



Sistema Unificado De Atendimento Ao Cliente

SUAC - Funcionalidades
Versão 3.3

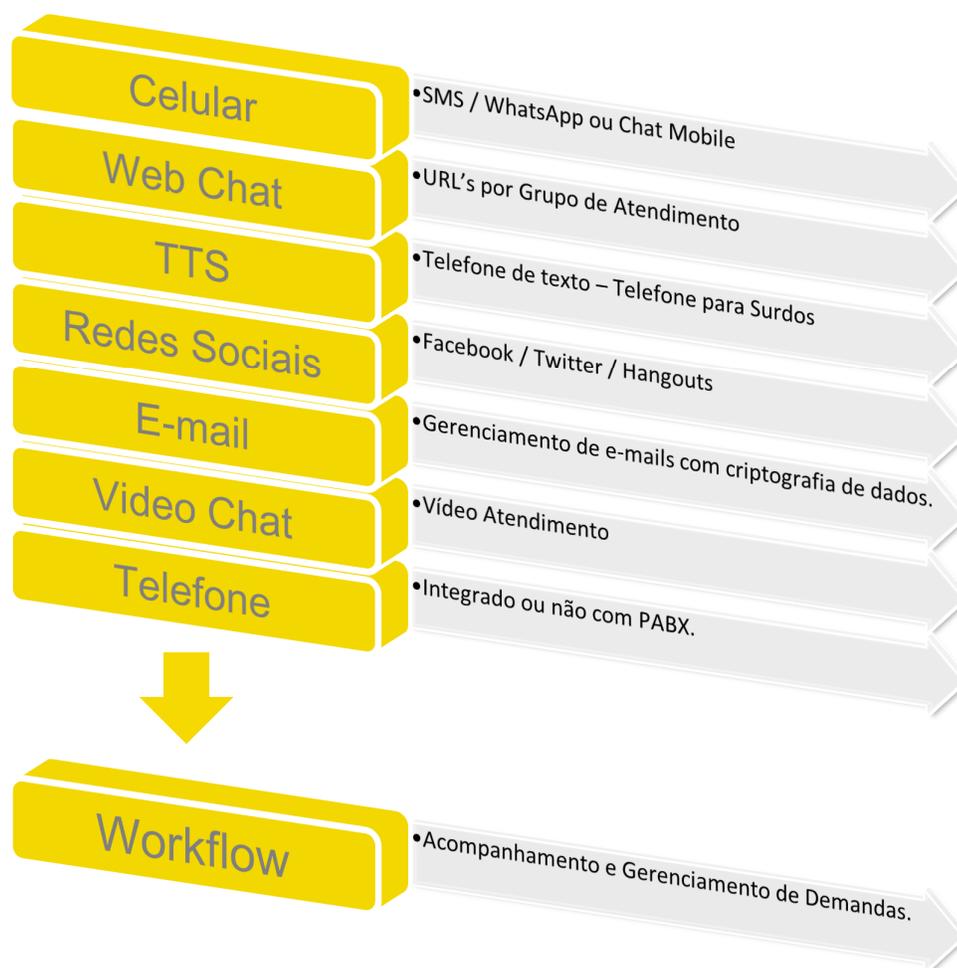


SUAC – Sistema Unificado de Atendimento ao Cliente

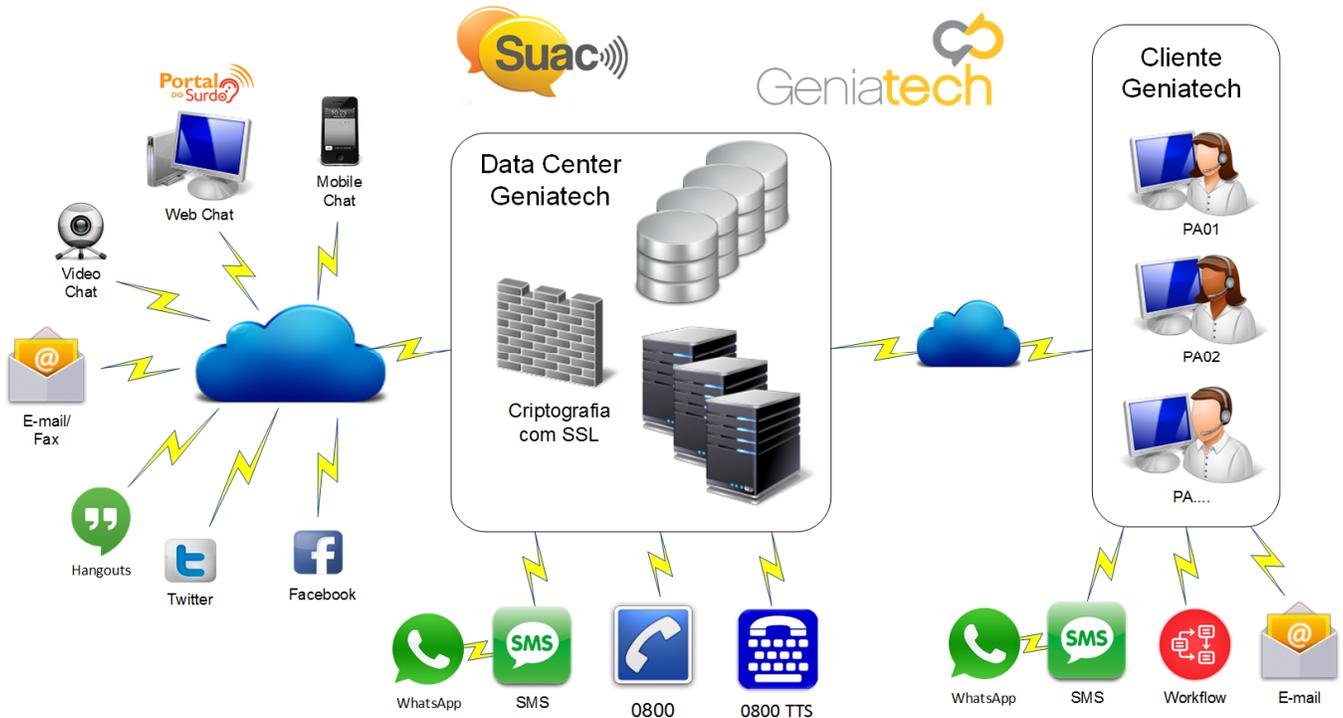
SUAC - Funcionalidades

O aplicativo SUAC pode ser acessado de qualquer PA - posição de atendimento designada pelo cliente, através dos navegadores **Google Chrome**, **Internet Explorer 8.0** ou superior e **Mozilla Firefox**. O acesso é por **LOGIN** e **SENHA**, com diferentes níveis de acesso: atendentes, supervisores e administradores.

O SUAC automaticamente Identifica a origem da chamada e mostrar na tela de que tecnologia provém:



SUAC - Topologia



SUAC - Características

- ✓ Atende a 05 conversas simultâneas de todas as tecnologias de recebimento de texto;
- ✓ Aderente ao PCI (PCI compliant) com a opção de MASCARAR os números de Cartões de Crédito / Débito usando o método Luhn Mod-10 definido pela ISO/IEC JTC 1/SC 17;
- ✓ Possibilita a criação de frases pré-programadas;
- ✓ Cadastros de Atendentes, Supervisores e Administradores;
- ✓ Visualização de Atendentes logados;
- ✓ Visualização de Atendentes em Pausa;
- ✓ Sistema de Pausas com motivos customizáveis;
- ✓ Mensagens de Saudação programáveis por horário;
- ✓ Gravação de log (histórico) de chamadas;
- ✓ Relatórios de chamadas e pré atendimento;
- ✓ Relatórios de métricas/estatísticas;

- ✓ Módulo de Consultas Gerenciais/geração de relatórios (disponibilidade de acesso por nível de autorização);
- ✓ Diálogos mostrados em uma única caixa de texto - padrão CHAT;
- ✓ Distribuidor Inteligente de Chamadas;
