

**A melhor experiência  
para os seus clientes**

**A nossa gestão  
e distribuição de chamadas**



Experimente  
gratuitamente durante  
**3 meses**  
e sem compromisso<sup>(1)</sup>

Uma solução de gestão e de distribuição de chamadas, que lhe permite implementar um sistema de atendimento profissional.

## Principais Benefícios

### Cresce com o seu negócio

Esta solução, baseada na Cloud, oferece-lhe uma maior flexibilidade e rapidez quando necessita de aumentar a quantidade de Números de Serviço ou Agentes, independentemente da localização pretendida.

### Autonomia e Personalização

Pode customizar e controlar a solução, de acordo com as necessidades específicas da sua empresa.

### Monitorização em Tempo Real

A monitorização dos serviços em Wallboards ocorre em tempo real, com elevado conteúdo gráfico, para que esteja sempre informado sobre o seu negócio.

### Atuação Preditiva

Possibilidade de definir alarmística para as principais métricas, de modo a que potenciais imprevistos sejam detetados atempadamente.

## Vantagens para o seu negócio



### Integração com o Vodafone One Net

Os Agentes são utilizadores One Net, pelo que o controlo do estado e os eventos dos terminais são considerados nas métricas de Call Centre.



### Mais produtividade

Análise de Performance dos Assistentes e números de serviço.



### Medidas de Segurança e Privacidade

Os dados referentes à solução estão alojados de forma protegida, garantindo-se a continuidade e resiliência do serviço com alojamento distribuído pela rede da Vodafone.



### Configuração e Administração

Pode gerir facilmente as configurações e as alterações têm efeito imediato, através de um simples Portal de Configuração web no PC.



### Equipa Técnica e Dedicada

Usufrua do Vodafone ITeam, equipa altamente especializada que o vai ajudar a gerir a solução One Net Call Centre, para que dela possa tirar o maior proveito.

## Funcionalidades One Net Call Centre



### Atendimento Automático

Esta funcionalidade consiste num menu principal interativo de atendimento em que o chamador poderá seleccionar para encaminhamento da chamada.



### Fila Espera

Permite-lhe associar aos números da empresa uma fila de espera, que poderá ter no máximo 100 chamadas. Cada chamada pode permanecer na fila de espera durante um número limitado de minutos, configurável pelo Administrador que pode também definir o tempo de intervalo entre chamadas atendidas.



### Perfil Supervisor

O supervisor pode monitorizar as filas dos números de serviço, analisar as métricas e alocar recursos consoante a fila de espera.



### Gravação de chamadas no móvel ou no fixo

Garanta a qualidade de atendimento na sua empresa, com a possibilidade de armazenar localmente os ficheiros de áudio ou na Cloud da Vodafone.



### Attendant Console

Um software de gestão de chamadas (softphone) que permite a integração com CRM, Microsoft Outlook, Sugar CRM, Salesforce e MS Dynamics e software de gestão para invisuais JAWS e windows narrator.