



As melhores
práticas e
soluções para o
seu ***Call Center***



Nossa Empresa

A CECAN iniciou oficialmente suas atividades em julho de 2011, mas desde 2003, iniciaram-se esforços para desenvolver um software CRM de excelência, que fosse objetivo, confiável, estável e amplamente configurável. Foi com essa filosofia que lançamos o nosso primeiro sistema: o [FOCA | Software de Gestão](#), que uniu os melhores recursos de um CRM à gestão e controle de um ERP.

Então, para a nossa grata surpresa, recebemos o desafio de desenvolver uma central de gerenciamento de *Call Centers*, que fosse inteligente, completa, integrável a *softphones* disponíveis no mercado ou com o discador da [Novax Telecom](#) e, ainda, que tivesse uma interface simplificada e intuitiva tanto para gestores, supervisores quanto para operadores. E, assim, nasceu o [FOCA | Smart Center](#).

Metodologia

Avaliamos quais são as necessidades do seu negócio e a melhor forma de atendê-lo – o que pode ser um dos nossos produtos ou um projeto específico.

Fazemos a implantação ou setup da nossa solução com uma equipe especializada, treinamento online, acompanhamento da operação do cliente e um suporte técnico diferenciado.



Principais Funcionalidades



Gestão, Supervisão e Relatórios em Tempo Real



Discagem Automática e/ou Manual

O sistema seleciona e disca automaticamente para os telefones do cliente.



Integrar duas ou mais empresas parceiras, dentro da mesma operação



Configure e Acompanhe os Motivos e o Tempo das Pausas



Campanhas e Clonagens

Crie e trabalhe com várias campanhas ao mesmo tempo (com parâmetros específicos para cada uma delas). Além da facilidade de clonar as campanhas e suas devidas configurações, quantas vezes quiser.



Monitoramento e Análise

Saiba quais clientes são atendidos no momento, TMA, TTA e TTI do operador, percentual de eficiência e comparativo de performance.



Reagendamento das Ligações

Em ambos os tipos de discagem, o operador pode fazer o agendamento da ligação para um contato futuro, selecionando a ocorrência/tabulação e o tempo do recontato.

