



VirtualCCS

Virtual Contact Center Solutions

Quem Somos



- ✓ Uma empresa 100% nacional,
- ✓ Fortemente capitalizado,
- ✓ Toda equipe certificada: Aheeva / Digium, Asterisk, Linux e MySQL,
- ✓ Profissionais com mais de 15 anos de experiência:
 - Call e Contact Centers Nacionais e Internacionais,
 - Telefonia,
 - TI
 - CTI Intergration
 - Project Management (PMO)

Parceiro Tecnológico

Aheeva Technology Inc.



- ✓ Empresa canadense estabelecida em Quebec e Montreal, que desenvolve e comercializa soluções para Contact Centers desde de 2000.
- ✓ Atua em 4 continentes, com mais de 120.000 PA's, onde mantém posição de liderança de mercado.



✓ A **Virtualccs** juntamente com seu parceiro tecnológico **Aheeva**, oferece à sua empresa um modelo completo de Virtual Contact Center baseado em **OPEX** e não em **CAPEX**.

✓ Nossa solução é baseada em protocolo IP de simples instalação e configuração, onde os próprios administradores do Contact Center podem fazer implementações e modificações sem o auxílio da área técnica.

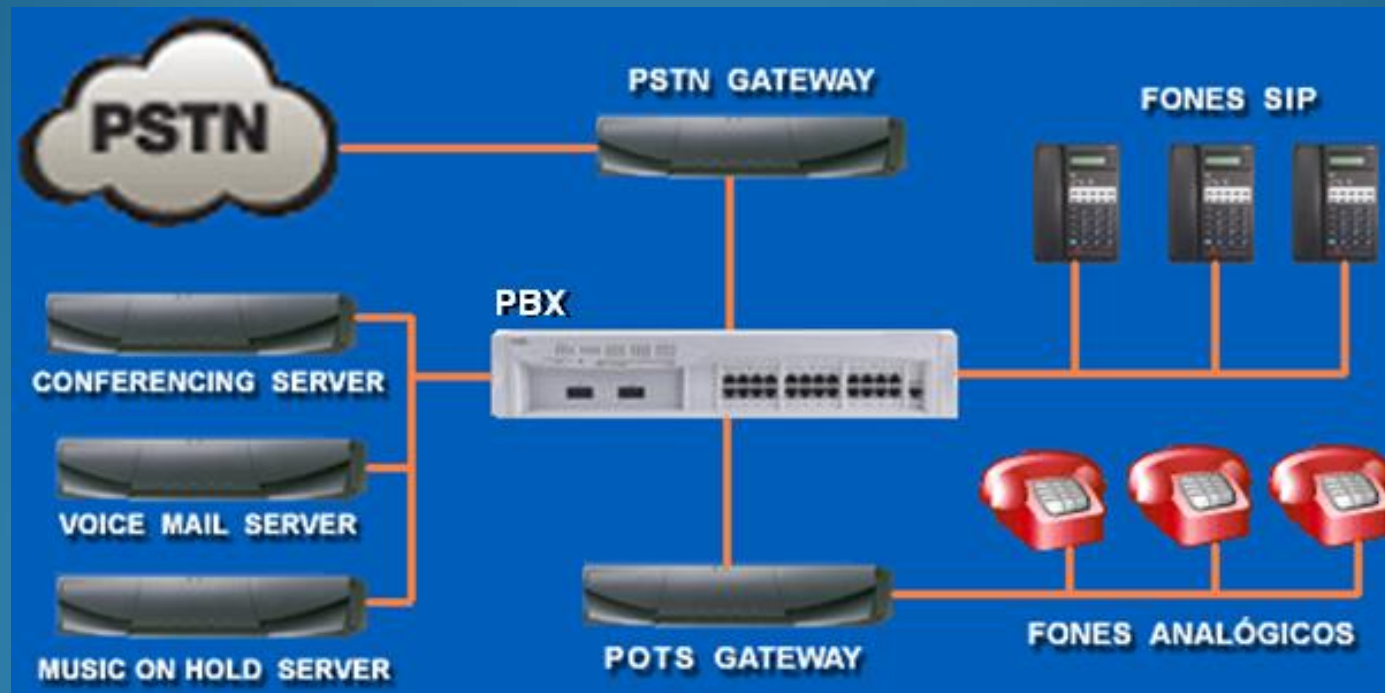
✓ Com nosso modelo sua empresa terá Contact Centers de qualidade internacional com uma **fração** dos investimentos necessários comparados aos modelos tradicionais.

