

CALL CENTER

Contact center: produto da Genesys avalia eficiência e desempenho

A fornecedora de soluções corporativas de gerenciamento interativo Genesys Telecommunications Laboratories (www.genesyslab.com) está lançando o CC Analyzer, um aplicativo voltado para a análise avançada de relatórios de atividades de centrais de contato (contact centers). Fazendo parte da plataforma Genesys 5.1.5, o aplicativo recolhe, gerencia e fornece informações sobre a atuação de uma central de contato, analisando, por exemplo, estatísticas de desempenho dos agentes e padrões de tratamento do cliente para fornecer relatórios integrados, que podem tornar mais ágil o gerenciamento. "O CC Analyzer oferece à administração da central de contato recursos para avaliar a eficiência do negócio e promover os ajustes necessários para melhorar a performance de maneira geral", garante Don Steul, diretor de aplicações analíticas e Internet, da Genesys.

Trabalhando em conjunto com o CC Pulse, produto que mede as atividades em tempo real da central de contato, o CC Analyzer oferece uma variedade de relatórios padronizados que apresentam informações sobre as atividades dos agentes, o atendimento de clientes e os resultados bem-sucedidos da aplicação de estratégias de roteamento interativo com clientes, obedecendo às regras específicas do negócio.

CALL CENTER

Quatro/A cresce no Nordeste e inaugura central em Fortaleza

As operações de call center da Quatro/A Nordeste (www.quatroa.com.br) estão em expansão. A empresa acaba de inaugurar mais uma central em Fortaleza, para atender inicialmente os estados do Ceará, Maranhão e

toda a região Norte do País.

A nova unidade reúne 250 posições de atendimento e 600 funcionários, com projeção de crescimento de 100% até o final do ano. A Quatro/A pretende conquistar 60% do mercado de terceirização de call center nas regiões Norte e Nordeste. Sediada em Salvador, onde também possui uma central com 200 posições e 400 funcionários, a Quatro/A Nordeste é formada pela associação entre a Rede Bahia de Comunicação e a Quatro/A Telemarketing e Centrais de Atendimento.

TELECOM

Commlogik nasce com a união da Crandal, Affinity LAC e Discar SRL

Um acordo de fusão entre as três distribuidoras de produtos de telefonia computadorizada resultou na formação da Commlogik Corporation, empresa multinacional com sede em Miami (EUA), que passa a atuar na distribuição de tecnologia de convergência de voz e dados e Internet em toda a América Latina. Com o acordo de fusão, a distribuidora brasileira Crandal Telecom, a

BILLING

Apex Billing System ganha três novos e poderosos recursos

A norte-americana Apex Voice Communications (www.apexvoice.com), fabricante de sistemas avançados de bilhetagem e soluções para redes de comunicação por voz, anunciou a inclusão de três novos recursos em seu poderoso sistema de faturamento Apex Billing System, produto destinado a provedores de serviços de comunicação convencional e sem fio que utilizam ou pretendem utilizar redes padrão TDM ou IP.

Dois novos módulos (Internet Billing e Dialer Access) e o recurso Customer Contact Phone Directory, que permite acesso ilimitado por cliente, foram acrescentados ao sistema Apex, que oferece classificação de chamadas telefônicas, gerenciamento de recursos, atendimento a clientes e faturamento.

O módulo Internet Billing permite que os provedores de Internet (ISPs) controlem todo o movimento mensal e respectivas taxas de serviço, fornecendo informações detalhadas como data, período de uso e códigos para classificação das taxas. No sistema Apex Billing, o processo de ativação e desativação de cada módulo é independente. Se, por exemplo, os serviços de Internet forem contratados pelo cliente por apenas um ano, a data de desativação poderá ser configurada somente no módulo específico, não afetando os demais. "O módulo Internet Billing foi criado para atender rapidamente as mudanças do mercado", diz Elhum Vahdat, vice-presidente da Apex Voice Communications. "Com a modularidade do nosso sistema de Billing, os clientes existentes podem incorporar novos serviços em sua plataforma sem necessidade de atualizar todo o sistema utilizado na empresa".

O módulo Dialer Access suporta discadores fornecidos pelo provedor de serviços aos clientes, permitindo que estes utilizem números de "acesso rápido" à rede. Com este novo módulo, o sistema da Apex pode faturar chamadas por meio desses discadores e fornecer informações sobre o hardware utilizado, entre as quais o número de série, modelo e número de linhas suportadas.

O Apex Billing System também oferece módulos específicos para chamadas de longa distância, operadoras, pré-pago, cartões de viagem, celular pré-pago, retorno de chamadas, sistema de mensagens, entre outros.