



« O “Mediated Interaction Matching” melhora, e por vezes, muda completamente, os processos de roteamento e os contactos acertados em cada chamada. Os arquitectos das soluções de contact center podem usar o MIM na criação de soluções diferenciadoras para os seus clientes. »

Emerging Technology Analysis: Mediated Interaction Matching, Drew Kraus & Bern Elliot, Gartner

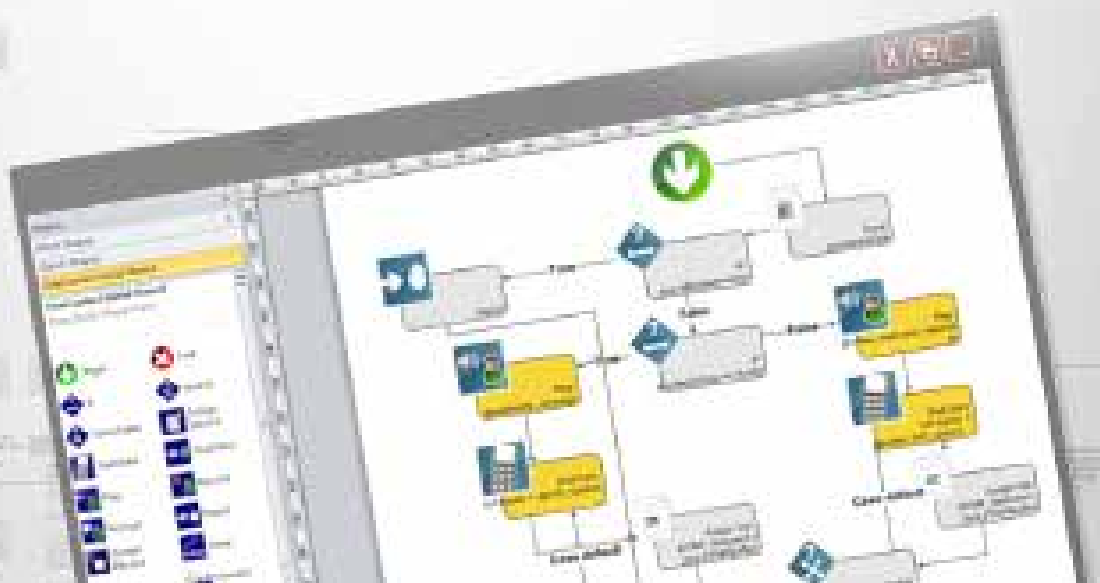
Gartner

Routing Inteligente Inbound e Algoritmos de Outbound

Através do router inteligente ACD (Automatic Call Distribution) do OneContact **todas as interações Inbound/Outbound são gerenciadas e distribuídas entre os agentes usando vários algoritmos de roteamento.** Os algoritmos são definidos através das habilidades e competências (Skills) dos agentes, como por exemplo o tempo que estão ausentes (Not Ready), tempo que estão disponíveis (Ready), tempo médio de espera entre chamadas, língua dominante, quantidade de chamadas realizadas ou recebidas, etc.

Estas regras de roteamento podem ser definidas durante um determinado período e podem ser sempre reutilizadas no futuro consoante os serviços pretendidos pelos supervisores.

Para que os serviços Inbound se tornem mais rápidos e funcionais, é possível criar uma biblioteca de roteamento lógico completamente reutilizável.



Inbound

Num cenário inbound o **OneContact através do ACD tem a capacidade de direccionar as chamadas consoante as "Skills" dos agentes.** Não existe limite de "Skills" a atribuir a um agente ou grupo de agentes.

O OneContact possui ainda mecanismos avançados de routing, tais como o **Last Agent Routing (L.A.R.)** e o **Mediated Interaction Matching (M.I.M.)**:

- **L.A.R.**, o sistema procura preferencialmente entregar uma interação ao último agente que falou com este cliente, procurando assim manter o contexto. Este cenário é especialmente útil quando o cliente desliga acidentalmente e necessita de voltar ao contact center.
- **M.I.M.**, o sistema procura associar agentes e clientes de acordo com o seu perfil ideal (idade, preferências, etnias, etc.). Um exemplo desta utilização é no final de uma chamada, uma gravação IVR pedir ao cliente para avaliar essa interação. Caso o cliente tenha atribuído uma nota elevada, o sistema assume automaticamente que este agente faz um match compatível com o cliente. Inclusive pode ser dada a opção "deseja utilizar este agente como seu contacto preferencial (S/N)?", permitindo assim ao cliente controlar o seu routing preferencial.



Outbound

A plataforma **OneContact disponibiliza vários algoritmos de marcação** (Pacing Modes), nomeadamente **Preview, Power** e **Predictive Dialing**.



- **Preview Dial** o OneAgent apresenta o script da interação, mas não efectua a chamada. É frequentemente utilizado em cenários de Cobranças, onde o assistente necessita de algum tempo de preparação entre interações.
- **Power Dial** visa automatizar todo o processo de marcação, apresentando em simultâneo ao agente o script da interação enquanto faz a marcação da chamada. Se existirem 100 agentes disponíveis, o Power Dial efectua 100 chamadas.
- **Outbound Preditivo**, procura sempre a performance máxima, e para reduzir situações de erro tais como impedido, voice mail, sem resposta, etc, efectua mais chamadas do que o número de agentes disponíveis. É utilizado nos maiores "Contact Centers" do mundo, com vista a maximizar a produtividade dos agentes minimizando o tempo de espera entre chamadas. Na nova versão OneContact 2.5, foram feitos significativos investimentos na optimização do "Dialer", e o tempo médio de espera pode atingir 3.6s entre chamadas (comparando com 14s na versão anterior). Este resultado torna a versão OneContact 2.5 realmente diferenciadora.



Av. Dom João II, Lote 1.03.2.3
1998-031 Lisbon, Portugal

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

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