

CONTACT CENTER

FICHA DE PRODUTO



COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL
CENTRALIZADA

CONTACT CENTER

FICHA DE PRODUTO



INTRODUÇÃO

O **Contact Center** disponibiliza às empresas uma solução para equipas que realizam ou recebem telefonemas com vista ao registo de encomendas, realização de cobranças, atividade de prospeção e/ou pedidos de assistência técnica.

Para empresas em que o contacto telefónico com o cliente tem uma componente de elevada relevância é aconselhada a integração do módulo de **Contact Center** nas funcionalidades da plataforma usada.

Principais Funcionalidades:

- ✓ Uso de telefone virtual/físico
- ✓ Agenda
- ✓ Pedidos
- ✓ Cobrança
- ✓ Gravação de chamadas agrega ao cliente*
- ✓ Histórico de chamadas realizadas e recebidas
- ✓ Mapas estatísticos
- ✓ Arquitectura (ligação entre filiais e colaboradores remotos)

* Gravação de chamadas dependente de funcionalidades da infra-estrutura telefónica usada.

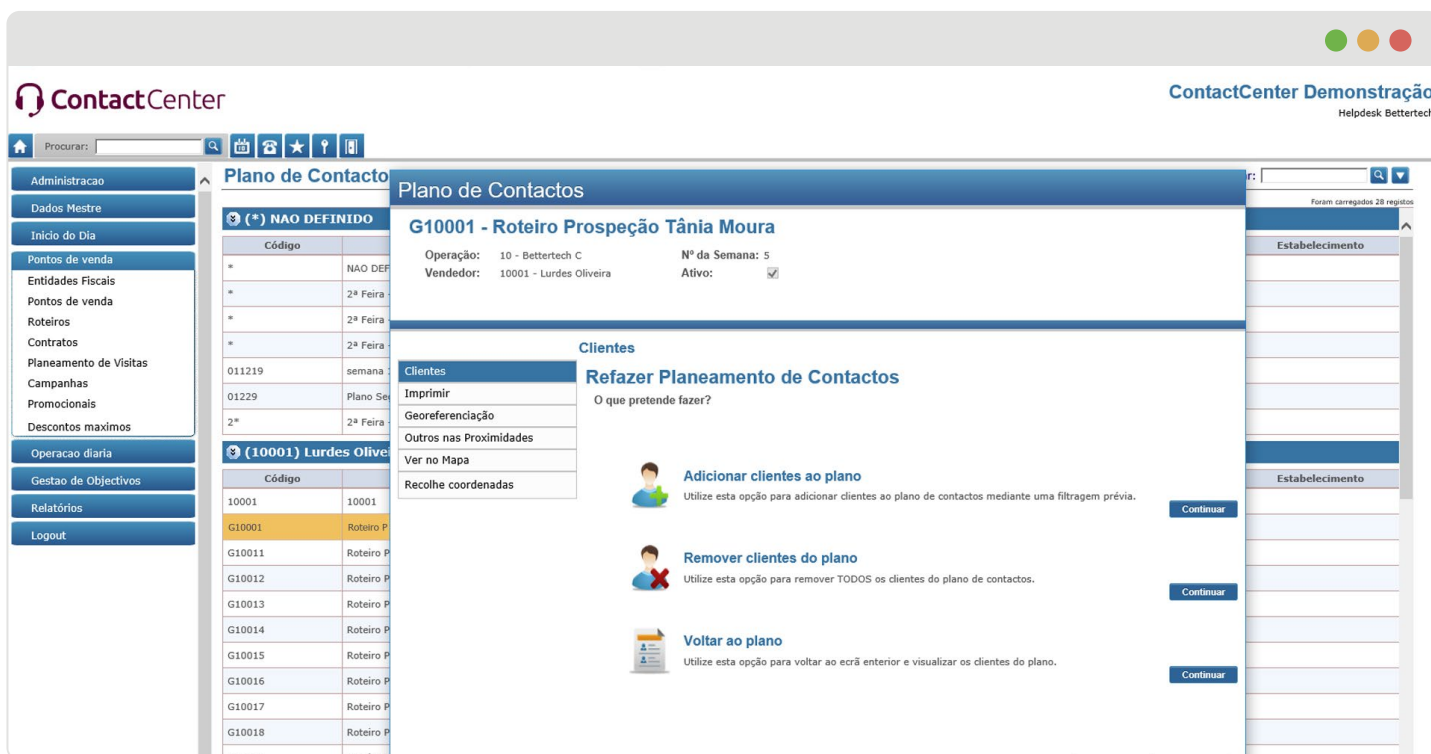
CONTACT CENTER

FICHA DE PRODUTO



PLANEAMENTO

O **Contact Center** pode gerir uma atividade distribuída e/ou com diversas operações, com universos específicos de clientes e produtos.