Benefícios Imediatos

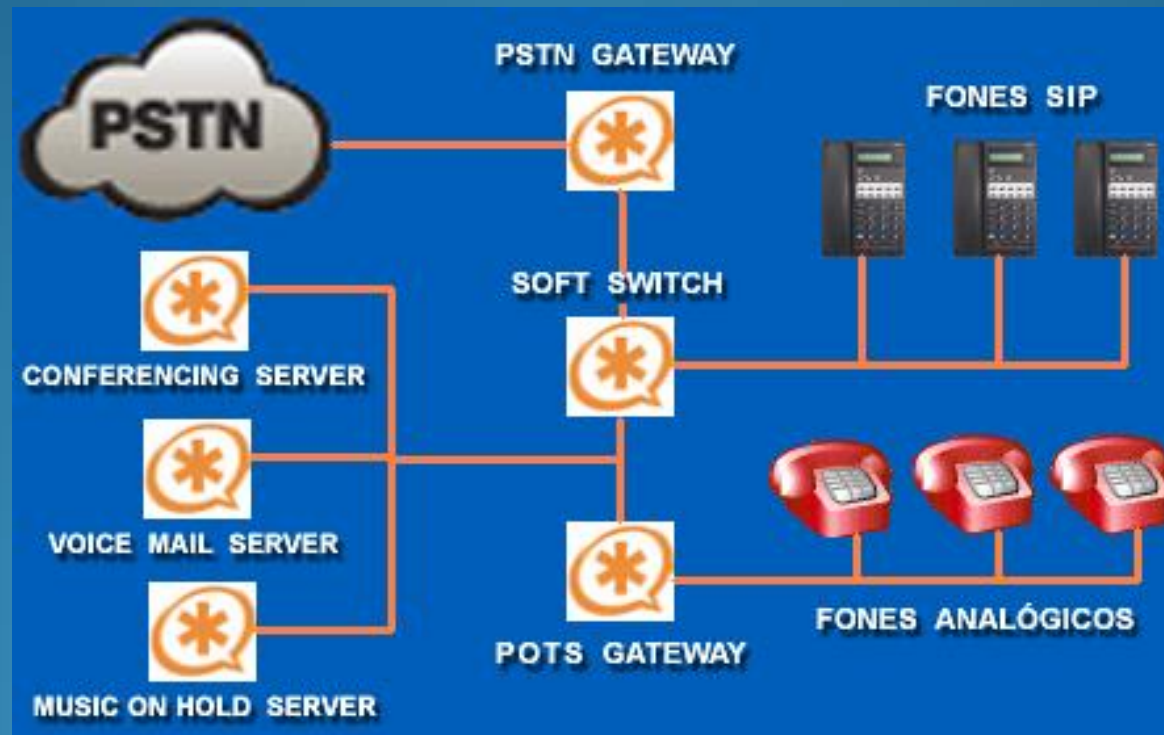


- ✓ Sistema completamente customizável para as necessidades variáveis de cada negócio. As soluções **Virtualccs** maximizam a produtividade de múltiplos Contact Centers com avaliação de desempenho em **tempo real**, utilizando plataformas baseadas na Web.
- ✓ Aumenta a eficiência dos atendentes com um inteligente sistema de script de chamadas.
- ✓ Reduz custos associados ao suporte e à infra-estrutura de IT.
- ✓ Opera simultaneamente com IPBX e/ou qualquer outro PABX tradicional do mercado.
- ✓ Totalmente baseado em software livre: Linux , Asterisk e banco de dados MySQL.
- ✓ Elimina custos adicionais em telefonia por ter arquitetura baseada em IP, onde os agentes podem trabalhar em qualquer localidade, seja em um Contact Center remoto ou em sua casa.
- ✓ Pronto para integrar com qualquer CRM profissional do mercado, com simples interação que pode ser realizada pelos próprios gestores do Contact Center.
- ✓ Implementa campanhas ativas e receptivas em poucas **horas**.
- ✓ Integramos e aproveitamos a infra-estrutura existente e, também, os investimentos já realizados, ao mesmo tempo que atualizamos seu Contact Center para o que há de mais novo e eficiente no mercado mundial.

