



Teclan IPack Unified

O Teclan IPack Unified é a central de telefonia que agrega todas as aplicações de telesserviços essenciais para as suas operações, sejam elas de cobrança, televendas ou SAC. A solução integra em uma única suíte, discador automático, gravador digital, URA, PABX e suporte a múltiplas funções de mídia como SMS, chat, e-mail e vídeo. O Teclan IPack Unified adequa-se facilmente aos sistemas legados, através de sua poderosa ferramenta de scripting, e traz todas as vantagens da telefonia IP para a sua central de atendimento, em uma transição sem traumas. Seus investimentos são resguardados e suas operações passam a contar com o que há de mais moderno em tecnologia para contact centers, criando novas oportunidades para seus negócios.

Alta escalabilidade e operações sob demanda

Não importa o tamanho da sua central de atendimento. O Teclan IPack Unified suporta desde pequenos contact centers até grandes operações, sem limites de PAs.

Sistema dinâmico e flexível

O Teclan IPack Unified é formado por módulos de serviços integrados a um centro de controle e comandos que gerencia todas as operações do contact center, desde a entrada e saída de chamadas até o registro de dados do atendimento.

O sistema central possibilita a manutenção dos serviços preexistentes e a ativação de novos, sem interromper as atividades da operação. Configurações de PABX e DAC, que envolvem funções de grupos, filas e estações, podem ser alteradas, em tempo real, durante as operações. Além disso, outras aplicações, como CRM, E-mail, Chat e SMS são facilmente integradas à solução.

Telefonia VoIP

Através da tecnologia IP as centrais contam com o benefício da redução de custos das chamadas, tanto em ligações locais quanto interurbanas, onde a economia se mostra ainda mais significativa. Além deste benefício, a solução de discagem do Teclan IPack Unified dispõe da

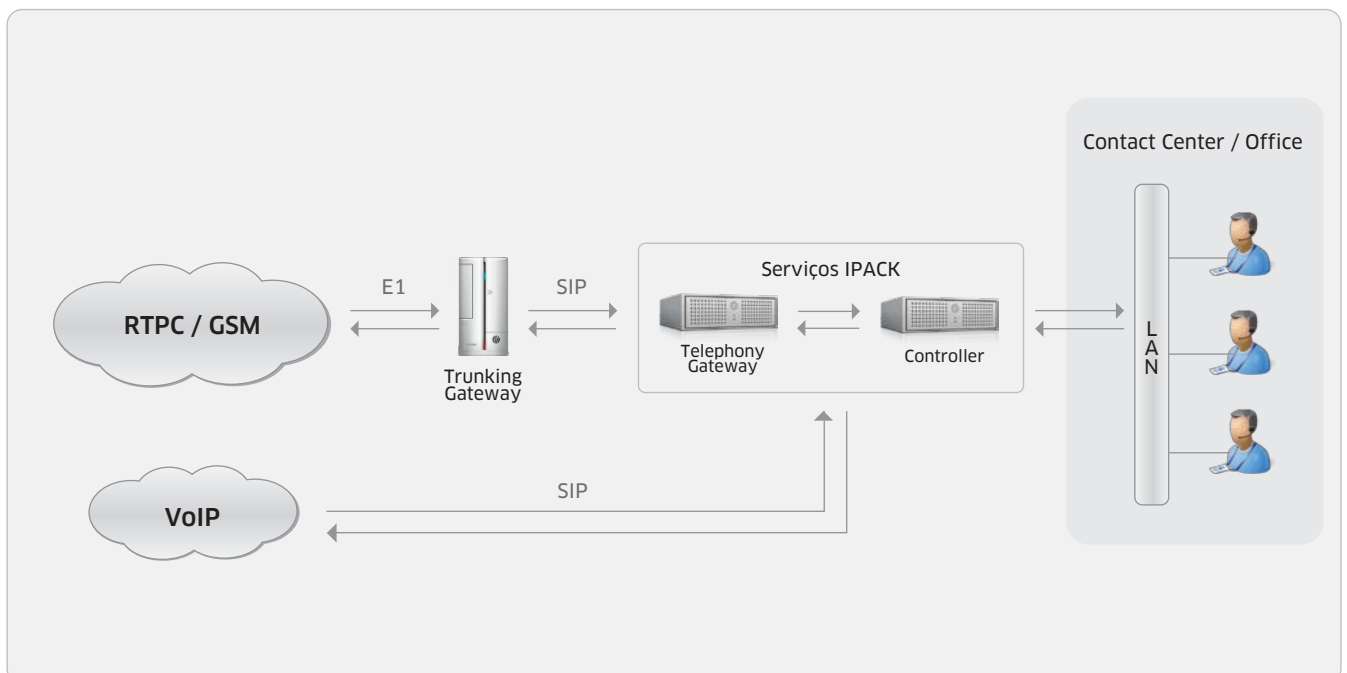
facilidade de identificação do tipo de telefone, celular ou fixo, que seleciona o canal de melhor custo-benefício para a geração das chamadas. Assim, os custos de telefonia são drasticamente reduzidos com chamadas sendo geradas de fixo para fixo e de celular para celular. Todos estes benefícios são associados ainda à possibilidade de compartilhamento de uma mesma infraestrutura para diferentes clientes (multitenant), à redução da necessidade de cabeamento, simplicidade na instalação e facilidade de expansão da central de atendimento, inclusive com a possibilidade de trabalho com agentes remotos (home work).

