

## Soluções

### DISCADOR AUTOMÁTICO

A COMM desenvolve suas próprias tecnologias e soluções com base em pesquisas e, principalmente nos feedbacks recebidos por usuários, clientes e parceiros da **Plataforma Archpelago**, oferecendo soluções avançadas que atendem às necessidades empresariais altamente sofisticadas e estratégicas. Independentemente do segmento ou tamanho, nossa tecnologia de ponta, **disponibiliza ferramentas simples de usar, alta confiabilidade, suporte excepcional 24x7 e escalabilidade ilimitada.**



## Discador Automático

### O que é um Discador Automático?

#### Para que serve?



Um **discador automático** é uma ferramenta muito importante para operações de alta performance, como vendas e cobrança. Os call centers são os principais usuários, permitindo **automação no processo ativo de discagem**, na busca de um alô.

Um discador automático possui vários recursos, que **flexibilizam um bom plano** estratégico na localização de contato ou na prioridade de um determinado contato, além de disponibilizar opções de ritmo intensivo de discagem, com objetivo de manter uma operação falando o maior tempo possível.



O sucesso de uma operação ativa depende muito da qualidade de uma ferramenta de discagem, e mais ainda, de um bom time no planejamento do processo ativo de tentativas e, para isso, a ferramenta deve **disponibilizar um arsenal de possibilidades** para o time estratégico desenvolver e aplicar suas ideias na busca do melhor contato.

**Uma ferramenta de alta performance + um bom time de planejamento e operações + agentes motivados**, acreditamos ser a combinação perfeita para alcançar grandes resultados.



Com base nessa combinação, a **COMM** pode apoiar com a **ferramenta de discagem automática** para controle completo sobre as tentativas e performance operacional.

Nossos algoritmos preveem quando um agente ficará disponível para receber a próxima chamada, através de um conjunto de critérios, como quantidade de agentes logados, qualidade do mailing, tempo ocioso, tabulação e classificação automática e os objetivos do negócio.

## Alguns Benefícios



- ✓ Sem limites mínimo e máximo de agentes logados por campanha/operação
- ✓ Histórico completo de Agentes permitindo acompanhamento dos logins, produtividade e tabulações de cada agente
- ✓ Controle de pausas criadas pela operação que geram métricas na gestão dos agentes
- ✓ Ferramenta para Quebra de Base
- ✓ Segmentação em tempo real
- ✓ Migração de agente logado entre listas e mailing sem interrupção da operação
- ✓ Skill Based Routed permitindo encaminhamento da chamada para um agente mais indicado e/ou pelo nível de habilidade que ele possui em detrimento de outros agentes com menor índice



- ✓ Análise de performance de mailing em tempo real ou por intervalo
- ✓ Agendamento de estratégias permitindo diferentes ações para diferentes mailings e/ou listas, iniciando automaticamente em dias e horários pré-determinados
- ✓ Visão completa dos mailings como: Transferências, Abordagens, Conversão e Percentual utilizado
- ✓ Módulo Avançado para Priorização de tentativas
- ✓ Dispositivos de controle atendendo órgãos regulatórios
- ✓ Gestão de consumo de nomes
- ✓ Acompanhamento dos agentes em tempo real



- ✓ Acesso online aos arquivos de gravação armazenados
- ✓ Acesso às gravações em tempo real
- ✓ Visão administrativa e/ou supervisão por campanha, lista e mailings
- ✓ Controle total das informações acessadas através dos direitos aplicados em perfil de usuário
- ✓ Dashboard e Relatórios
- ✓ Réplica do Banco de Dados SQL Server em tempo real
- ✓ Gravação Digital
- ✓ Front End omnichannel nativo
- ✓ Sem investimentos em infraestrutura em servidores, gateways, licenciamentos

## Principais Características

-  Opções de discagem com algoritmo preditivo, power, progressivo, preview e Agentless
-  Penetração de base de forma vertical e horizontal
-  Solução proprietária para classificação de chamadas
-  Configuração individual por operadora de telefonia
-  Módulo proprietário e exclusivo para gestão dos canais de telefonia
-  Gestão e aplicação de regras específicas para controle de Renitências e Tentativas de forma individual (campanha/lista/ mailing), com bloqueio por Status de discagem, bloqueio independente do Status das discagens e controle por tentativas diárias (código de conduta)
-  Campos adicionais para telefones permitindo priorizar campo telefone "hot" e/ou priorização com base no status
-  Carga de listas de contatos com ativação de novo mailing e/ou suspensão de mailing sem interrupção da operação ou da solução
-  Cargas de mailings segmentadas por perfis
-  Priorização de contato por tipo como residencial, celular, comercial ou outros
-  Filtros Simples (DDD, UF, Cidade) e Filtros Avançados (método aplica o uso de "queries" diretamente no banco ou via assistente)
-  Plataforma disponível em arquitetura de Alta disponibilidade, utilizando clusters desenvolvidos especialmente para a solução 100% nuvem ou On Premise para conectividade com gateways
-  API para integração com outros CRM de mercado
-  Banco de Dados SQL Server
-  Softphone proprietário
-  Barra de telefonia



CTI proprietário