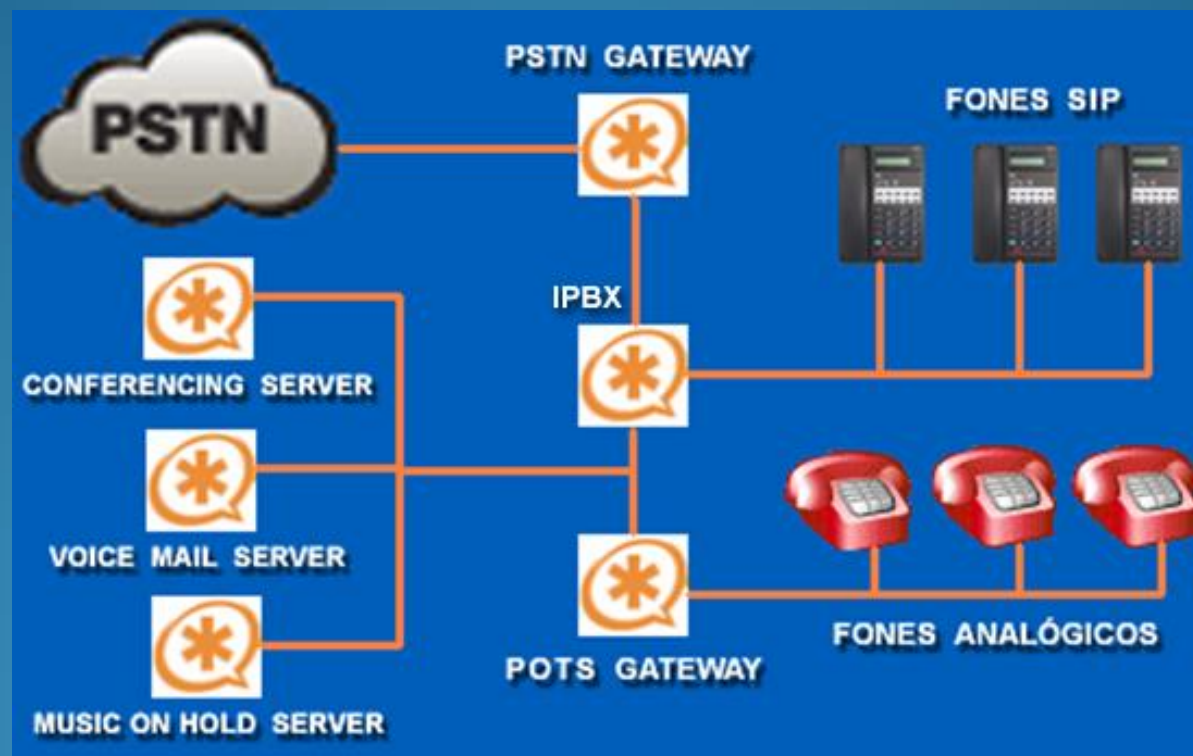
Contact Center Tradicional



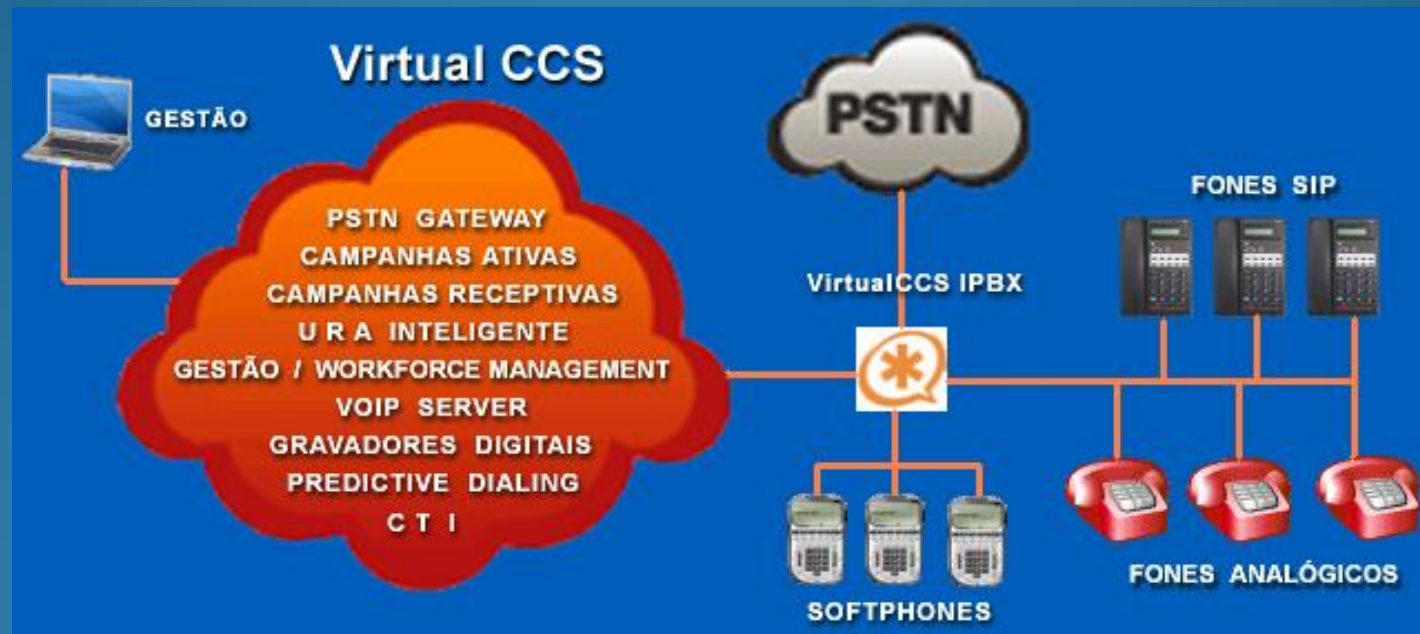
Sistemas de Virtual Contact Center



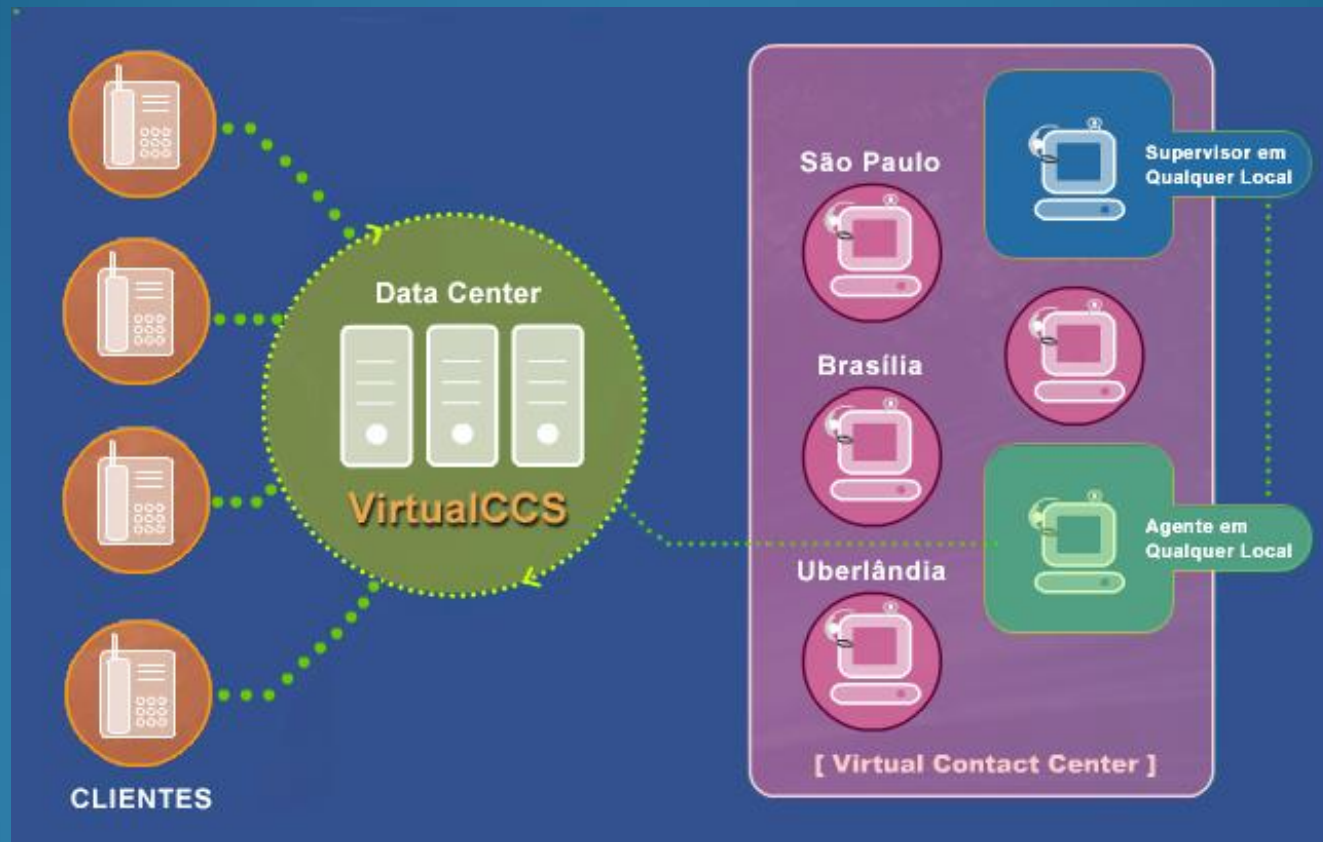
Sistemas de Virtual Contact Center



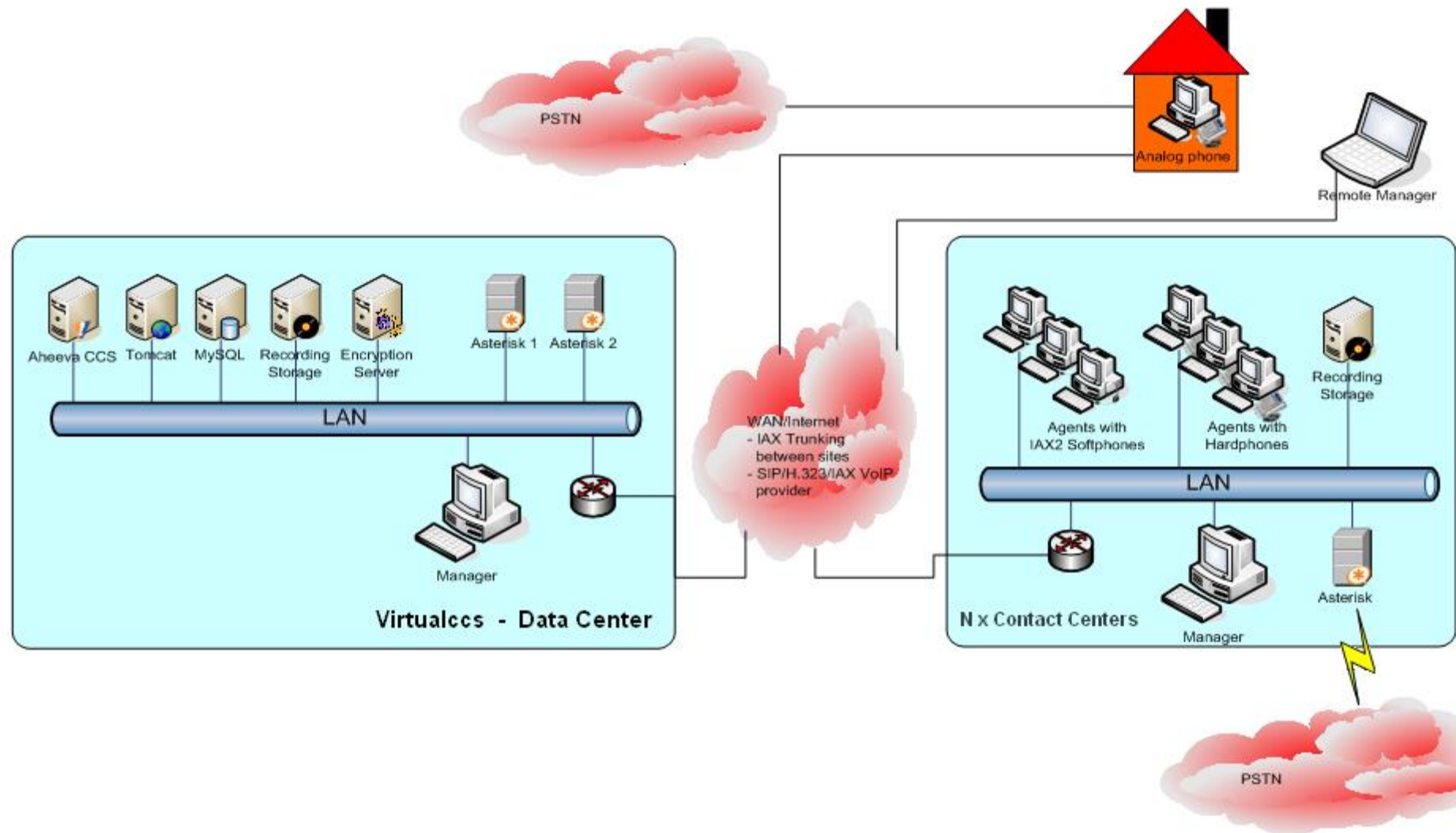
Solução Virtualccs



Modelo Multi Contact Center



Aheeva Solution Technology



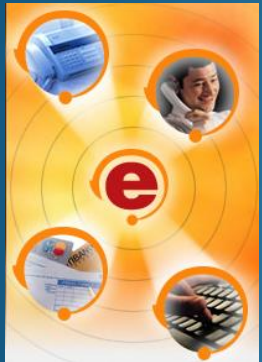
Características Técnicas



- ✓ Arquitetura Client / Server,
- ✓ Sistema operacional Linux , gerenciador Asterisk e BD. MySQL (todos softwares livres),
- ✓ Controles com redundâncias para segurança,
- ✓ Diferentes conectividades telefônicas (TDM e IP),
- ✓ Configuração e implementação fácil e rápida, com pouco auxílio da área técnica,
- ✓ Simples integração e administração,
- ✓ Virtualização de Contact Center e /ou operação local,
- ✓ Load balancing,