- ✓ Traz os dados do cliente na tela - input personalizado para os dados do cliente;
- ✓ Gerenciamento de Fila de Chamada;
- ✓ Quando a origem for TTS: identifica o número do cliente;
- ✓ Transferência de Chamadas entre Filas e Atendentes;
- ✓ Arquivamento de Chamadas;
- ✓ Acesso ao histórico de chamadas do cliente antes, durante e depois do atendimento;
- ✓ Supervisão e Monitoramento das Chamadas em tempo real (on line);
- ✓ Envio de e-mail com o conteúdo da chamada;
- ✓ Envio e recebimento de arquivos durante o atendimento;
- ✓ Envio de SMS - confirmações de eventos e agendamentos;
- ✓ Avaliação do Atendimento;
- ✓ Identifica e confirma abertura desnecessária de chamadas originadas de TTS, evitando o atendimento gerado por telefonia diferente de TTS;
- ✓ URA Mensagem: por voz avisando que o 0800 é específico para deficiente auditivos, ou qualquer mensagem que o cliente quiser enviar. Após o término da mensagem a ligação passa para o atendimento BAUDOT (Deficiente Auditivo)
- ✓ URA Seleção: por voz, possibilitando ao cliente Ouvinte selecionar a opção para atendimento ao SAC tradicional e na ausência de opção a ligação passa para o atendimento BAUDOT (Deficiente Auditivo);
- ✓ URE - Unidade de Resposta Escrita para ligações originadas de TTS, permitindo a seleção de desviar as chamadas;
- ✓ Registro de chamadas telefônicas Off Line, com integração em telefonia, permitindo o registro de chamadas de clientes;
- ✓ Atendimento telefônico com sistema de telefonia ASTERISK;
- ✓ URA Programável - Telefonia;
- ✓ Integração XML com PABX não ASTERISK;
- ✓ WORKFLOW - Gerenciamento e controle de demandas originadas nas chamadas do Contact Center.