



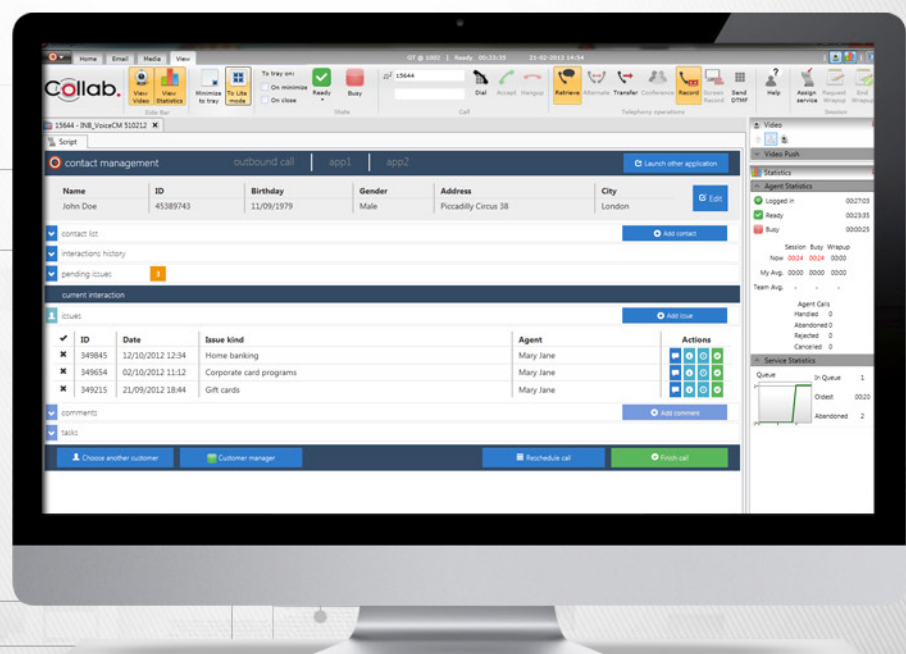
« O objectivo principal de uma CIH é fornecer aos operadores as informações e ferramentas necessárias para resolver os pedidos de interacções na primeira linha de contacto, numa única interface »

Hype Cycle for CRM Customer, Johan Jacobs, Gartner

**Gartner**

O **Customer Interaction Hub (CIH)** da Collab é um sistema multicanal de gestão de contactos, que permite criar e manter uma visão clara do **perfil e historial de cada cliente**. O CIH corre dentro da plataforma OneAgent e regista automaticamente todos os contactos, sejam eles Inbound ou Outbound, mantendo continuamente o histórico e o contexto.

Este processo é fundamental para a excelência empresarial, onde se pretende manter uma visão única de cada cliente, **independentemente do canal que este utilize ou do tempo decorrido entre cada interacção**. O objectivo do CIH é assim permitir ao agente retomar uma conversa com um cliente, com o contexto total das interacções anteriores, quer seja por voz, vídeo, email, chat, redes sociais, etc.



## FrontOffice

O sistema permite a **gestão quotidiana de todos os contactos**, incluindo a necessidade de re-agendamentos para determinada data/hora que serão executados automaticamente. Está organizado em quatro áreas principais: **a ficha do cliente, o histórico de Assuntos Pendentes (por resolver), a lista de interações anteriores (multicanal) e as acções realizadas**. O objectivo é apresentar num único ecrã inicial, toda a informação relevante sobre o cliente que está a contactar.

Quando o diálogo se inicia, o agente poderá então criar novos assuntos, interações, desencadear novas acções, fazer inquéritos de satisfação, etc.

Cada interação é acompanhada no CIH por dois separadores. O primeiro com o perfil/histórico do cliente, e outro com a interação propriamente dita, seja um chat, um post do Facebook, ou a recepção/resposta a um email.

## BackOffice

O sistema contém um poderoso **backoffice administrativo, com a configuração possível de todas as operações e entidades, tais como;**

1. Gestão de problemas.
2. Tipo de Assunto.
3. Gestão de serviços.
4. Gestão do URL para integração com sistemas internos da organização (webservices).
5. Gestão de acções.
6. Gestão de utilizadores.
7. Gestão de regras.
8. Alterar passwords.