ContactCenter ContactCenter Demonstração
Helpdesk Bettertech

Procurar: []

Plano de Contactos

G10001 - Roteiro Prospeção Tânia Moura

Operação: 10 - Bettertech C N° da Semana: 5
Vendedor: 10001 - Lurdes Oliveira Ativo: ☒

Clientes

Refazer Planeamento de Contactos

O que pretende fazer?

Adicionar clientes ao plano
Utilize esta opção para adicionar clientes ao plano de contactos mediante uma filtragem prévia. **Continuar**

Remover clientes do plano
Utilize esta opção para remover TODOS os clientes do plano de contactos. **Continuar**

Voltar ao plano
Utilize esta opção para voltar ao ecrã exterior e visualizar os clientes do plano. **Continuar**

Plano de Contactos

Código	Descrição
10001	10001
G10001	Roteiro P
G10011	Roteiro P
G10012	Roteiro P
G10013	Roteiro P
G10014	Roteiro P
G10015	Roteiro P
G10016	Roteiro P
G10017	Roteiro P
G10018	Roteiro P
G10019	Roteiro P

Principais Funcionalidades:

- ✓ Operações;
- ✓ Perfis de operadores;
- ✓ Vendedores;
- ✓ Equipas;
- ✓ Operadores logísticos;
- ✓ Clientes;
- ✓ Script de conversação;
- ✓ Planos de contactos;
- ✓ Produtos;
- ✓ Catálogos/Cardex;
- ✓ Gestão de indisponibilidades.

