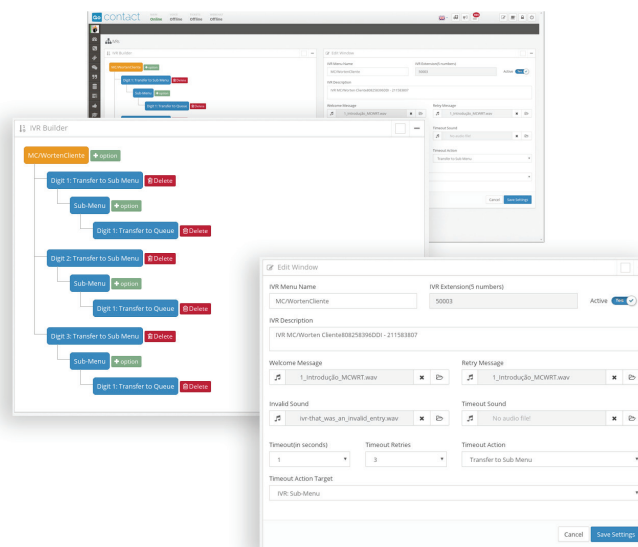


IVR

Go contact

O GoContact disponibiliza um interface completo e intuitivo que garante uma fácil configuração de um sistema interativo e automático de voz (IVR) destinado a responder ou interagir com o interlocutor, permitindo, por exemplo, direcionar as chamadas para os operadores mais aptos num determinado assunto.



Avaliação da opinião dos clientes - Via IVR

Através de uma plataforma de configuração de IVR, podem ser desenvolvidos inquéritos automáticos que poderão ser disponibilizados aos clientes por forma a medir a satisfação dos mesmos e/ou serem colocadas outro tipo de questões que sejam necessárias para o negócio.

Podem igualmente ser efetuadas integrações que permitem que este sistema interaja com plataformas externas e, desta forma, tome decisões de resposta e/ou entrega dos contactos em filas de inbound e/ou agentes em sintonia com os objetivos do negócio.

Os resultados são consultáveis em reporting específico.

Funcionalidades

- Configuração do nome e extensão associada ao serviço (IVR)
- Uma árvore de IVR é constituída por um conjunto de elementos de IVR com regras próprias
- A Configuração da Árvore de IVR é efetuada de forma plana estando disponível em qualquer momento a navegação por qualquer elemento da Árvore de IVR. A Configuração da Árvore de IVR está disponível com navegação com um click
- Existência de Default Action no caso de uma opção não ser introduzida ou estar incorreta
- A Default Action pode ser parametrizada como uma qualquer opção de destino no GoContact: Queues, outros IVRs ou Extensões
- Regras de repetição que definem de que forma o elemento IVR é percorrido
- Regras/sons em caso de introdução de opção inválida
- Configuração / Limite de tentativas que podem ser introduzidas
- Tempos de espera definidos no âmbito da receção de dígitos
- Navegação entre opções do mesmo IVR / outros IVRs / extensões / queues
- Definição de dialplan que permite a introdução de um código para validação da possibilidade de continuação na árvore de IVR
- O elemento de IVR pode interagir com outras Aplicações
- Disponibilização de mecanismo de recolha de opção introduzida por cada elemento de IVR. Permite, entre outras, a realização de inquéritos de satisfação.

