



# VOXTRON

Como Escolher uma Solução de  
Contact Center

# Índice

1. Como escolher uma Solução de Contact Center
2. Os 7 critérios que irão facilitar o processo de escolha de uma Solução de Contact Center
  - 2.1. Atendimento Multicanal Integrado
  - 2.2. Solução Escalável
  - 2.3. Dados Estatísticos e Métricas em Tempo Real
  - 2.4. Sistemas de Pré-Atendimento Personalizados
  - 2.5. Modelos de licenciamento que se adaptam às necessidades da sua empresa
  - 2.6. Empresa ou Fabricante com referências e experiência comprovada
  - 2.7. Independente da Central Telefónica
3. O que procurar numa solução de Contact Center?
4. As Soluções de Contact Center da Voxtron
5. Sobre a Voxtron



## Como escolher uma solução de Contact Center

Disponibilizar vários canais de atendimento é essencial para qualquer empresa que deseja proporcionar a melhor experiência possível aos seus clientes. Mas quanto maior for o número de canais disponíveis mais difícil será gerir todo o atendimento e garantir uma melhoria contínua do serviço prestado. Se a equipa de agentes responsável pelo atendimento é importante, adotar e implementar uma solução fiável e robusta, que irá otimizar e facilitar o trabalho dos seus colaboradores, é outro elemento que contribui em grande parte para o sucesso de uma estratégia de serviço ao cliente.

Contudo, com a quantidade de soluções existentes no mercado que prometem melhorar o atendimento, nem sempre é fácil encontrar a solução ideal que irá realmente fazer a diferença no serviço que presta aos seus clientes. Ainda assim, existem alguns critérios a ter em conta antes de escolher a solução ideal para a sua empresa ou organização.



**Assim, um atendimento de excelência, em qualquer canal, deve ser:**

- **Atendimento Multicanal Integrado**

Uma das tendências na área do atendimento para 2015 é o **Atendimento Multicanal integrado** que consiste em proporcionar uma **experiência de atendimento unificada** aos clientes através de **telefone, email, fax, sms, webchat, e redes sociais**. Procurar por uma solução que proporcione um atendimento de qualidade através de vários meios de comunicação é hoje uma necessidade que não deve descurar se quer criar envolvimento com atuais e potenciais clientes.

- **Solução escalável**

Há medida que o volume de negócio aumenta e o seu negócio cresce, a solução de atendimento que escolher **deverá ser capaz de acompanhar esse crescimento** e proporcionar um atendimento que corresponde às expectativas de novos clientes, em qualquer canal. Tornando-se assim num elemento facilitador em vez de um que prejudica e dificulta o envolvimento com atuais e potenciais clientes.

- **Dados estatísticos e métricas em tempo real**

Manter os clientes satisfeitos deve ser uma prioridade qualquer que seja o seu negócio. Contudo, mais importante ainda, é **medir o impacto dessa satisfação**. Um bom atendimento pode ajudar a fidelizar clientes e a aumentar o volume de negócios, mas para isso é necessário **medir e avaliar a sua estratégia de serviço ao cliente**, para saber que ajustes devem ser feitos com o objetivo de maximizar a eficácia da sua estratégia de serviço ao cliente.

- **Sistemas de pré-atendimento personalizados**

Os clientes valorizam a autonomia quando entram em contacto com uma empresa, e, por isso deve disponibilizar uma **Solução de Self-Service** que permita realizar um pré-atendimento automático e personalizado às necessidades do seu negócio. Escolha uma solução que tenha um **IVR** integrado, pois assim dá ainda outra possibilidade aos clientes de o contactarem através de um meio que pode, em determinados casos, ser mais conveniente.



- **Modelos de licenciamento que se adaptam às necessidades da sua empresa**

Adquirir uma solução de atendimento que seja fiável e robusta pode ser dispendioso. Contudo, procure por empresas que ofereçam vários modelos de licenciamento que se adaptam tanto a empresas com uma grande afluência de chamadas ou um menor número de interações, ou agentes. Desta forma, poderá adotar uma solução de atendimento e ainda reduzir custos a médio e longo prazo.

- **Empresa ou fabricante com referências e experiência comprovada**

Independentemente da simplicidade ou complexidade da solução que pretende implementar, deve procurar por empresas com experiência comprovada na implementação de soluções em **PME's** e **grandes empresas**, através da solicitação de **case studies** ou **statements** de clientes. Assim, poderá descobrir de que forma a solução de atendimento implementada veio solucionar os desafios dos clientes em questão.

- **Independente da central telefónica**

Ao escolher uma solução de atendimento que é independente da central telefónica tem a **garantia de poder continuar a rentabilizar** a solução de **Contact Center**, mesmo que sejam efetuadas migrações para sistemas de outros fabricantes.

**Elaborámos uma *checklist* com algumas das funcionalidades que deve procurar numa solução de Contact Center**, para garantir a melhoria contínua do serviço prestado e proporcionar aos seus agentes uma solução que irá facilitar esse processo.

## Checklist: O que procurar numa solução de Contact Center?

- Abordagem multicanal: telefone, email, webchat e redes sociais numa única solução
- Integrações com plataformas de CRM e ERP
- Métricas em tempo real
- Dados estatísticos personalizados
- Encaminhamento automático de interações, em qualquer canal, para o colaborador mais apropriado e disponível no sistema
- Possibilidade de integrar um sistema de IVR
- Histórico de interações por contacto e por colaborador, independentemente do canal utilizado para efetuar o contacto
- Independente da central telefónica

### As soluções de Contact Center da Voxtron

Com as nossas soluções é possível fazer uma gestão global de todos os seus contactos a qualquer cliente que o contacte via **telefone, email, webchat, sms, fax** ou **redes sociais**.

A **Solução de Contact Center da Voxtron** permite-lhe transferir automaticamente, para o agente mais indicado e que esteja disponível no sistema, uma chamada, email, chat, sms ou um comentário na rede social. Assim, é possível otimizar todo o processo de comunicação, aumentar a produtividade dos seus agentes, reduzir os tempos de espera e aumentar os níveis de satisfação para conquistar mais clientes e facilitar o processo de fidelização.



## Sobre a **Voxtron**

Constituída em 1994 e sediada na Bélgica, a Voxtron é uma empresa que atua no ramo das comunicações unificadas através da implementação de soluções de interação com clientes para empresas, nomeadamente de aplicações como o **Atendimento Inteligente Multicanal, Call e Contact Centers, soluções de IVR e Portais de Voz**. A solução da Voxtron, o **Voxtron Communication Center** é caracterizada por ser uma solução com uma elevada confiabilidade e performance bem como um rápido **ROI**.

Em 2009, a multinacional criou a **Voxtron Iberia**, subsidiária a operar em Portugal para o mercado ibérico. Nas suas 11 delegações europeias e asiáticas, a empresa internacional conta atualmente com **mais de 100.000 clientes**, distribuídos por **30 países**.

**Para mais informações, contacte:**

**Voxtron Iberia**

**Tel.:** +351 217 828 110

**E-mail:** [info@voxtron.pt](mailto:info@voxtron.pt)

**Url:** [www.voxtron.pt](http://www.voxtron.pt)