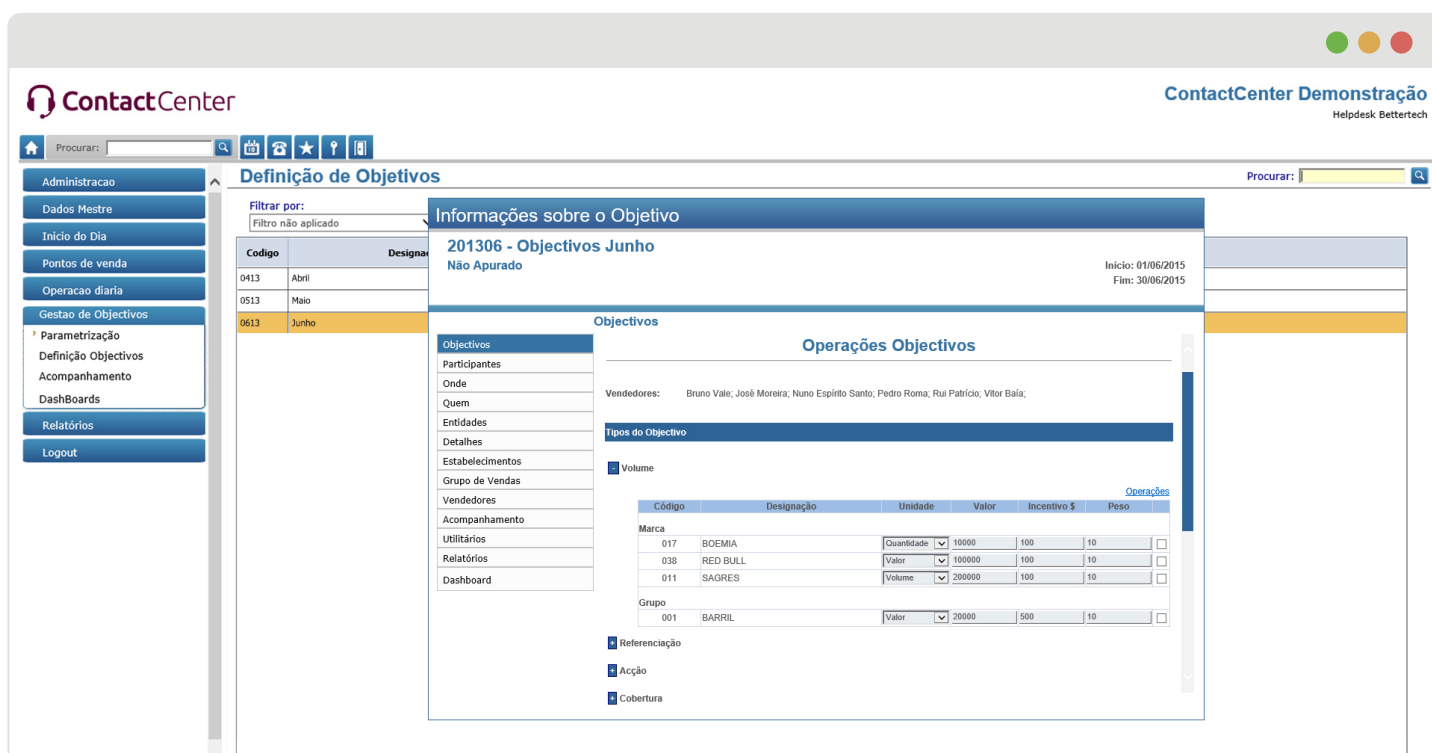
CONTACT CENTER

FICHA DE PRODUTO



GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DE OBJECTIVOS

Existem vários objetivos que podem ser definidos tanto ao nível das vendas, como ao nível da atividade das televendedoras.



Tipos de Objectivos:

- ✓ Volume;
- ✓ Faturação;
- ✓ Aquisição;
- ✓ Referenciação;
- ✓ Distribuição numérica;
- ✓ De produtividade:
 - ✓ N° de Contactos diário, N° de Encomendas, N° de Ocorrências, N° de Formulários;
- ✓ De eficácia:
 - ✓ Percentagem de conclusão = Vendas a dividir por Contactos;
 - ✓ Média de vendas por encomenda;
 - ✓ Média de duração de chamada por encomenda;
 - ✓ Média de duração de chamadas;
 - ✓ Tempo médio entre chamadas.

CONTACT CENTER

FICHA DE PRODUTO



OPERAÇÃO

Ambiente de operação muito focado nas ações a realizar e informação de apoio relevante para as ações de acompanhamento de cada cliente.

DADOS DO CLIENTE

Nome:

WAKEBOL, LIRIOS IND Cmpa

NIF:

123262968

Telefone:

0286975139

Nº Vendas:

0

Morada:

PENILHOS

Categoria :

Nao definido

Contacto 1:

Valor das Vendas:

0,00 €

Cód. Postal:

7750-036 ALCARIA RUIVA

Tipo :

Nao definido

Email:

Contacto 2:

Não Compras:

0

Por Contactar:

21

A CONTACTAR

01-04-2016

SCRIPT

KF001482 - NADADOURO-ASSOCIACAO J.PEREIR

00:00

KF001673 - PENADOUROPOUPAR, NETOS Filho

00:00

KF004838 - WAKEBOL, LIRIOS IND Cmpa

00:00

KF011291 - RICHARD Ser. F.DE Cmpa

00:00

KF026410 - GAMBA, CONV+VIO BEJA, SA

00:00

KF019292 - M.F. ARRUDA ESPIRITO Lda

00:00

KF024634 - RETIRO MARTA TECNOLOGIA Lda

00:00

KF031654 - FACTORY DEF. ALBERGARIA, Lda

00:00

Bom dia, o meu nome é [...], gestor de conta da televenda.

Estou a falar com o [...] ?

É oportuno falarmos?

Sr.(a)[...], lembra-se que o meu colega explicou-lhe que apartir de agora ligamos todos os 15 dias para fazer a sua encomenda, ver o que está caducado e se tem prémios para troca.

Como está o seu expositor? Já está muito vazio?

