

INTELIX PABX IP | CALL CENTER



O **Intelix PABX IP** é uma central telefônica que pode operar em ambiente exclusivamente IP ou em ambiente híbrido, isto é, combinando telefonia IP com telefonia convencional (TDM, analógica e móvel - GSM). Possibilita o uso simultâneo de ramais com aparelhos IP ou softfones e consoles touch ou ainda ramais analógicos. Possui interface web para monitoramento de troncos e ramais, bilhetagem, configuração de ramais, regras de discagem e bloqueio. Também realiza a gravação das chamadas telefônicas e faz atendimento por DAC/URA com módulos de correio de voz e fax.

O **Intelix Call Center** é um módulo adicional para call centers: além de central telefônica, faz gerenciamento de filas de atendimento e possui recursos para monitoramento

supervisão de atendentes e emissão de relatórios com métricas sobre o atendimento. Possui recursos para gravação de chamadas, gravação da tela dos atendentes, discador telefônico, URA (com TTS e STT), pesquisa de satisfação, correio de voz, chat, chat para atendimento a aparelhos TDD, serviço de fax e campanhas com SMS. Os supervisores de atendimento também tem acesso a escuta on line das gravações e a escuta da ligação com possibilidade da orientação do atendente por voz.



- ✓ O **Intelix PABX IP** é indicado para empresas que desejam ter uma central telefônica com funções complementares como URA, correio de voz, gravação e relatórios de acompanhamento das chamadas.
- ✓ Já o **Intelix Call Center** é ideal para centrais de atendimento ao cliente, call centers ativos e receptivos, SACs, ouvidorias, etc.

PRINCIPAIS FUNÇÕES

- Atendimento de chamadas telefônicas através de URA/DAC com mensagens diferenciadas dias úteis e feriados, horário de atendimento diferenciado, etc.
- Integração com banco de dados para respostas ao cliente e registro de dados em sistemas de BI - Inteligência de negócios.
- Fácil manuseio para alteração da URA/DAC pelo próprio administrador do sistema.

- Tecnologia de TTS e STT no atendimento das chamadas.
- Correio de voz para recados após horário de atendimento ou ramal ocupado.
- Pesquisa de satisfação para que o cliente avalie o atendimento.
- Configuração de ramais, filas de atendimento, logins de atendentes e seus perfis e permissões, rotas de entrada e saída, etc.
- Emissão de relatórios das chamadas, de atendentes, motivos de chamadas, pausas de atendente, etc.
- Monitoramento on line das chamadas em atendimento, em espera na fila, atendentes logados, troncos livres e ocupados, etc.
- Softfone DGPhone para uso no atendimento das chamadas.
- Aplicativo Intelix Atendente para uso dos atendentes, com motivador de chamadas, pausa de atendente com motivos e chat para conversas com o cliente e também com seu supervisor.
- Discador automático para campanhas ativas.
- Gravador de chamadas telefônicas e de tela dos atendentes.
- Chat para atendimento por texto.



BENEFÍCIOS E VANTAGENS

- Utilize uma única plataforma para atender diversos canais de voz/telefonía e o chat.
- Melhore a capacidade e qualidade de seu atendimento telefônico.
- Grave todas as chamadas telefônicas para possível auditoria ou envio a clientes.
- Atenda por chat e guarde histórico das conversas para futuras consultas e auditorias de atendimento.
- Grave a tela de seus atendentes para melhorar a análise do atendimento.
- Utilize o DGPhone e Intelix Atendente que são totalmente compatíveis com o Intelix.
- Customize e modifique a ura conforme sua necessidade utilizando o Configura URA.
- Receba mensagens de correio de voz e realize o retorno aos seus clientes.
- Reduza custos de infraestrutura e recursos humanos (o Intelix integra-se com várias marcas de centrais telefônicas do mercado).
- Registre e gerencie o fluxo de ligações que sua empresa recebe e seus atendentes através dos relatórios e do monitoramento.
- Aplique pesquisa de satisfação ao cliente pela URA e verifique o nível de qualidade de seu atendimento.
- Proporcione ao seu cliente um atendimento padronizado, agradável e seguro.

CONHEÇA MAIS!

CONFIGURADOR E ACESSO
A RELATÓRIOS

A configuração de ramais, de filas de atendimento, logins de atendentes e seus perfis e permissões, rotas de entrada e saída, encaminhamentos de grupos de ramais, etc, é realizado pelo Configurador Intelix. A geração de relatórios é realizada nessa ferramenta também. Os relatórios disponibilizam informações como chamadas atendidas e abandonadas, tempo médio de atendimento (TMA), Tempo médio de espera (TME), nível de serviço, relatório detalhado das chamadas, tempo de atendentes em serviço, livre ou pausados e, de suas atividades como login, logoff, pausas, etc. O controle de acesso é realizado através de usuário e senha e níveis de permissão totalmente configuráveis.