Acesso ao Sistema ? X

FOC 
Smart Center

Usuário

Senha

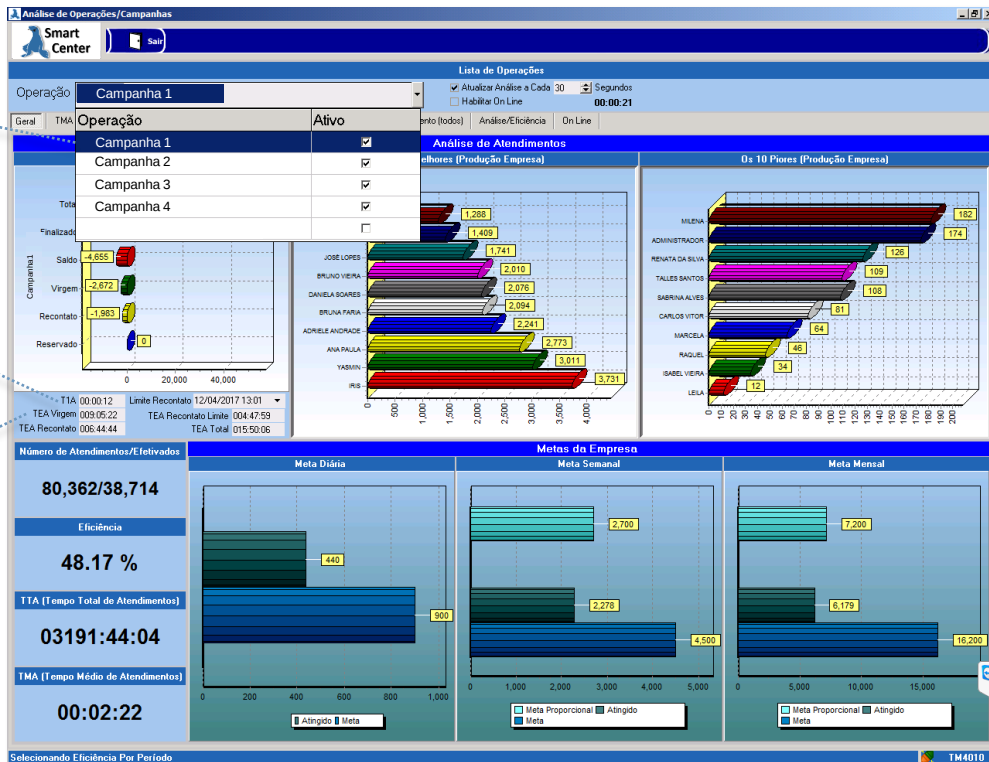
 OK  Cancelar



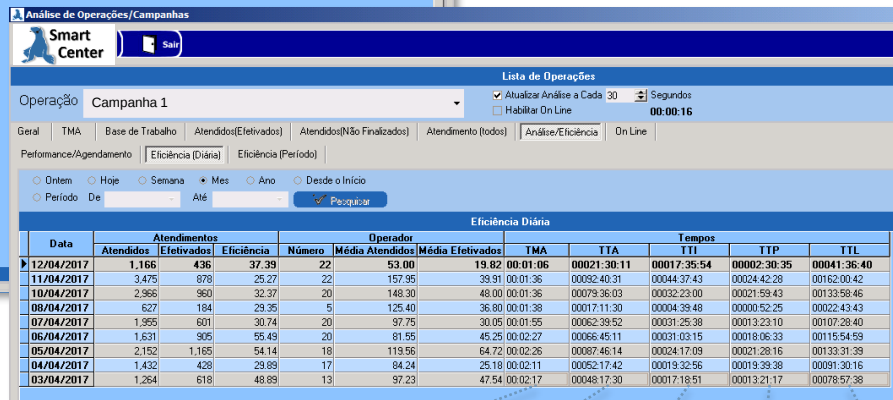
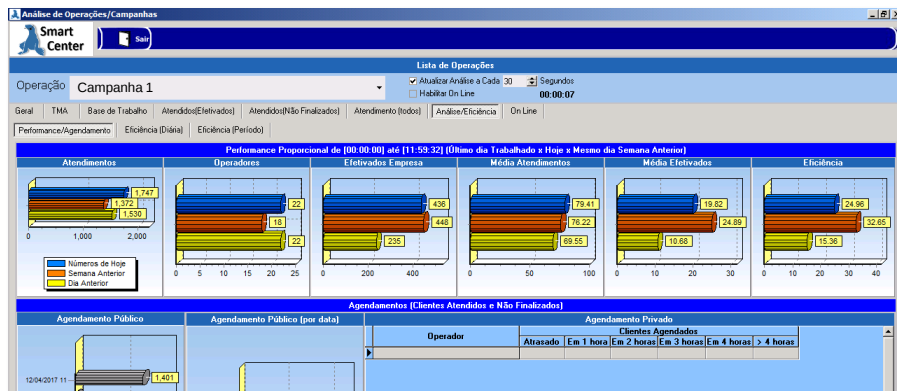
Trabalhe com diversas campanhas

T1A=Tempo Médio para Finalizar um Atendimento

TEA=Tempo Estimado de Atendimento



Você poderá trabalhar com várias campanhas ao mesmo tempo, com gerenciamento e parâmetros específicos para cada uma delas.



Tempo Médio de Atendimento

Tempo Total de Atendimento

Tempo Total de Inatividade

Tempo Total de Pausa

Tempo Total Logado

Acompanhe o andamento e o desempenho da sua equipe, em tempo real, através de um dashboard gerencial.

A Tela do operador é simples e fácil de usar.

Mostra o cadastro do cliente e o histórico dos últimos contatos

E o operador pode acompanhar seus resultados diários, semanais e mensais

Atendimento de Clientes (Operador/Atendente: ADMINISTRADOR DO SISTEMA)

Smart Center [Sair](#)

Operação: Campanha 1

24/24 2424

Atendimentos: Efetivados: Eficiência:

+ Novo Atendimento

Pausa 00:00:00

Atendimento

Código/CNPJ Formatado: 00.000.000/0000-99 CNAE: 00.000.0 CEP: 00.000-00

CNPJ S/Formatação: 00000000000099 Município: São Paulo Data Fundação: 01/01/2011

Razão Social: Cliente Satisfeito com o Atendimento Ltda

Nome Fantasia: Cliente Satisfeito Data Pesquisa: 01/01/2011

Nome do Contato: José Feliz Nome do Agente:

Email: jfeliz@provedor.com.br Região:

(11) 96976-2890 (18) 3221-2025

Situação

Histórico de Contatos				
Tentativa	Data	Telefone	Motivo	
3	10/04/2017 14:05:0	11969762890	Chamada não atendida	
2	07/04/2017 15:53:30	1832212025	Atendimento sem pesquisa	
2	07/04/2017 15:52:51	1832212025	Tentativa em Outro Telefone	
1	06/04/2017 10:03:56	1832212025	Atendimento sem pesquisa	

Evolução do Atendimento	
Chamada	Atendida
Tabulação	Contato Efetivado
Motivo	Atendimento Validado
Agendamento	
Duração	00:01:45
Tempo Inativo	00:00:00
Outro Número	Discar ★
Observação	

Observações do Atendente

Hoje Meta da Semana Meta do Mês

Meta de Hoje

■ Atingido ■ Meta ■ Desafio

0 55 70

0 20 40 60 80

Tempos

TMA
TTA
TTI
TTP
TTL

[Desligar Manual](#) [Finalizar Atendimento](#)

TM1010

Tornar um nº favorito para contatos futuros

Tela única para o operador trabalhar, assim, as interações com os clientes ganham agilidade, sem a necessidade da troca de telas durante os atendimentos.



+55 11 **2959-0212**

Rua Voluntários da Pátria, 1.284 SL 202

Santana – SP – CEP 02010-200

e-mail: contato@centraldocanal.com.br

www.focasolution.com.br/smart-center