Arquitetura Multitenant

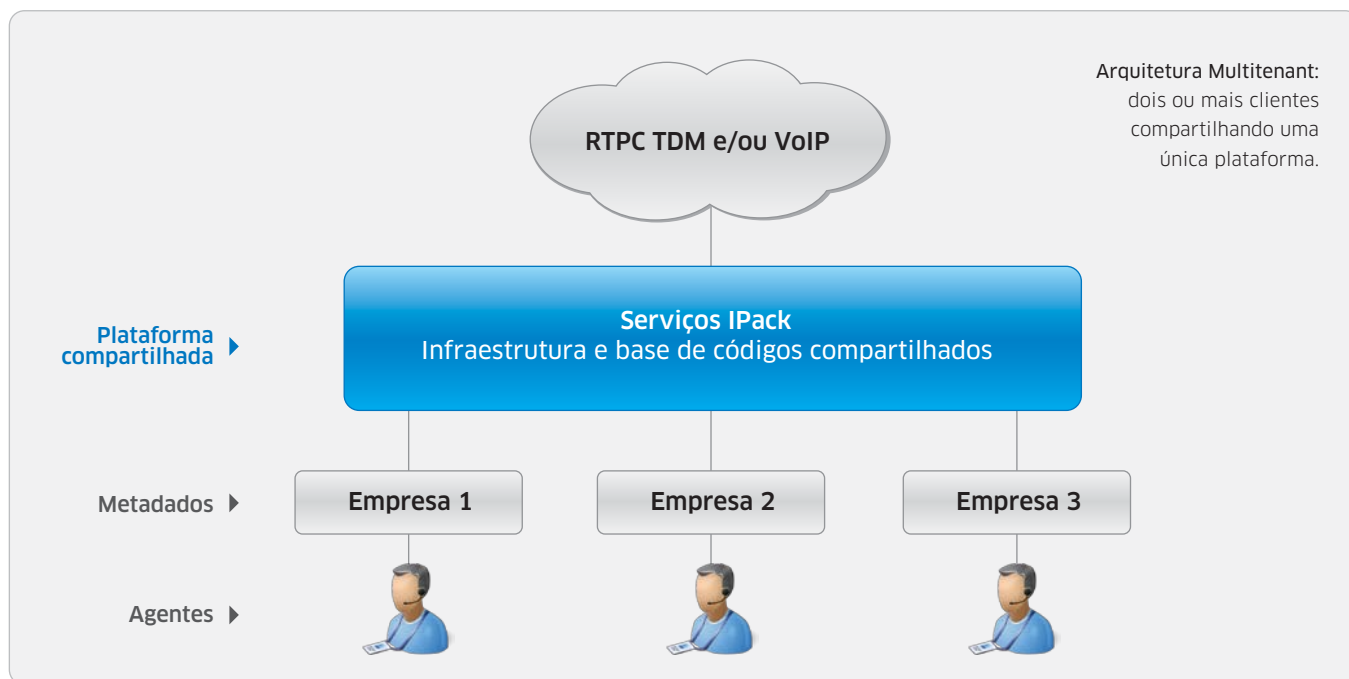
A arquitetura multitenant do Teclan IPack Unified permite que as centrais de atendimento operem campanhas de diferentes clientes, compartilhando uma única infraestrutura de PABX e aplicações. A solução isola os dados e os processos de cada tenant, garantindo total segurança e privacidade para as suas operações.