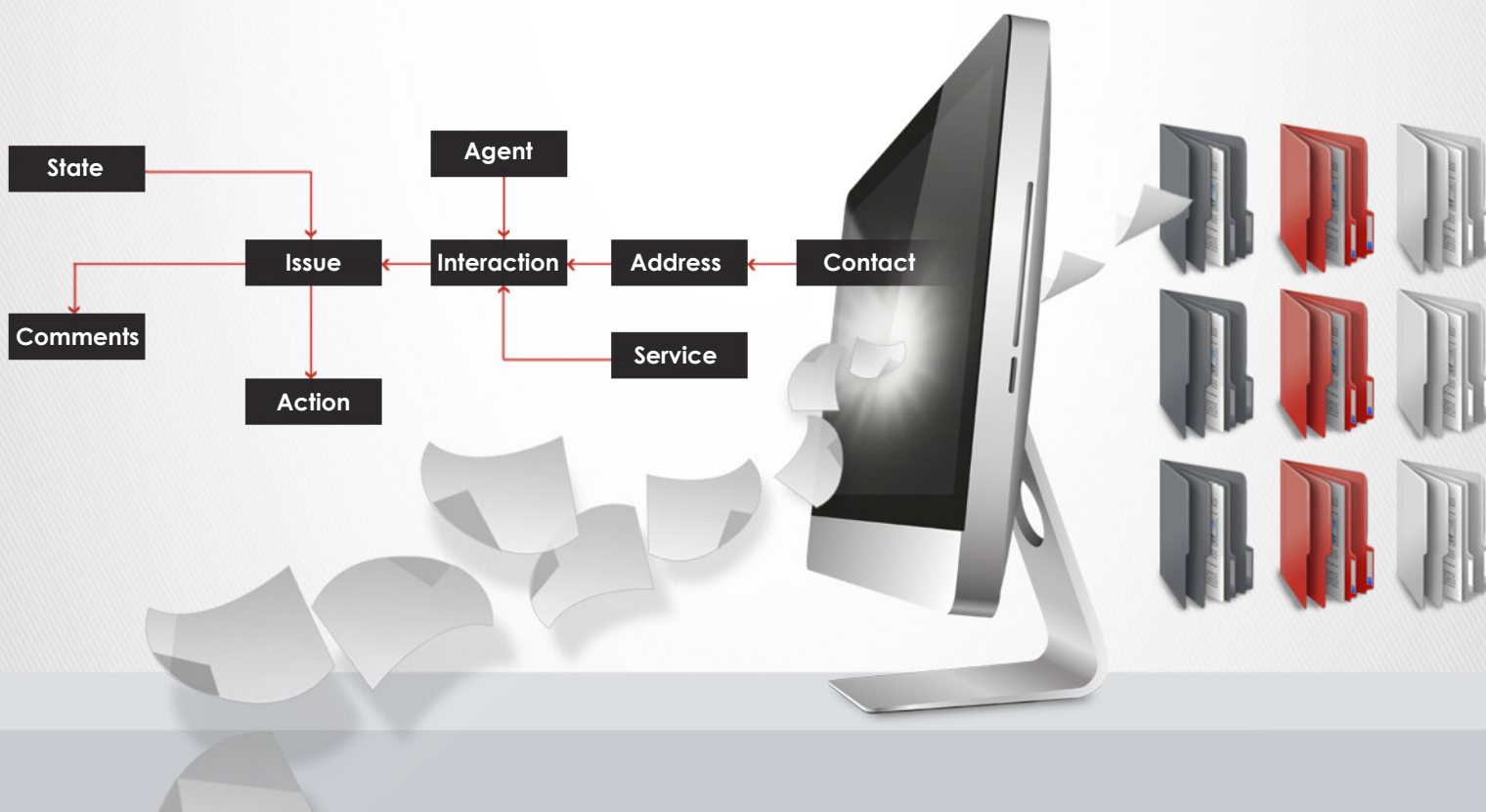
## Reporting

Parte integrante do Customer Interaction Hub é o reporting que complementa as vistas do OneSupervisor com dois reports essenciais:

- Lista de interações Inbound/Outbound (voz, email, chat, redes sociais, etc..)
- Listagem das ocorrências atribuídas a agentes

## Integração com CRM Corporativos

Do ponto de vista arquitectural, o sistema permite ainda a integração nativa com o CRM da organização, caso exista ou caso venha a ser adquirido numa fase posterior.



Av. Dom João II, nº 34  
1998-031 Lisbon, Portugal

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

Website: [www.collab.pt](http://www.collab.pt)  
E-mail: [info@collab.pt](mailto:info@collab.pt)