

A **Guess Soluções em Tecnologia** integra as aplicações de telefonia com soluções para uso específico de empresas do segmento em Call Center.

Vendas, Cobranças, SAC, Help Desk ou Processamento Eletrônico de Dados, são alguns dos cenários que nossa solução se encaixa perfeitamente.

## Telecobranças

Call Manager oferece um aumento significativo na produtividade e na otimização de recursos, pois agrega muitas facilidades no acesso e manuseio de informações de forma automatizada, potencializando a eficiência no atendimento aos seus clientes.

A solução é totalmente integrada às centrais telefônicas, URA (Unidade de Resposta Audível), permitindo que todas as conversas e negociações sejam gravadas e facilmente controladas.

Redes Convergentes é a solução para as empresas que tiverem filiais, e necessitarem de compartilhamento e centralização de informações bem como da operação, centralizando voz e dados das várias operações no mesmo site.

## Camadas da Solução

**Middleware** - é um servidor CTI responsável pela comunicação entre aplicação e as centrais telefônicas.

**DAC** - o Distribuidor Automático de Chamadas se diferencia na oferta das seguintes facilidades:

Fidelização na distribuição de chamadas de acordo com carteira de clientes mediante o "Atendimento Preferencial", onde clientes preferenciais serão priorizados na fila de atendimento ou ainda "Distribuição de Chamadas por Região", sendo distribuídas de acordo com as regiões que originaram tais chamadas;

Métodos de distribuição personalizados poderão ser desenvolvidos mediante análise e estudo de viabilidade.

# Call Manager

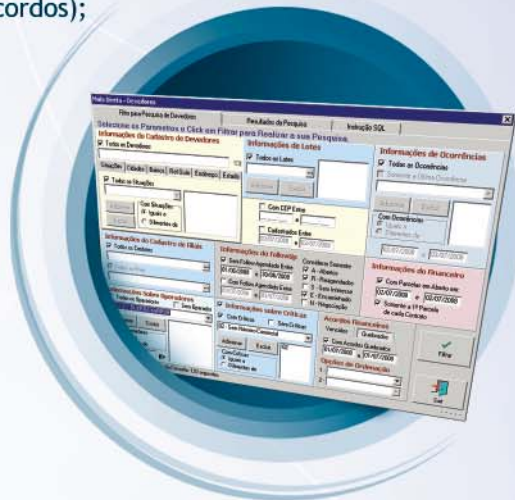
Sistema Integrado de Televendas, Cobrança e Sistema Integrado para Call Center



## CRM Operadora

O Gerenciador de Relacionamento com o Cliente criado pela **Guess** oferece ao mercado um sistema totalmente integrado com demais módulos da família Call Manager: Middleware, Discador, DAC e Gerenciador de Gravações Telefônicas, além de alguns recursos abaixo apresentados:

- Cadastro de credores, clientes, contratos e acordos;
- Módulo de importação e exportação de arquivos eletrônicos para credores;
- Filtros e estratégias onde o supervisor determinará os parâmetros e condições para operacionalizar campanhas de cobrança;
- Cobrança por modo estratégico e organização de sua prioridade;
- Resumo de toda a situação do cliente e títulos (contratos e acordos);
- Cálculos parametrizáveis de atualizações e parcelamentos;
- Emissão e exportação de boletos bancários e cartas;
- Registro completo de histórico de clientes;
- Agendamento pelo operador com data e hora de contato;
- Negociações on-line (web-service/bd), e baixas;
- Prestação de contas com especificações dos credores;
- Solução avançada para credores com controle de cobrança interna e externa;
- Processos de “devolução” de cobrança;
- Gerenciador de relatórios personalizados;
- Software de Retaguarda.



## Integração

Para alcançar metas estabelecidas pelos credores as empresas de cobrança necessitam ter na interface dos consultores, informações rápidas, completas e de forma dinâmica. Estas informações com o recurso de **sincronismo de tela**, em um atendimento (ativo ou receptivo) todo o cadastro do devedor, histórico de contatos, situação financeira e outras informações, são automaticamente sincronizadas ao atendimento telefônico.

## Front-end com painel de Telecom

Estão disponibilizadas no painel de telecom, todas as funcionalidades de telefonia, tais como discar, consultar, conferência, transferir, pênulo, modo em espera, dentre outros recursos facilmente acionados com um simples click.

Agregando valor e aumentando a produtividade no processo ativo, o **discador** executa sequencial e automaticamente a agenda pré-estabelecida na campanha de cada operador ou mediante seu comando.

## Vantagens

As principais vantagens deste software são:

- Agilidade e aumento de produtividade
- Integração
- Gerenciamento e controle
- Cobrança por modo estratégico
- Organização e gestão parametrizada

O software de **Telecobranças** desenvolvido pela **Guess** traz tudo isso e muito mais vantagens, portanto peça agora mesmo uma visita de um dos nossos consultores.

**Guess Soluções em Tecnologia.**

