitam o avanço do processo.
- Os agentes podem iniciar um processo de fluxo de trabalho a qualquer momento, garantindo assim que a interação seja tratada e o problema do cliente, resolvido.



Distribuição Automática de Tarefas

- O processo de fluxo de trabalho garante que as tarefas nunca sejam perdidas e que sejam executadas até o final.
- As tarefas são entregues automaticamente de acordo com regras, competências e restrições de tempo definidas.
- Alarmes notificam sobre tarefas vencidas.



Histórico Unificado do Cliente

- A visualização de 360° do cliente e das interações com a empresa em qualquer canal de mídia ajuda os clientes de forma rápida e eficiente sem que eles precisem repetir toda a história novamente.
- Quando uma tarefa é transferida para outro agente ou adicionada a um processo de fluxo de trabalho, as informações coletadas até então são transferidas junto com a tarefa.



Roteamento Inteligente

- As tarefas do fluxo de trabalho, como qualquer outra interação, são distribuídas para os agentes de acordo com regras de negócio e prioridades definidas previamente.
- O roteamento inteligente facilita o trabalho dos agentes, pois as tarefas são entregues a ele de forma compatível com seus perfis de competência, aumentando também os índices de FCR.



Fila Unificada

- Todas as tarefas podem ser combinadas em uma única fila unificada, independente do tipo de tarefa, sejam elas por telefone, e-mail, mídia social etc.
- Cada tarefa do fluxo de trabalho tem uma prioridade atribuída que define a ordem de entrega considerando as prioridades das outras atividades na fila.



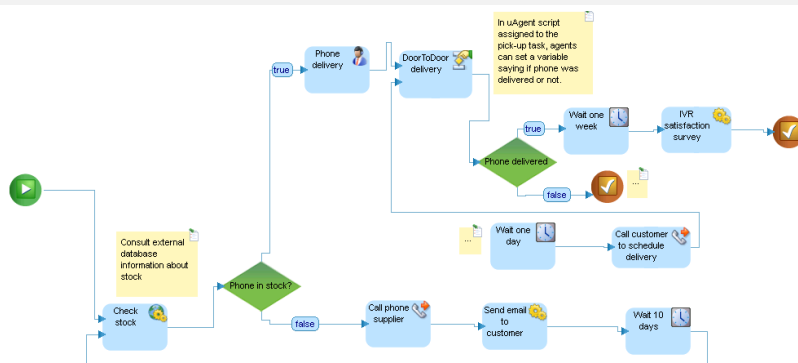
Scripts Unificados

- Um único ambiente de desenvolvimento para todas as atividades do contact center, independente do canal de mídia.
- A definição de processos simples e intuitiva permite o rápido desenvolvimento de scripts e possibilita alterações dinâmicas de processos e tarefas.
- Fácil manutenção e aprimoramento de processos.



Monitoramento e Relatórios

- Usa os indicadores e KPIs predefinidos e personalizados para garantir o sucesso dos objetivos de negócio.
- Compara os valores atuais e históricos dos processos de fluxo de trabalho e outras atividades do contact center para possibilitar a tomada de decisões com base em informações.
- A visualização unificada dos processos de negócio permite o aprimoramento contínuo do processo.
- A visualização unificada e integrada aponta responsabilidades por problemas nos processos e nas tarefas.



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.

www.altitude.com
info@altitude.com

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.