

Características das Soluções Teclan para Contact Centers

Integração com Sistemas de Pesquisa de Mercado Assistido - CATI (Nipo - MRinterview- MIPRO)	Sob Demanda
Integração com Sistemas de CRM	Via URL ou casos específicos sob Demanda.
Suporte a protocolos VOIP?	Sim
Tipos de protocolos VOIP suportados	SIP
Expertise em conexão e sincronização com operadoras de telefonia VOIP? (implementações existentes com operadoras VOIP - reconhecimento de sinal e conexões)	Sim, diversas no Brasil.
Suporte a E1 - T1 - R2 - links ou linhas analógicas?	Sim
Sistemas de discagem disponíveis	Preview, Progressive e Preditivo
Suporte a operações on site (call center clássico) e remotas (homework)	Suporta operações on site, multi-sites e remotas.
Suporte à supervisão on site e remota	Sim
Intervenção do Atendimento pelo supervisor	Sim, os supervisores podem escutar e intervir nas chamadas.
	Sim, ativa e receptiva.
Qual o tipo de integração com PABX? Suporte de URA	Via Link E1 e SIP.
Relatorios Gerenciais de Telefonia, Campanhas e Agentes	Sim
Monitoração de áudio e vídeo	Monitoração de Áudio
Realiza gravação de áudio e possui ferramenta de indexação (data + hora + agente)?	Sim além de indexação por campos do mailing em operações ativas.
Acesso aos CDR's	Sim
Sistema de Quality Assurance para avaliação da qualidade do atendimento?	Sim
Sincronização entre o contato e a gravação?	Sim

Relatórios	
Tipos de Relatórios	Contempla recursos completos para a gestão on line e histórica das operações. Os relatórios contemplam informações por data, agente, qualificação dos contatos, andamento do mailing, dentre outras.
É possível monitorar o número de gravações por contato, quantas já foram processadas?	Sim, on line.
Monitoração das chamadas de acordo com o status (não-atende, ocupado, desligado, etc).	Sim
Relatórios de chamadas por agente, com status das chamadas, incluindo chamadas rejeitadas, incompletas e completadas.	Sim
Relatórios por grupos de agentes com status das chamadas, tempos de atendimento, wait time, wrap time, etc	Sim
Relatórios de tempos por seção, quantidade de números discados, chamadas completadas, etc, por operador.	Sim
Informações como a duração média dos contatos e o tempo que o agente leva para finalizá-lo, permitindo a análise da duração da operação e o controle de custos.	Sim
Possibilidade de gerar relatórios customizados, sem necessidade de skill de programação	Sim

Controle e monitoração da base de dados	
Histórico das chamadas (data e hora)	Sim, disponível nos relatórios.
Quantidade de chamadas para cada número de telefone	Sim, configurável pelo call center.
Gestão de listas negras - do not call	Sim
Programação para reagendamentos e assinalamento de número inexistente	Sim
Monitoramento de agendamentos por agente e por grupo	Sim
Tipos de base de dados para armazenamento temporário de informações e estatísticas	Relacional. PostGreeSQL.

Aspectos Técnicos	
Hardware utilizado para pequenas e médias centrais	Servidores Intel
Sistema operacional	Servidores: Windows Server Agentes: Windows XP ou superior
Infra-estrutura (LAN / WAN)	Opera com ambas.
Suporte a configuração redundante	Sim, no nível dos servidores.
Escalabilidade da solução	Totalmente escalável - Sem limite de PA's.
Suporte para implementação	Sim
Manutenção/Garantia	Todas as soluções Teclan são comercializadas com contrato de suporte, que prevê manutenções e atualizações.
Atualizações	Novos releases são periodicamente disponibilizados.