GoTo Connect



Ficha técnica

Console do atendente do GoTo Connect

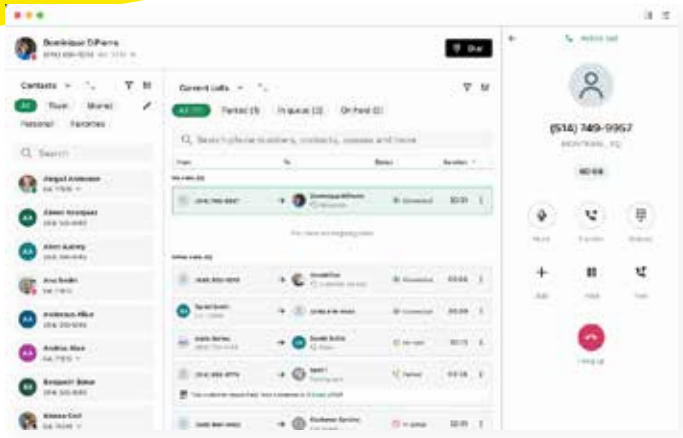
Monitore e gerencie chamadas recebidas com eficiência

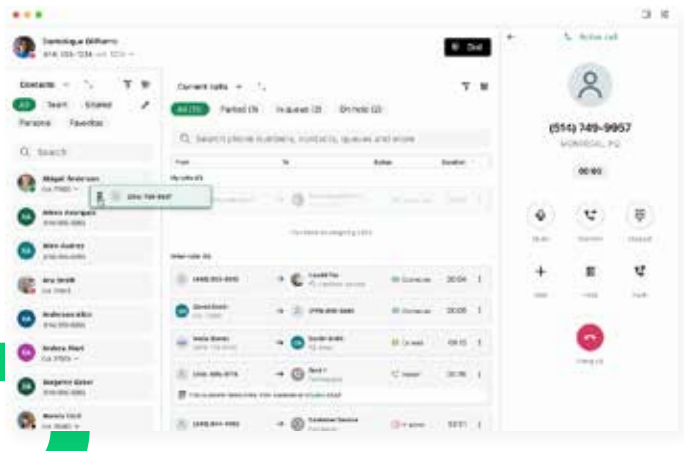
Rápido, preciso e intuitivo: complemente o sistema de telefonia do GoTo Connect e simplifique o gerenciamento de chamadas com um console do atendente projetado para máxima eficiência e satisfação.

O Console do Atendente é uma ferramenta avançada de comunicação desenvolvida para simplificar o gerenciamento de chamadas para empresas com alto volume de chamadas. Ele oferece uma interface intuitiva para dar mais agilidade ao atendimento de chamadas recebidas, a transferências para os ramais corretos e ao gerenciamento do encaminhamento de chamadas.

Administre melhor as interações com os clientes

Com o Console do Atendente do GoTo Connect, recepcionistas e operadores podem gerenciar chamadas recebidas em tempo real e por conta própria. Capacite as equipes a atender e transferir facilmente as chamadas recebidas aos ramais corretos e a gerenciar o encaminhamento de chamadas com um hub consolidado.



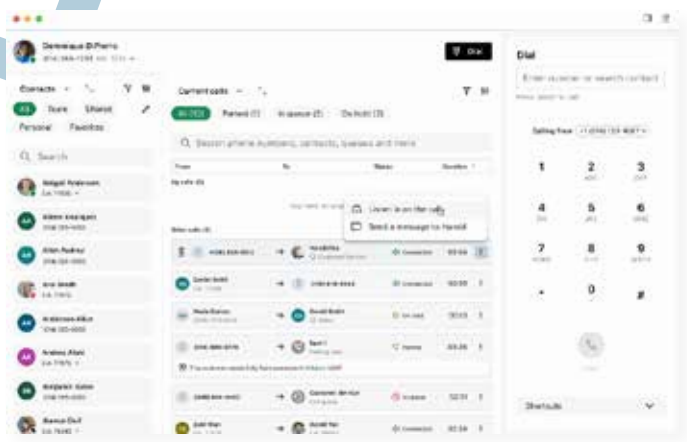


Ganhe visibilidade imediata

Tenha uma visão completa, detalhada e de fácil compreensão de usuários, chamadas, filas e grupos de chamadas de toda a organização e aproveite a facilidade que os recursos de arrastar e soltar proporcionam para otimizar o encaminhamento de chamadas em tempo real. É possível visualizar todas as chamadas, do momento em que o cliente entra no plano de discagem até quando ele deixa um correio de voz. Com isso, o operador consegue acompanhar toda a jornada de qualquer usuário em tempo real.

Administre altos volumes de chamadas facilmente

Durante picos de chamadas recebidas, os operadores podem recorrer a ferramentas como o painel de monitoramento de presença para otimizar a tomada de decisões de encaminhamento e garantir que cada cliente sempre tenha uma excelente experiência.



Intercepte chamadas

Se um cliente ficar preso no plano de discagem ou for transferido por engano para uma caixa de correio de voz, é possível transferi-lo para você arrastando e soltando a chamada.

O Console do Atendente contempla:

Função Operador

Localizada no portal de administração com permissões específicas do usuário.

Controle de chamadas

Uma experiência avançada de controle de chamadas com transferência por arrastar e soltar e controles dos telefones físicos.

Gerenciamento de chamadas

Painéis completos que abrangem toda a organização com chamadas, filas e monitoramento de presença.

Gerenciamento do encaminhamento de chamadas

Encaminhe chamadas para todas as partes da organização utilizando o plano de discagem e as personalizações de saudações.

Estacionamento de chamadas

Painel de estacionamento de chamadas visual com as identificações pertinentes.

© 2024 GoTo Group, Inc. Todos os direitos reservados.