

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.

Televendas

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, e potencializa 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.

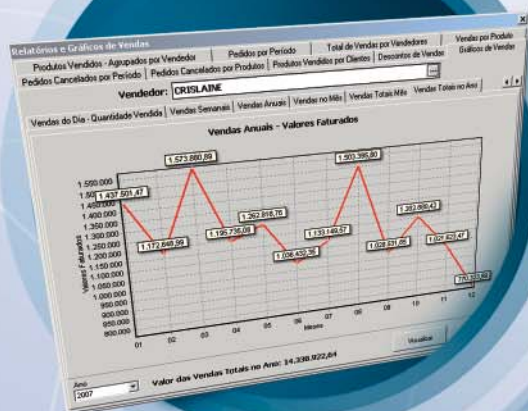
DAC - o Distribuidor Automático de Chamadas se diferencia na oferta das seguintes facilidades:

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 clientes, produtos e vendedores;
- Cadastro de concorrência (shop de preço identificado previamente);
- Módulo de importação e exportação de arquivos eletrônicos de prospecções;
- Filtros e estratégias para o supervisor determinar os parâmetros e condições para operacionalizar campanhas de vendas com maior eficiência;
- Cotações e pedidos com regras de negócios customizáveis para cada operação;
- Envio de cotação on line;
- Comparativo e histórico do preço da concorrência;
- Estatísticas com gráficos e relatórios gerenciais de venda;
- Organização da prioridade de venda e de contato;
- Solução avançada para operações que necessitem de interações externas ao call center, com agendamento e gestão completa de visitas e chamados no complemento do ciclo de venda (instalação/demonstração... dentre outros);
- Software de Retaguarda.



Integração

Para alcançar metas estabelecidas e obtermos uma constante crescente nas vendas, as empresas 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) são automaticamente sincronizadas ao atendimento telefônico.

Desenvolvemos protocolos e interfaces de integrações aos softwares de ERP, com isso temos acesso a todo histórico do cliente on line:

- Histórico de compras, cotações canceladas e seus motivos;
- Produtos comprados, periodicidade de compra, preços praticados, situação financeira sendo facilmente visualizadas no momento e na argumentação de venda, aumentando assim significativamente o poder de negociação com respostas e informações seguras do cliente em questão.

Front-end com painel de Telecom

Estão disponibilizadas no painel de telecom todas as funcionalidades de telefonia, tais como discar, consultar, conferência, transferir, pêndulo, 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
- Vendas por modo estratégico
- Organização e gestão parametrizada

O software de Televendas 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.

