



« **Certifique-se que todos os canais (i.e., Web self-service) e agentes no contact center e Web chat usam a mesma base de conhecimento para garantir uma resposta correcta e consistente, independentemente do canal que o cliente usa para colocar as suas questões. »**

Hype Cycle for CRM Customer, Johan Jacobs, Gartner

Gartner

O **OneAgent** destina-se ao manuseamento completo das chamadas recebidas (Inbound) ou realizadas (Outbound). **É uma ferramenta direccionada para agentes de Call Center que oferece funcionalidades de soft-phone multimedia**, tais como aceitar, atender, rejeitar, colocar em espera, transferir ou conferência. Estas funcionalidades aplicam-se para todos os canais de interacção suportados pelo Onecontact, nomeadamente Voz, Vídeo, Email, Sms, Chat, Facebook, Twitter, Click2Call, etc...

O agente do Contact Center pode assim utilizar todos estes canais através do OneAgent, sem necessidade extra de formação ou treino noutras aplicações externas.

Por exemplo de uma campanha Outbound **estas ferramentas permitem maximizar o desempenho** lançando a chamada na hora certa para a pessoa mais indicada.

Scripts e Integração com ferramentas de CRM

No script do OneAgent **é possível integrar quaisquer páginas Web** (internet, intranet, etc...) **ou aplicações baseadas em web**. Consoante a tarefa e/ou serviços que o agente esteja a desempenhar, o script pode ser sempre personalizado para maximizar a produtividade e cumprir com objectivos de First Call Resolution (FCR), entre outros.

O conjunto de ferramentas de integração (SDK) criado pela Collab permite construir as interfaces do OneAgent completamente personalizadas, para integração com produtos tais como SAP, SIEBEL, Microsoft Dynamics, Salesforce.com, entre outros.

O **OneAgent é uma ferramenta 100% versátil, adaptável a todos os cenários e necessidades do cliente**. Oferece uma interface multi-canal totalmente unificada, o que maximiza a qualidade do serviço e a produtividade dos agentes, mantendo uma operação fácil e com reduzida necessidade de formação, o que se traduz num **elevado nível de satisfação** para todos os intervenientes: agentes, supervisores e formadores.



Benefícios do OneAgent

- Versatilidade: versão Windows (32 e 64bits) e versão totalmente **web-based**
- Convergência multi-canal - Voz, Email, Chat, Social Media, etc, totalmente geridos na mesma ferramenta.
- Área de scripting WEB, sidebars com **estatísticas personalizadas por agente e equipa** (a minha média vs a média da minha equipa)
- Mecanismos de auto-update (propagação automática de novas versões) - na versão Windows
- Facilidade de instalação (zero componentes a instalar) e **total independência da plataforma** – na versão Web
- Controlo da interacção (hold, transfer, conference, etc) , do áudio (mic/speakers) e do vídeo (chroma key, vídeo push, etc)
- Excelente qualidade de áudio
- Mecanismo de notificações e Chat com supervisores.

