KHOMP

Solução integrada de gestão de telefonia

MANAGER ONE CLOUD

Principais características

- Roteamento inteligente
- Classificação de chamadas
- Business Intelligence
- Operação e sustentação

Aplicações

- Soluções de contact center na nuvem
- Telefonia corporativa em nuvem

Visão geral

O Manager One Cloud é uma solução de nuvem voltada para somar funcionalidades à sua aplicação de telefonia sem a necessidade de integrações extras. A plataforma retêm a comunicação com todas as suas operadoras e pode realizar os mais complexos tipos de roteamento entre a sua plataforma e o destino final fornecendo monitoração e análise de desempenho das operações.

A solução foi desenvolvida para ambientes onde a centralização de toda telefonia e a classificação de chamadas inteligente são imprescindíveis e ataca as principais dores das operações ativas e receptivas sendo compatível com qualquer solução SIP do mercado. Se a sua aplicação já estiver na nuvem basta realizar o pareamento da rede da sua nuvem com rede da solução e você já estará apto a usufruir das funcionalidades do Manager One Cloud. Caso sua solução não esteja em nuvem, o Manager One Cloud pode fornecer toda a segurança para comunicação e uso de suas funcionalidades.

Além das funcionalidades disponíveis na solução, todo o provisionamento, configuração e monitoração são realizadas pela nossa equipe. Se você precisar redimensionar sua operação, mudar um balanceamento de rotas, adicionar uma nova operadora basta acionar nosso time.

Principais funcionalidades

Roteamento inteligente de chamadas com alta capacidade de tratamento de chamadas por segundo(CAPS), integrações poderosas com banco de dados e APIs, alto nível de controle e de disponibilidade da plataforma.

A flexibilidade do roteamento do Manager One Cloud, permite o balanceamento de chamadas saintes para diferentes troncos SIP de operadoras, ou ainda, para diferentes URAs em caso de chamadas receptivas. Também é possível realizar nativamente consultas em serviços externos, possibilitando integração a sistemas de números bloqueados ou de tentativas de contato ao cliente, além de aplicar regras de horários de funcionamento para chamadas de determinada região. Dessa maneira, todas as operações têm centralizadas e garantidas todas as regras para atender às normas de funcionamento de acordo com a legislação.

O Manager One Cloud disponibiliza um módulo de análise estatística de performance e custos em tempo real das chamadas. O Insight! pode ser comparado a um sistema de Business Intelligence, porém focado na operação de telefonia. Através de diversos indicadores coletados em tempo real, e combinados com os diversos elementos do sistema, desde as campanhas da operação, até regiões geográficas de e para onde as chamadas terminam, permite um diagnóstico e planejamento precisos, e através de alarmes acionados por gatilhos customizados, condições de funcionamento ou desempenho podem ser monitoradas.

A classificação das chamadas também está disponível no Manager One Cloud e ele categoriza as chamadas produtivas e improdutivas em tempo real, podendo ser configurado para descartar as chamadas improdutivas antes que elas sejam transferidas para os agentes.

Em sua terceira geração, a classificação de chamadas utiliza técnicas de inteligência artificial, que somadas ao expertise de 15 anos da Khomp, fazem com que sua performance seja referência no mercado. Seja pela reduzida quantidade de chamadas improdutivas nos agentes, seja pelo baixíssimo índice de falsos positivos, ou ainda, pela rápida identificação e imediata atuação evitando a tarifação nas chamadas indesejadas, a performance é imbatível.

Além de poder atuar descartando as chamadas improdutivas, também informa à plataforma de discagem a classificação e se houve contato com o cliente final ou não, fornecendo informações importantes para o discador atuar com as mais complexas regras de renitência e planejamento da operação.