- ✓ Voice Mail, Fax , E-Mail, Integração Multimídia,
- ✓ Escuta e monitoramento de agentes (para qualquer softphone or hardphone).

Campanhas

Ativas



- ✓ Múltiplas campanhas simultâneas,
- ✓ Quatro tipos de chamadas: Predictive, Preview, Progressive e Broadcast,
- ✓ Lista de chamadas não atendidas,
- ✓ Análise de performance em tempo real,
- ✓ Detecção de tipos de atendimento: pessoal ou por máquina,
- ✓ Identificação de chamadas por campanha,
- ✓ Controle de horários de chamadas.

Receptivas

- ✓ Rotinas baseadas em “skills”,
- ✓ Fácil modelagem de scripts,
- ✓ Controle de pausas de agentes
- ✓ Controle sobre filas e esperas,
- ✓ Priorização de chamadas,
- ✓ Simples integração e administração,
- ✓ Múltiplos “Pop-Ups”,
- ✓ URA programável pelo próprio Gestor.

Análises e Relatórios

■ Work Force Management:



- ✓ Agendamentos e planificação,
- ✓ Análise de aderência em tempo real,
- ✓ Gestão e análises de campanhas / agentes.

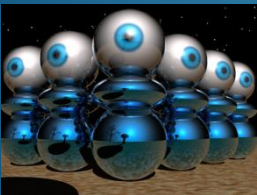


■ Relatórios Configuráveis:



- ✓ Gestão, detalhamento e análises de campanhas e agentes ,
- ✓ Análise de performance em tempo real,
- ✓ Acesso de qualquer lugar em qualquer momento via local ou web,
- ✓ Compatibilidade com ferramentas tais como: Jasper e Crystal Reporting,
- ✓ Simples integração e administração,
- ✓ Todos relatórios podem ser customizados pelo próprio usuário.

Gravador Digital



- ✓ 100% digital de fácil configuração / recuperação,
- ✓ 500 GB / servidor , armazenagem que correspondem a 5.000.000 minutos
- ✓ Programável de acordo com as regras de negócios de cada cliente,
- ✓ Segurança através de chaves de encriptação,
- ✓ Registro de quando e quem ouviu tal gravação,
- ✓ Pode ser direcionado a diversos servidores independentes via IP.

Recursos Gerais

- Agent Spy / Whisper / Barge-in (para qualquer softphone ou fone tradicional, podendo ser acessado via web pelo Administrador CCS em qualquer lugar),
- Relatórios detalhados para campanhas Ativas e Receptivas, avaliando operações e performance por agente de qualquer lugar a qualquer hora,
- Fácil administração remota via Web,
- Diferentes níveis de acesso com administração multi-site,
- Simples implementação e administração Multi-Site de Virtual Contact Center.
- Agentes remotos,
- Monitoramento em tempo real,
- Estatísticas em tempo real de qualquer lugar a qualquer hora,
- Captura de telas,
- Softphone e fones tradicionais,
- Fones IP e analógicos,
- Ferramentas para script de URA's,
- Todas as funcionalidades de IP PBX,
- Ambiente gráfico muito fácil para elaborar e ativar scripts de campanhas.