Tem produtos caducados? Obrigado

NOTAS DO VENDEADOR

SRA DIZ QUE POSSO LIGAR DAQUI A ~ 1 MÊS

ESTATÍSTICAS DE VENDAS

ANO: 2015

23/11/2015 FTTL15.11.23:30149777

Total: 15,08€

PRODUTO	P.U.	QTD	IVA	SUBTOTAL
AD9004000952305 - RUFFLES PRESUNTO 045G	0,64 €	3,00	0,00 %	1,82 €
AD9004200952905 - LAYS SAL 045G	0,64 €	3,00	0,00 %	1,82 €
AD9003900955606 - RUFFLES SAL 045G	0,64 €	4,00	0,00 %	2,43 €
AD9008500305601 - MAXI BAUNILHA 080G	0,69 €	3,00	0,00 %	1,73 €
AD9001200902509 - FRITOS SAL 050G	0,64 €	3,00	0,00 %	1,82 €
AD9029000932403 - 3DS PRESUNTO+QUEIJO 036G	0,64 €	3,00	0,00 %	1,82 €
AD9122700327403 - LAYS GOURMET 045G	0,64 €	6,00	0,00 %	3,64 €

HISTÓRICO

2016.02.12 FTTL 16.02.12:30149777 25.00

2016.01.24 FTTL 16.01.24:30149777 37.00

2015.12.03 FTTL 15.12.03:30149777 32.00

2015.11.14 FTTL 15.11.14:30149777 44.00

FORMULÁRIOS

2016.02.04 15:00:49 Inquérito de Satisfação

COMPROMISSOS

2016.04.04 12:06:49 Reclamação

Tentativa de Chamada

Não compra

Ocorrência

Reagendar

Encomenda

Principais Funcionalidades:

- ✓ Script de conversação;
- ✓ Realização de chamada;
- ✓ Estatísticas;
- ✓ Ocorrências;
- ✓ Assuntos pendentes;
- ✓ Histórico de movimentos;
- ✓ Reagendamentos;
- ✓ Não compras;
- ✓ Recolha de formulários.

Ligação direta a central telefónica. VOIP + SIP.
[Requer instalação do X-Light].

