



A **utilização** do **vídeo** em **contact centers** é uma das grandes **tendências** identificada pelos especialistas da Indústria e o principal fator deve-se à **proximidade criada** na **comunicação** entre os clientes e os agentes de contact center.

Alguns **setores** como a **banca**, os **seguros**, o **governo** e as **telcos** apresentam características intrínsecas, como **segurança**, **confiança**, **confidencialidade**, **privacidade** decisivas para os seus clientes.



WEB VIDEO

Quando comparado com os restantes canais de comunicação utilizados em contact center, o vídeo surge como o melhor canal para transmitir esta confiança e solidez.

Por um lado, a **relação interpessoal** é fortalecida através do contacto visual com o agente, contribuindo assim para encurtar a distância entre ambos os interlocutores. Aqui, o vídeo pode ter um efeito harmonizador, na medida em que aumenta a **eficácia** da **resolução** de **problemas** e **diminui** o **tempo** de **resposta**.

Para além de ser um **novo canal** de **comunicação** ao dispor dos clientes, o Contact Center pode **beneficiar** também da sua utilização para:

- **Demonstrar** novos produtos ou serviços
- **Personalizar** a sua comunicação com o cliente
- **Fidelizar** o mesmo à marca, aumentar a eficácia da comunicação
- **Aumentar** o nível de **satisfação** de cliente
- **Diminuir** o tempo de resposta
- **Reduzir custos** de operação
- **Diferenciar-se** no mercado por **inovação**
- **Conceito** de **acessibilidade** - permitir que pessoas surdas / mudas possam igualmente interagir com o contact center

A **Collab** implementou vários projetos com vídeo, nomeadamente:

- um serviço totalmente otimizado para surdos mudos, onde os agentes têm formação em linguagem gestual e comunicam através de chamadas de vídeo com os clientes
- uma app móvel para um conceituado operador de telecomunicações, onde os clientes podem comunicar via vídeo chamada com o call center

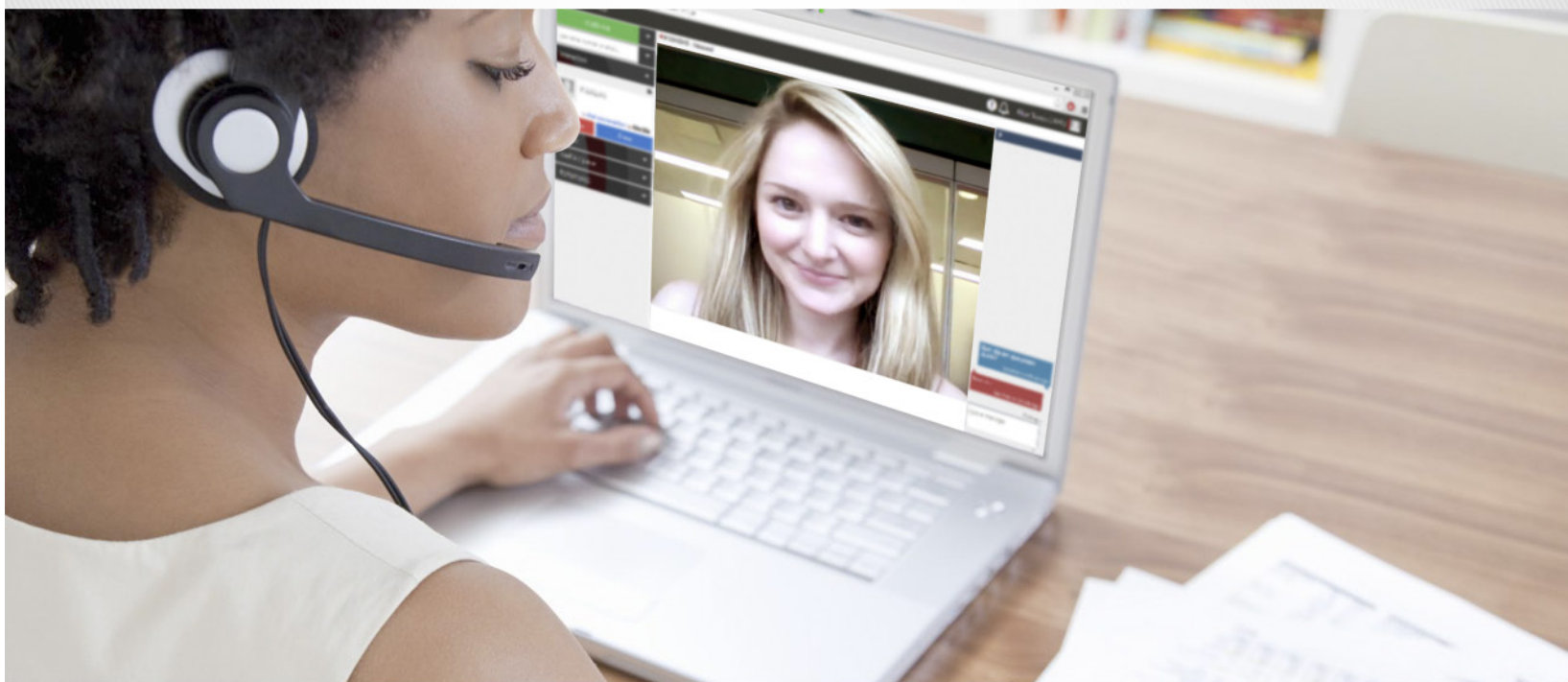
VIDEO MOBILE



- um centro de contactos onde o cliente pode escolher visualmente o agente, incluindo foto e perfil técnico, e iniciar uma videochamada sobre venda de seguros
- um sistema de atendimento vídeo baseado em quiosques, para venda de bilhetes de comboio, com imagem FULL HD, disponível em dezenas de estações no UK.

Existem duas formas do cliente entrar em contacto com o contact center: através de um **browser web** ou através de uma **aplicação móvel** disponível em smartphones, tablets e quiosques.

Toda a funcionalidade vídeo chamada herda os princípios fundamentais da Collab, ao nível do Roteamento Inteligente de interações, Quality Monitoring, e é parte integrante da suite OneContact.



Especificações Técnicas

O que é WebRTC?

WebRTC é uma framework web de livre acesso, que permite efetuar comunicações em tempo real em browsers. Inclui os principais componentes para comunicar com qualidade através da web como: rede, áudio e elementos de vídeo utilizados em voz e aplicações de vídeo chat. Quando implementados num browser, podem ser acedidos através de uma API Javascript, permitindo aos programadores implementar facilmente a sua app web RTC.

Que codecs suporta o WebRTC?

Atualmente são suportados os seguintes G.711, G.722, iLBC, iSAC, e VP8.

Áudio

A implementação webRTC da Collab inclui não só os codecs necessários, como outros componentes para reduzir eco, controlos automáticos para equilibrar áudio, redução de ruído, supressão de ruído e hardware para aceder e administrar em diferentes plataformas.

Vídeo

Inclui componentes para conciliar qualidade, limpar imagens com ruído, assim como funcionalidades para capturar e reproduzir em diferentes plataformas. O codec VP8 é altamente eficiente ao nível da compressão de vídeo.



Av. Dom João II, N°34
1998-031, Lisboa, Portugal

Tel: +351 210 927 840
Fax: +351 210 927 841

Website: www.collab.pt
E-mail: info@collab.pt