Características Técnicas

- Arquitetura Client / Server ,
- Sistema baseado em Linux,
- Todos recursos com redundância,
- Diferentes tipo de conectividades telefônicas (TDM e IP),
- Fácil configuração e implementação,
- Simples integração com as ferramentas de administração.
- Recursos de operação em ambiente de Virtual Contact Center,
- Balanceamento de cargas e horários

Características Receptivas

- Rotinas baseadas em Skills
- Fácil modelagem de scripts de chamadas
- Diversos elementos para estatísticas,
- URA's com múltiplos recursos.
- Múltiplos níveis de mensagens de espera,
- Avisos periódicos de chamadas em fila,
- Priorização de filas de chamadas,
- Múltiplos Screen POP customizáveis.

Características Ativas

- Quatro modelos de discadores: Predictive, Preview, Progressive e Broadcast;
- Múltiplas campanhas e listas chamadas,
- Tratamentos e filtragens de listas
- Tarefas dinâmicas para listas de chamadas por campanha.
- Listas de fones para não chamar,
- Análise de performance em tempo real,
- Screen POP customizáveis
- Detecção automáticas de tipos de atendimentos: por máquinas ou pessoa,
- Identificação de ID por campanha,
- Programação de horários para discagem por campanha.

Relatórios

- Relatórios de ligações telefônicas,
- Detalhamento operacional de agentes
- Detalhamento de performance de campanhas e agentes.
- Acessível de qualquer lugar a qualquer hora uma simples linha ADSL,
- Compatível com outras ferramentas tais como Jasper e Crystal Reporting,
- Totalmente aberto para customizações.

Características de Work Force Management features

- Agendamentos,
- Aderência em tempo real,
- Análise de Previsto X Realizado .

Funcionalidades Telefônicas

- Auto atendimento,
- Registro detalhado de chamadas,
- Registro de chamadas ocupadas,
- Registro de chamadas não atendidas,
- Chamadas transferidas,
- Monitoramento de chamadas,
- Chamadas em espera,
- Chamadas em fila,
- Chamadas gravadas,
- Chamadas recuperadas,
- Roteamento de chamadas (DID & ANI)
- Chamadas espionadas,
- Chamadas transferidas.
- Identificador de chamadas ,
- Identificador de chamadas bloqueadas
- Identificador de chamadas em espera,
- Áudio Conferencia com múltiplos usuários,
- Banco de dados MySQL integrado,
- Ferramentas para integração CTI ,
- Discagem por nomes,
- Acesso aberto ao núcleo do sistema,
- Ringtones distintos,
- URA inteligente e fácil configuração,
- Agentes locais e remotos,
- Ambiente gráfico para desenvolver macros

Funcionalidades Telefônicas - Continuação

- Músicas para chamadas em espera e para chamadas a transferir:
 - Base flexível em Mp3,
 - Player randômico ou linear,
 - Controle de volume.
- Correio de Voz:
 - Indicador visual para mensagens em espera,
 - Tons específicos para mensagens recebidas,
 - Correio de Voz para e-mail ,
 - Correio de Voz em grupos ,
 - Interface para Web → Correio de Voz .
- Protocolos de Telefonia Tradicional:
 - E&M, E&M Wink, FXO, FXS, Feature Group D, Loopstart, Groundstart, Kewlstart, DTMF support, MFC-R2
- Protocolos PRI:
 - 4ESS, BRI, DMS100, Lucent 5E, National ISDN2, NFAS
- Protocolos de Decodificadores e de Voz Sobre IP suportados:
 - SIP, H.323, IAX, MGCP, SCCP
 - ADPCM, G.711 (A-Law & μ -Law), G.723.1 (pass through), G.726, G.729a (necessita licença comercial), GSM, iLBC, Linear, LPC-10, Speex

VirtualCCS

Virtual Contact Center Solutions

Quebrando Paradigmas

O Amanhã Realizado Hoje!