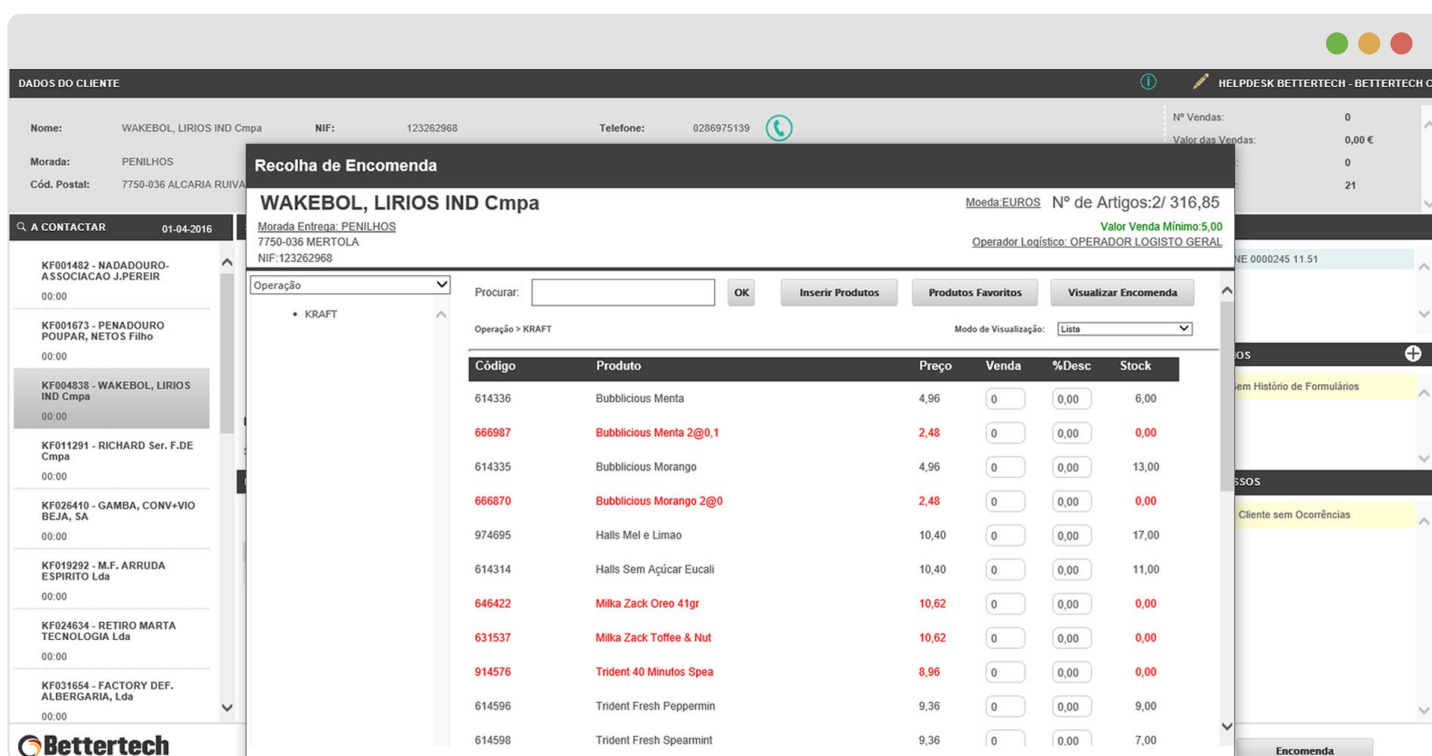
CONTACT CENTER

FICHA DE PRODUTO



ENCOMENDAS

No registo de encomendas, estão disponíveis várias opções de visualização dos produtos.



DADOS DO CLIENTE

Nome: WAKEBOL, LIRIOS IND Cmpa NIF: 123262968 Telefone: 0286975139

Morada: PENILHOS

Cód. Postal: 7750-036 ALCARIA RUIVA

Nº Vendas: 0

Valor das Vendas: 0,00 €

Valor Venda Mínimo: 5,00

Operador Logístico: OPERADOR LOGISTO GERAL

Recolha de Encomenda

WAKEBOL, LIRIOS IND Cmpa

Moeda: EUROS Nº de Artigos: 2/ 316,85

Morada Entrega: PENILHOS

7750-036 MERTOLA

NIF: 123262968

Operação: KRAFT

Procurar: OK Inserir Produtos Produtos Favoritos Visualizar Encomenda

Modo de Visualização: Lista

Código	Produto	Preço	Venda	%Desc	Stock
614336	Bubblicious Menta	4,96	0	0,00	6,00
666987	Bubblicious Menta 2@0,1	2,48	0	0,00	0,00
614335	Bubblicious Morango	4,96	0	0,00	13,00
666870	Bubblicious Morango 2@0	2,48	0	0,00	0,00
974695	Halls Mel e Limao	10,40	0	0,00	17,00
614314	Halls Sem Açúcar Eucali	10,40	0	0,00	11,00
646422	Milka Zack Oreo 41gr	10,62	0	0,00	0,00
631537	Milka Zack Toffee & Nut	10,62	0	0,00	0,00
914576	Trident 40 Minutos Spea	8,96	0	0,00	0,00
614596	Trident Fresh Peppermint	9,36	0	0,00	9,00
614598	Trident Fresh Spearmint	9,36	0	0,00	7,00

Principais Funcionalidades:

- ✓ Por segmento;
- ✓ Por expositor;
- ✓ Produtos recomendados;
- ✓ Última compra;
- ✓ Últimos 30 dias;
- ✓ Últimos 3 meses;
- ✓ Produtos favoritos.