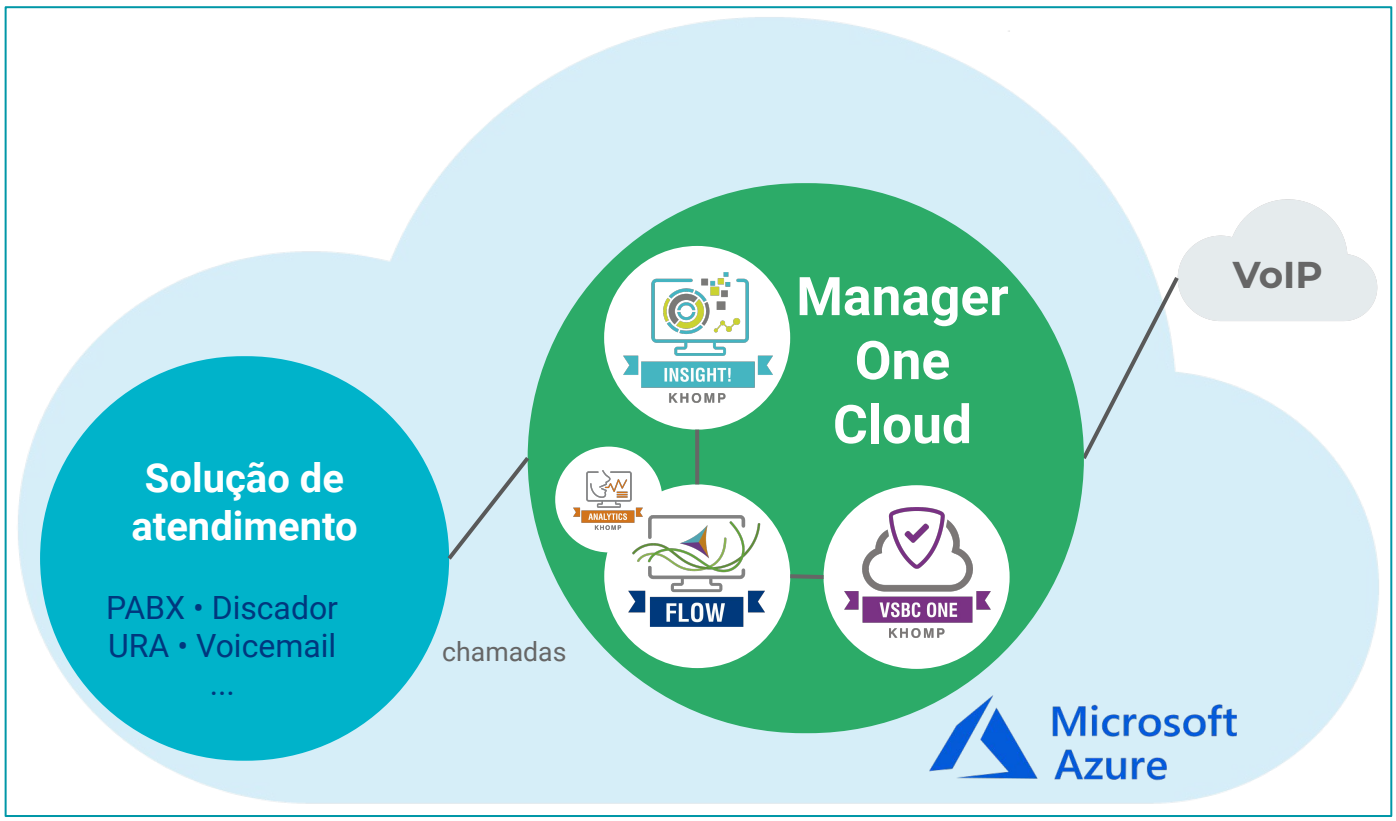
A Khomp disponibiliza periodicamente uma base de conhecimentos atualizada, com os mais novos padrões de áudios encontrados no mercado nacional e internacional, fazendo com que a classificação esteja sempre com um alto índice de acerto e produtividade. Para os casos especiais, o cliente pode requisitar uma análise do seu cenário e o time Khomp irá realizar um treinamento especial na IA do classificador para se adequar ao ambiente em questão.

O Manager One Cloud está capacitado para fornecer a segurança necessária para uma plataforma de telefonia na nuvem. Tanto para a proteção referente às conexões com as operadoras, sendo essas em rede aberta ou privada, quanto no resguardo do acesso de agentes remotos.

Além de se encarregar da resolução de quaisquer tipo de regras de travessia de rede, a solução assume a implementação e lida com toda a tecnologia de websockets seguros e resoluções de regras de travessias de redes para contatar os agentes remotos possibilitando que a plataforma de discagem possa usufruir dessa abordagem sem necessitar de integrações extras.

Para um cenário de múltiplas operadoras atuando com diferentes codecs de mídia, além de garantir um limite máximo de chamadas, o Manager One Cloud está preparado para realizar a transcodificação necessária para compatibilizar as partes interessadas evitando processamento extra na plataforma de discagem.

Modelo de aplicação



KHOMP
Rua Joe Collaço, 253 - Florianópolis, SC
+55 (48) 3722.2900
comercial@khomp.com