Operação Hosted

No modelo hosted da solução, as centrais podem operar remotamente, sem a necessidade de grandes investimentos em infraestrutura de telefonia. A solução permite que aplicativos, bancos de dados e recursos humanos localizados em



Topologia típica de integração do Teclan IPack Unified com a rede de telefonia.



diferentes pontos geográficos sejam facilmente integrados às operações da sua central de atendimento.

Maior produtividade nas operações ativas e receptivas

O Teclan IPack Unified gera aumento da produtividade dos agentes através da automatização da discagem, aumentando o tempo falado da equipe e os contatos com as pessoas certas. As campanhas podem ser realizadas em modo power/progressive ou preditivo, de acordo com o tipo de operação e considerando as necessidades do negócio. A solução atende a operações com perfil ativo, receptivo ou blended.

Gestão das Operações

Através de diversas informações gerenciais é possível acompanhar, de forma on-line ou histórica, indicadores de performance (KPIs) dos agentes e das campanhas, permitindo uma gestão eficiente em busca dos melhores resultados, fornecendo subsídios para a tomada de decisões e para o planejamento de campanhas futuras. A solução conta ainda com função de auditoria para monitoração de áudio dos agentes, acompanhando a qualidade do relacionamento com o público-alvo e o alinhamento aos processos internos da central de atendimento.

Gravação Digital

A gravação do atendimento supre as necessidades de gestão da qualidade, segurança das transações e também

da obrigatoriedade de gravação e de recuperação de áudio por força de legislação. O recurso de gravação digital do Teclan IPack Unified permite gravar e armazenar todo o processo de relacionamento dos agentes com os clientes, com ampla e diversificada capacidade de recuperação dessas mídias.

Interfaces web personalizáveis

O Scriptor do Teclan IPack Unified é uma ferramenta intuitiva que faz a customização das interfaces dos agentes sem a necessidade de programação. A ferramenta permite modificar as funções e todo o aspecto gráfico dos aplicativos de acordo com as necessidades da operação. Além disso, o Scriptor permite criar workflows de atendimento, inclusive de URA, e gera processos internos que são facilmente editados.

Suporte à URA ativa e receptiva

A URA do Teclan IPack Unified oferece serviços customizados de interação automática para campanhas inbound e outbound e suporta tecnologias de reconhecimento de voz, text-to-speech e captura dos comandos feitos pelo teclado do telefone (DTMF). O suporte à URA é completado pelo Scriptor que desenvolve aplicações de forma gráfica e intuitiva.

Novos benefícios com investimentos preservados

Com o Teclan IPack Unified é possível operar em um ambiente exclusivamente IP ou em modelos

híbridos, que combinam IP com ambientes de rede de telefonia móvel (GSM) e tradicional (TDM), aproveitando os investimentos já realizados.

Discagem, gravação e aplicações de URA, aliadas às facilidades da tecnologia IP, como redução dos custos de telefonia, flexibilidade e mobilidade. Assim é o Teclan IPack Unified. Uma solução que alinha o seu negócio às tendências do mercado.

Highlights

- Gerenciamento centralizado;
- Solução flexível, escalável e altamente integrável;
- Maior controle e gestão das operações;
- Arquitetura Multitenant;
- Suporte à operação Hosted;
- Suporte a funções de mídia como: sms, email, chat e vídeo;
- Discagem automática;
- Gravação digital;
- Scripting;
- URA ativa e receptiva;
- Suporte 24 x 7 x 365.

A Teclan é referência brasileira no desenvolvimento de softwares para call centers e contact centers. Com uma equipe profissional altamente qualificada e tecnologia de última geração, a Teclan oferece ao mercado uma linha

completa de soluções capazes de aumentar a produtividade, otimizar recursos e facilitar a gestão das operações em centrais de atendimento. **Entre em contato conosco e saiba mais sobre nossos produtos.**



www.teclan.com.br
teclan@teclan.com.br
48 3239-4500