CONTACT CENTER

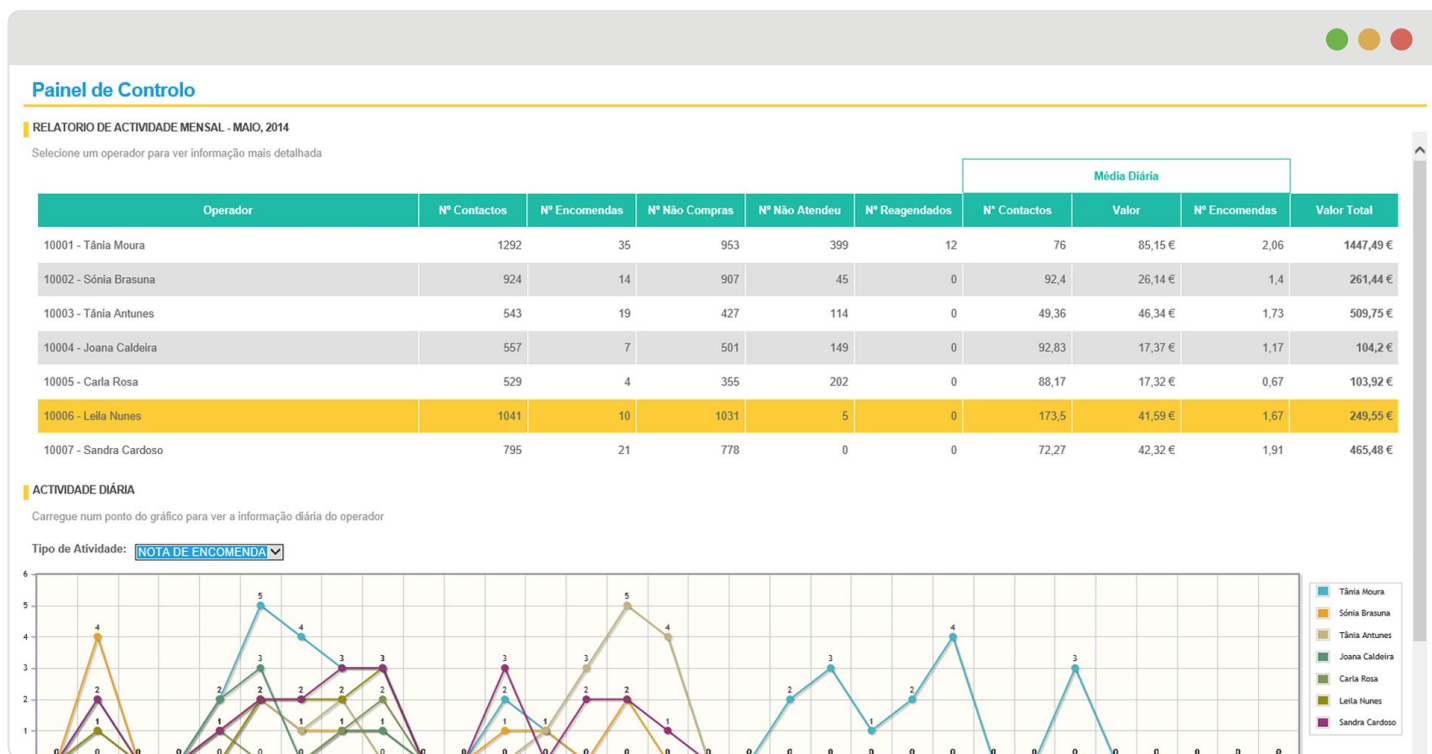
FICHA DE PRODUTO



MONITORIZAÇÃO DA OPERAÇÃO

De forma a analisar a *performance* diária dos operadores de televenda é disponibilizado um painel com informação respeitante a:

- ✓ Desempenho de operadoras;
- ✓ Hora de início das chamadas;
- ✓ Hora de fim das chamadas;
- ✓ N° de chamadas [contabilizar todas as tentativas de chamadas registadas];
- ✓ N° de contactos por dia [não compras + ocorrência + reagendamentos + encomendas];
- ✓ N° de encomendas;
- ✓ Valor das encomendas;
- ✓ Percentagem de conclusão [vendas/pedidos a dividir por contactos];
- ✓ Média de vendas por encomenda;
- ✓ Média de duração de chamada por encomenda;
- ✓ Média de duração de chamadas;
- ✓ Tempo médio entre chamadas;
- ✓ *Benchmark* entre operadoras;
- ✓ Acompanhamento de objetivos.



CONTACT CENTER

FICHA DE PRODUTO

ANÁLISES GLOBAIS DE VENDAS

Conhecimento do histórico de vendas realizadas em valores, quantidades, ou outros fatores, por:

- ✓ Vendedor/Operador;
- ✓ Produtos;
- ✓ Segmentos de produtos;
- ✓ Segmentos de clientes.