DISCADOR AUTOMÁTICO

A discagem automática em modo power ou manual é uma ferramenta para campanhas ativas. É necessário um mailing para uso nas discagens que pode ser obtido através de uma integração com banco de dados ou um arquivo csv a ser importado para o Intelix Discador.



GRAVADOR DE CHAMADAS

Com o gravador, todas as chamadas são gravadas com ID do atendente e a bina do cliente. A ferramenta Cliente Intelicon (app ou WEB) dá acesso aos arquivos de gravação, e assim, será possível escutar, copiar e enviar por e-mail. A ferramenta também possui login e senha para acesso, de acordo com as permissões de cada usuário.



MONITORAMENTO

O monitoramento on line das chamadas em atendimento, em espera na fila, tempo médio de espera, atendentes logados, troncos livres e ocupados, chamadas abandonadas, nível de serviço, etc, pode ser verificado em tempo real no Monitor Intelix. Os supervisores de atendimento utilizam muito essa ferramenta para gerenciamento de sua equipe e das chamadas de entrada e saída. Status de filas e atendentes.



STT E TTS

As funções de TTS e STT tem se destacado, pois o TTS evita o custo de gravar várias frases novas quando o texto falado da ura mudar ou até para comunicar dados de integração que ainda não possuíam frases gravadas. Já o STT é utilizado para reconhecer palavras que o usuário fala para a ura, como nomes de pessoas e departamentos, ou funções como, registrar OS (ordem de serviço) ou confirmar pagamento de boleto. Nesse caso, é criado um dicionário de palavras que o STT deverá identificar em todas as ligações entrantes atendidas por essa função. A URA para digitar opções numéricas no teclado do telefone, pode ser utilizada em paralelo.



GRAVADOR DE TELA

O gravador de tela registra todas as ações do atendente em seu computador desde o momento do atendimento da chamada até o desligamento. Essa gravação de vídeo pode ser acessada na mesma ferramenta Cliente Intelicon (app ou WEB).



INTEGRAÇÃO A BANCO DE DADOS

Quando integrado a bancos de dados, o Intelix busca as informações solicitadas pelos usuários na URA, criando a solução ideal para fornecer respostas sem a necessidade de atendentes. Mas além da integração com a URA, é possível realizar a integração com softwares e banco de dados de inteligência do negócio, trazendo informações importantes para o gerenciamento da empresa e de seu atendimento a clientes.



URA E FACILIDADE DE MUDANÇAS DE FRASES

Além de ter a facilidade de atendimento por URA/DAC, o Intelix possui uma ferramenta chamada Configura URA, que agiliza a troca e mudança de menus e mensagens em situações de emergência ou informações de desativação do atendimento telefônico por motivo de feriado, reuniões gerais, etc.



INTELIX ATENDENTE

O aplicativo Intelix Atendente complementa a ferramenta DGPhone. O atendente utiliza esse aplicativo para se logar na fila, motivar as chamadas atendidas, entrar em pausa e motivar a pausa (descanso, banheiro, almoço, etc). Também possui chat para conversas com o cliente e com seu supervisor.



CHAT

O chat para atendimento de clientes do site institucional é uma ferramenta para atendimento por texto. Os clientes que chegam ao chat de seu site são atendidos por atendentes que estão logados na fila "chat". Para utilizar essa facilidade, o atendente utiliza o Intelix Atendente, que possui a aba Chat.



CORREIO DE VOZ

Além de atender e transferir chamadas, a URA do Intelix pode ter a função de correio de voz, onde os recados são disponibilizados em áudio gravado por e-mail ou pela interface do sistema com acesso realizado por senha. A frase de atendimento pode ser personalizada por cada usuário/ramal, informando o seu nome, por exemplo. E o cliente poderá ter um canal de recados em horários sem atendimento, onde receberá o devido retorno na próxima hora útil.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

E para quem deseja medir a qualidade do seu atendimento, a URA do Intelix é uma ótima opção. Através dela é possível criar uma pesquisa de satisfação com as perguntas que melhor se encaixam ao seu negócio. A URA vocaliza as perguntas e o seu cliente digita as notas desejadas. Após o registro das notas, é possível consultar relatórios com as opções digitadas, obter o resultado da pesquisa e realizar ações de melhoria ou manutenção da qualidade do atendimento.



SOFPHONE DGPHONE

É um aplicativo para uso no atendimento das chamadas, como um telefone convencional. Ele tem todas as funções de um aparelho telefônico, para proporcionar aos atendentes comodidade e agilidade nos atendimentos.