

## MÓDULO Callcenter



A evolução da Internet e das tecnologias de telecomunicações leva a novas oportunidades de mercado quando se trata de call centers.

As empresas que aproveitam esta oportunidade hoje pode servir até mesmo em outras regiões e países no custo muito baixo, graças à disponibilidade de serviços de telefonia IP.

**HIPERPBX OFERECE UM PRODUTO PARA CALL CENTERS QUE ACOMPANHAM A ESTAS EMPRESAS OFERECENDO FERRAMENTAS PARA GERENCIAR CAMPANHAS DE ENTRADA E SAÍDA DE VIGILAR O NÍVEL SERVIÇO E A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.**

### O MÓDULO DE CALLCENTER DA HIPERPBX OFERECE OS SEGUINTE SERVIÇOS:

- # Discador preditivo para campanhas de saída com informações adicionais sobre o registro
- # Administração de Campanhas de entrada
- # Várias Campanhas simultâneas
- # Interface Web CTI para os agentes para exibir informações sobre cada chamada de entrada ou saída. Roteiro de Ajuda (script).
- # Montagem de breaks personalizados
- # Formulários on-line para agentes para introduzir a informação obtida de chamadas
- # Gerenciamento de fila com diferentes estratégias de ring: round robin, random, least recent, fewest calls
- # Relatórios e monitoramento para os supervisores
- # Gravação de chamadas e módulo de espião regular e modo de sussurro
- # Painel Web com informações em tempo real das chamadas para supervisores de call center
- # Opção de gerar chamadas de manualmente da interface web



## Módulo Call Center

### RELATÓRIOS DISPONÍVEIS

OS SEGUINTE RELATÓRIOS PODEM SER CONSULTADOS PELA WEB INTERFACE DO MÓDULO:

#### Breaks

- Detalhe de chamadas por agente
- Número de chamadas por hora
- Número de chamadas por agente
- Tempo de espera
- Agentes de login / logout
- As chamadas recebidas concretizadas
- Gráfico chamadas recebidas por hora
- Detalhes do agente por intervalo de datas
- Agentes de monitoramento
- Troncais usados por hora
- Monitoramento em tempo real do comportamento plataforma
- Informação das últimas chamadas geradas e de breaks para a exibição do agente



### MÉTRICAS DO CALLCENTER

FILTRAGEM FILAS ATENÇÃO E AGENTES:

#### + MÉTRICAS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- Total de chamadas.
- Total de chamadas transferidas.
- Duração total média.
- Média de tempo total de espera

#### + DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADAS À AGENTES:

- Percentagem e número de chamadas
- Percentagem e duração de chamadas
- Média de tempo da chamada
- Tempo de espera acumulado
- Média de tempo de espera
- Bargraph
- Nível de serviço a cada 15 segundos
- Distribuição de chamadas por fila de atendimento
- Percentagem motivos de desconexão (agente vs. Caller hung up)

#### + MÉTRICAS DE NÃO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- Número de chamadas não atendidas.
- Tempo médio de espera antes de uma desconexão.
- Posição na fila média de atendimento durante a desconexão.
- Percentagem de abandono por parte do usuário vs. tempo de espera do sistema.
- Distribuição percentual e número de chamadas não respondidos por filas de atendimento

#### + DISTRIBUIÇÃO DE MÉTRICAS

- Por dia de intervalo de datas escolhidas
- Por dia da semana
- Por horário do dia



### ORDERING DETAIL

CÓDIGO DE PARTE: MOD-CALLCENTER

MODELOS:

- Até 5 agentes simultâneos > MOD-CALLCENTER-5
- Até 10 agentes simultâneos > MOD-CALLCENTER-10
- Até 20 agentes simultâneos > MOD-CALLCENTER-20
- Até 40 agentes simultâneos > MOD-CALLCENTER-40
- Até 60 agentes simultâneos > MOD-CALLCENTER-60
- Até 100 agentes simultâneos > MOD-CALLCENTER-100