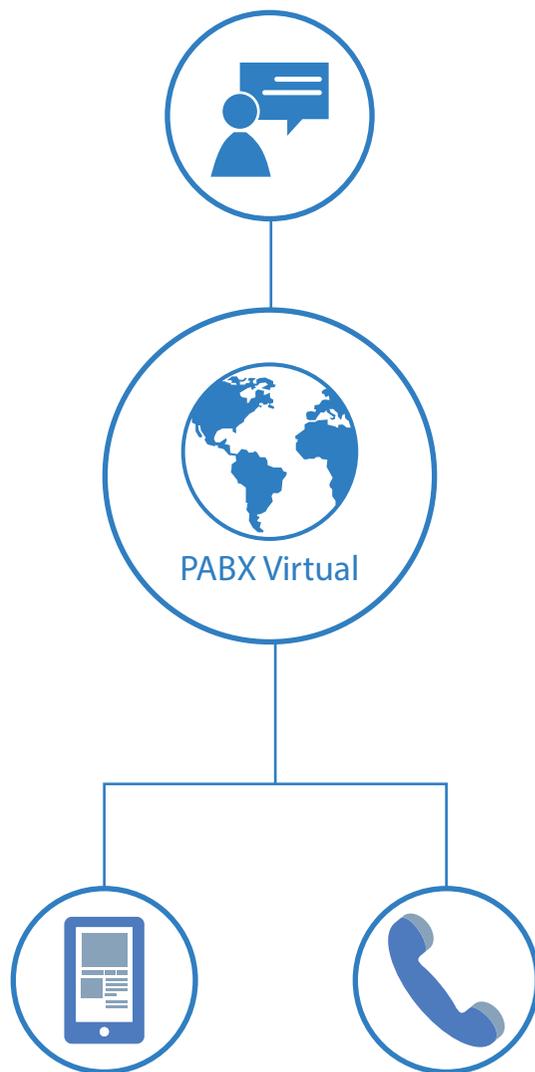


Telefonia VOIP



Belsin Informática



Telefonia Voip e PABX Virtual

São sinônimos no mercado. Essa tecnologia permite que você gerencie com facilidade todas as ligações de sua empresa e de sua operação de Call Center conectado a internet. Serviço totalmente em nuvem.

VoIP (Voice over Internet Protocol)

Também chamada de Voz sobre IP e Telefonia IP, é o roteamento da conversação humana usando a Internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no Protocolo de Internet, tornando a transmissão de voz fácil, flexível e acessível.

Call Center

Center do inglês “call” (chamada) “center” (central). É uma central de atendimento que possui o objetivo de fazer a interface entre a empresa e o cliente.

O Call center propõe um serviço de canal de relacionamento que realiza qualquer atividade vinculada a atender as necessidades dos clientes via telefone.

Um Call Center possui vários recursos como: Computadores; Equipamento de telecomunicação; Sistemas e operadores;

Tais recursos permitem que os clientes interajam com os sistemas e operadores, além de poderem receber várias ligações simultaneamente.

A otimização e os benefícios do Call Center são todos feitos a partir de novidade tecnológicas do mercado que possibilitam uma maior produtividade em relação ao que era realizado antigamente centrais telefônicas com caixas PABX.



O sistema de Telefonia VOIP fornecido pela Belsin Informática supre todas as necessidades do seu negócio. E possui todos os recursos abaixo:

- URA (MENU DE ATENDIMENTO)

Um pré-atendimento que guia os clientes de forma natural pelo menu. URA com opções de atendimento personalizado e subníveis.

- IDENTIFICAÇÃO DE CHAMADAS

Mostra o número de quem está te ligando e registra nos relatórios.

- VOICE MAIL

No caso de ligações fora do horário de atendimento ou nem um ramal esteja disponível. Quem está ligando pode deixar uma mensagem de voz.

- GRUPOS DE ATENDIMENTO

Vários ramais podem atender uma fila, assim seu cliente não fica esperando.

- SALAS DE CONFERÊNCIA

Ate 5 participantes podem falar simultaneamente em uma conferência.

- STATUS POR RAMAL

Relatórios em tempo real indicando o estado de cada ramal. Como disponível, em atendimento ou indisponível.

- ASSOCIAÇÃO DE RAMAIS A NÚMEROS EXTERNOS

Caso o ramal não atenda pode-se transferir a ligação para qualquer número de telefone.

- HISTÓRICO DE LIGAÇÕES

Registro de todas as ligações recebidas e as ligações efetuadas.

- PORTABILIDADE (011)

Agora você pode transferir o número que já possui para o serviço de Call Center VOIP

- FILAS DE ATENDIMENTO

Quando diversos cliente ligarem ao mesmo tempo eles ficaram em uma fila de atendimento ouvindo uma música de sua preferencia ate que o primeiro ramal fique livre para atender.

- GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

Todas as Chamadas são gravadas na nuvem e podem ser facilmente resgatadas e analisadas.

- RELATÓRIOS

O Call Center oferece uma infinidade de recursos para gerenciamento como:

- Receber relatórios personalizados, por agente, por campanha, por período, entre outros
- Relatórios de ligações atendidas, abandonadas e perdidas
- Tempo médio de atendimento
- Relatórios TMA e TME
- Acompanhamento de campanha, filas e agentes em tempo real

- MONITORAMENTO DE FILAS

Em tempo real você pode acompanhar quantas pessoas estão esperando para ser atendidas.

**Estamos a disposição
e aguardamos seu contato!**



sac@belsininformatica.com.br

5082-1487

5051-5770

www.belsininformatica.com.br