



Solução All-in-One para

**Telco** 

A Enghouse Interactive é o parceiro que ajuda a aumentar a produtividade e a eficiência das campanhas de outbound. Ajudamos nossos clientes a exceder os seus objetivos, aumentando a receita e o número de contactos por hora. A solução All-in-One da Enghouse Interactive é a solução ideal para empresas de Telecomunicações na Europa, América Latina, Estados Unidos e África.

- Se a redução dos custos operacionais é um dos seus principais objectivos
- Se você está preocupado com a produtividade dos seus agentes.
- Se você precisar maximizar a taxa de conversão de oportunidades
- Se você está procurando diminuir o tempo médio por interação com o cliente
- Se é importante aumentar os benefícios das suas campanhas de outbound
- Se as tarefas de Back Office consomem seu tempo e recursos
- Se você está procurando uma solução para alinhar o desempenho do contact center com a estratégia do cliente e os objetivos do negócio
- Se você precisar de escalabilidade para adaptar ou aumentar os recursos necessários de acordo com as exigências do seu negócio
- Se você precisar aumentar a resolução na primeira chamada
- Se você está procurando uma solução de contact center projetada para oferecer um melhor serviço
- Se você precisa reduzir o tempo de treinamento dos seus agentes
- Se você precisa de uma solução ótima para incidentes e gerenciamento de falhas
- Se você quiser ter relatórios em tempo real, dados de medição e controle precisos e atualizados em todos os momentos
- Se o seu negócio requer mudanças rápidas feitas na hora
- Se você precisa integrar o Contact Center com a web, implementar Click to Call, ou integração com aplicativos de negócios e CRM
- Se você precisar de controle unificado, apesar de ter serviços terceirizados

Se a sua empresa procura uma solução avançada e escalável que ofereça manutenção, gestão e opções hosted (Cloud), On Site ou mistas, a solução All-in-One da Enghouse Interactive é a resposta perfeita para as suas necessidades.

A solução All-in-One é totalmente modular, para que as empresas possam adquirir apenas os módulos que necessitam inicialmente e expandir módulos e funcionalidades numa data posterior, reutilizando as licenças já adquiridas e maximizando e protegendo o investimento realizado.

Todos os módulos são pré-integrados, pelo que não requerem um esforço de integração para trabalhar de uma forma orquestrada com outros previamente adquiridos. Eles interagem através do mesmo núcleo compartilhando os eventos e informações utilizados e gerenciados pela solução, armazenando os dados e informações em uma base de dados consolidada e normalizada.

#### Melhorias comprovadas nos clientes de TELCO:

- Redução dos agentes em 40%. Aumento da produtividade em 40%.
- First Call Resolution de 95%.
- Redução de 60% nos contactos transferidos.
- AHT de identificação do contato de 20s.
- AHT de Roteamento Inteligente em menos de 37,5s.
- Blending: aumento da produtividade em 25%.
- Callback automático
- Back Office integrado no Contact Center

## A solução All-in-One para Telco é a resposta aos desafios mais frequentes do setor:

- Treinamento e gerenciamento de qualidade
- Compromisso com os requisitos do cliente, adaptabilidade, flexibilidade e simplificação da infra-estrutura
- Integração com aplicativos de terceiros e flexibilidade de integração
- Diminuição do erro humano
- Migração fácil das campanhas existentes
- Ambiente estandardizado e simplificado
- Implementação e mudanças rápidas
- Melhoria da qualidade e satisfação do cliente
- Relatórios unificados
- Contact Center Virtual
- Gerenciamento de operações e controle de regras de clientes, inteligência e processos de negócios
- Overflow fácil e rentavel entre sites
- Integração de Back Office
- Minimização dos recursos tecnológicos
- Poder nos utilizadores empresariais
- Melhoria do controle

↓ AHT	15%
↓ Custos de manutenção	33%
↓ Custos de treinamento de agentes	38%
↓ Suporte de TI	57%
↓ Custo total de propriedade (TCO)	42%
↓ Novas campanhas - time to market	70%

↑ Contatos por hora	55%
↑ FCR	17%
↑ Produtividade do Agente	36%
↑ Ocupação de Agente	17%
↑ Vendas por hora	24%
↑ Taxa de conversão	24%
↑ Nível de serviço	22%

\* Porcentagens comprovadas em clientes da PRESENCE SUITE em todo o mundo

Um dos principais benefícios da solução All-in-One da Enghouse Interactive é sua facilidade de uso e adaptabilidade às mudanças dinâmicas. Isto é possível graças à estreita integração entre os módulos, bem como à interface com os três front-ends centrais, concebidos especificamente para os principais atores do Contact Center: agente, supervisor e administrador.

A Solução All-in-One da Enghouse Interactive é uma solução comprovada que é utilizada por Telcos em todo o mundo e que atende aos requisitos mais exigentes do Contact Center omnichannel.



Para maiores informações, visite  
[www.enghouseinteractive.es/pt](http://www.enghouseinteractive.es/pt)