

URA INTELICON



A **URA Intelicon** é um sistema de atendimento telefônico automático que fornece opções para direcionamento da chamada, por meio de menus e submenus de atendimento por voz. A URA/DAC pode ser utilizada com várias marcas de central telefônica, em troncos analógicos, digitais e IP. Através de seus relatórios de chamadas pode-se identificar gargalos na operação como a opção mais procurada. Além disso, seus relatórios indicam a quantidade de ligações recebidas, quantidade de atendimentos realizados por determinado atendente/ramal, duração das chamadas, etc.

PRINCIPAIS FUNÇÕES

- Atendimento diferenciado por datas, feriados, dias da semana e horários de atendimento.
- Integração com banco de dados para respostas ao cliente.
- Uso 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 da ura e dos atendentes.
- Atenda as ligações de seu cliente 24 horas por dia 7 dias na semana.
- Receba mensagens de correio de voz e realize o retorno aos seus clientes.
- Integra aos seu banco de dados, CRM, ERP, etc.
- Melhore a capacidade e qualidade de seu atendimento telefônico.
- Reduza custos de infraestrutura e recursos humanos.
- Mantenha a sua central telefônica, pois a URA/DAC integra-se a várias marcas.
- Registre e gerencie o fluxo de ligações que sua empresa recebe através de relatórios.
- Utilize a mensagem de espera para informar e atualizar o seu cliente.
- Proporcione ao seu cliente um atendimento padronizado, agradável e seguro.

BENEFÍCIOS E VANTAGENS

- Customize e modifique a ura conforme sua necessidade.
- Adicione novas mensagens para datas comemorativas, feriados, etc.



CONHEÇA MAIS!



ATENDIMENTO DIFERENCIADO POR DATA E HORÁRIO E FÁCIL ALTERAÇÃO DAS MENSAGENS DE ATENDIMENTO

A URA/DAC é composta por nossa equipe respeitando todas as especificações reunidas no momento da criação dos menus e submenus, de acordo com os feriados e horários especificados. Mas, também disponibilizamos a 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. A gravação do áudio deve estar disponível para essa mudança, mas também é possível utilizar o TTS para disponibilizar o áudio necessário.



CORREIO DE VOZ

Além de atender e transferir chamadas, a URA/DAC pode ter a função de correio de voz, onde os recados são disponibilizados em áudio gravado por e-mail ou pela interface da URA 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.



INTEGRAÇÃO A BANCO DE DADOS

Quando integrada a bancos de dados, a URA busca as informações solicitadas pelos usuários, criando a solução ideal para fornecer saldos, cotações, resultados de exames, informação sobre o tráfego em rodovias ou status de pedidos, sem a necessidade de atendentes. As respostas podem ser enviadas via fax, além de serem pronunciadas pela URA.



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.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

E para quem deseja medir a qualidade do seu atendimento, a URA 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.