




FORMULAPP™

 Sem a ferramenta correta, até o mais simples problema pode se tornar complicado.

Simplifique seu atendimento com o **Alvodesk**. A melhor ferramenta de gestão e automação de SAC 100% online.

www.alvodesk.com.br



🌀 O QUE É O ALVODESK?

O Alvodesk é um software de gestão e automação de SAC 100% online. Com ele você pode gerenciar processos, tempo de atendimento e obter relatórios através de uma plataforma simples, completa e absolutamente eficiente.

🌀 CARACTERÍSTICAS GERAIS

- 🌀 Plataforma 100% web, podendo ser acessada de qualquer computador com conexão à internet sem a necessidade de instalação de qualquer software;
- 🌀 Funciona na nuvem, hospedado em um Data Center seguro e de alta disponibilidade;
- 🌀 Pode ser acessado de qualquer dispositivo móvel, como tablets e smartphones;
- 🌀 Possui Interfaces totalmente responsivas;
- 🌀 Funciona em qualquer navegador de internet ou sistema operacional;
- 🌀 Arquitetura em 3 camadas;
- 🌀 Sistema totalmente seguro (Senhas e dados relevantes criptografados);
- 🌀 Calendário inteligente para cálculo de tempo de atendimento dos chamados (SLA).

🌀 CONFIGURAÇÕES

- 🌀 Opções de parametrização de horários variados para centrais de atendimento, permitindo a utilização do sistema em diferentes turnos com a utilização de calendários variados (horas úteis, horários especiais, calendários 24 horas);
- 🌀 Possibilidade de criação de diferentes perfis de acesso onde é possível o cadastro de usuários com níveis diferenciados de acesso (administradores, coordenadores, atendentes, qualidade);
- 🌀 Webservice de integração com outros sistemas;
- 🌀 Notificações:
 - 🌀 Recebimento de notificações quando há abertura de chamados, através de e-mail personalizado contendo link de acesso direto ao chamado bem como informações relevantes para decisões rápidas;
 - 🌀 Envio de notificações aos clientes referentes a quaisquer mudanças ocorridas em um chamado (inclusões de notas externas, mudanças de status, decisões aplicadas, dentre outros);
 - 🌀 Notificações via SMS a gestores ou diretores quanto ao não cumprimento de tempos de atendimento de chamados, podendo ser integrado a qualquer provedor de envio de SMS.

🌀 NOTIFICAÇÕES

- 🌀 Notificação para os atendentes quando os chamados são abertos. O sistema automaticamente envia um e-mail para os atendentes de cada fila de atendimento, sendo possível, através de um link neste e-mail, direcionar o atendente para o chamado aberto pelo cliente;
- 🌀 Notificação para o cliente sobre qualquer mudança sofrida em seu chamado. Quando um chamado sofre qualquer alteração, como uma inclusão de nota interna ou externa, uma mudança automática de status ou qualquer outra movimentação, o atendente proprietário do chamado é notificado através de e-mail;
- 🌀 Notificação via SMS para os gestores e diretores quanto ao não cumprimento dos tempos de atendimento dos chamados. Possibilita integração com empresa de envio de SMS para notificar clientes, atendentes e gestores de central de atendimentos sobre chamados abertos, chamados em que não estão sendo cumpridos os tempos, entre outras notificações.

🌀 TICKETS

- 🌀 Questionário inteligente para definição automática de tempo de atendimento e prioridade de um chamado;
- 🌀 Opção de abertura de chamados através de URA telefônica com recebimento de ligações de clientes e realização de pré-atendimento e triagem automáticos (quando integrado com módulo Riosoft de telefonia);
- 🌀 Opção de abertura de chamados através de portal do cliente que fornecerá ao mesmo informações sobre atendimentos, base de conhecimento (FAQ), tempos de atendimento de chamados, proprietários de chamados, trâmite completo das ocorrências, acesso a chat online, e mais;
- 🌀 Distribuição automática de chamados para departamentos da empresa com possibilidade de configuração por tipo de chamado;
- 🌀 Controle total de tempo de atendimento de chamados através de SLAs (Acordos de Níveis de Serviço) personalizadas e tipo de status (Em progresso, Pausa, Finalizado), ocorrendo um gerenciamento inteligente realizado automaticamente pelo sistema desde a abertura até o fechamento da ocorrência. Há a possibilidade de cadastro de várias SLAs com base em diversos calendários de controle (horários, feriados, pausas de almoço);
- 🌀 Gestão de satisfação do cliente, possibilitando o oferecimento de notas ao final do atendimento para criação de métricas de performance;
- 🌀 Logs e históricos de todas as ações ocorridas no sistema e/ou chamados, atendendo aos mais rigorosos requisitos contidos em legislações nacionais e internacionais. Oferecimento de informações completas para auditorias.

🌀 CHAT

- 🌀 Módulo de chat corporativo para atendimento de clientes online aos casos de maior urgência;
- 🌀 Direcionamento de um atendimento de chat em andamento para outros operadores;
- 🌀 Visualização de conversas de atendimentos em andamento, em tempo real, para gerentes ou gestores de qualidade;
- 🌀 Gravação de todas as conversas de atendimento em chat para posterior consulta, gestão de qualidade ou auditoria;
- 🌀 Gestão de satisfação do cliente, possibilitando o oferecimento de nota ao final do atendimento para criação de métricas de performance;

🌀 FAQ

- 🌀 Módulo de Base de Conhecimento (FAQ) contendo perguntas e respostas, documentos e manuais, informações úteis, dentre outros, para oferecimento a clientes e gestores. (Opções de área Pública -> Clientes e área Restrita -> Empresa).
- 🌀 Monitoramento, Relatórios e Dashboards:
 - 🌀 Dashboards com informações em tempo real para visualização da situação completa do atendimento da empresa (pontos mais importantes);
 - 🌀 Módulo de monitoramento de chamados em tempo real, com filtros por atendentes, clientes, status de chamados e fila/departamento de atendimento, possibilitando tomadas rápidas de decisões;
 - 🌀 Gerador de relatórios web tornando possível a extração de informações de forma simples e parametrizada.

🌀 MONITORAMENTO, RELATÓRIOS E DASHBOARDS

- 🌀 Dashboards em tempo real com visão geral de todos os chamados no sistema. O sistema possui Dashboards para visualização das principais informações dos chamados;
- 🌀 Tela de monitoramento de chamados com filtros por atendente, cliente, status do chamado e fila/departamento de atendimento, possibilitando tomadas rápidas de decisões;
- 🌀 Gerador de relatórios web tornando possível a extração das informações desejadas de forma simples e parametrizada.