



www.dnkinfotecom.com.br

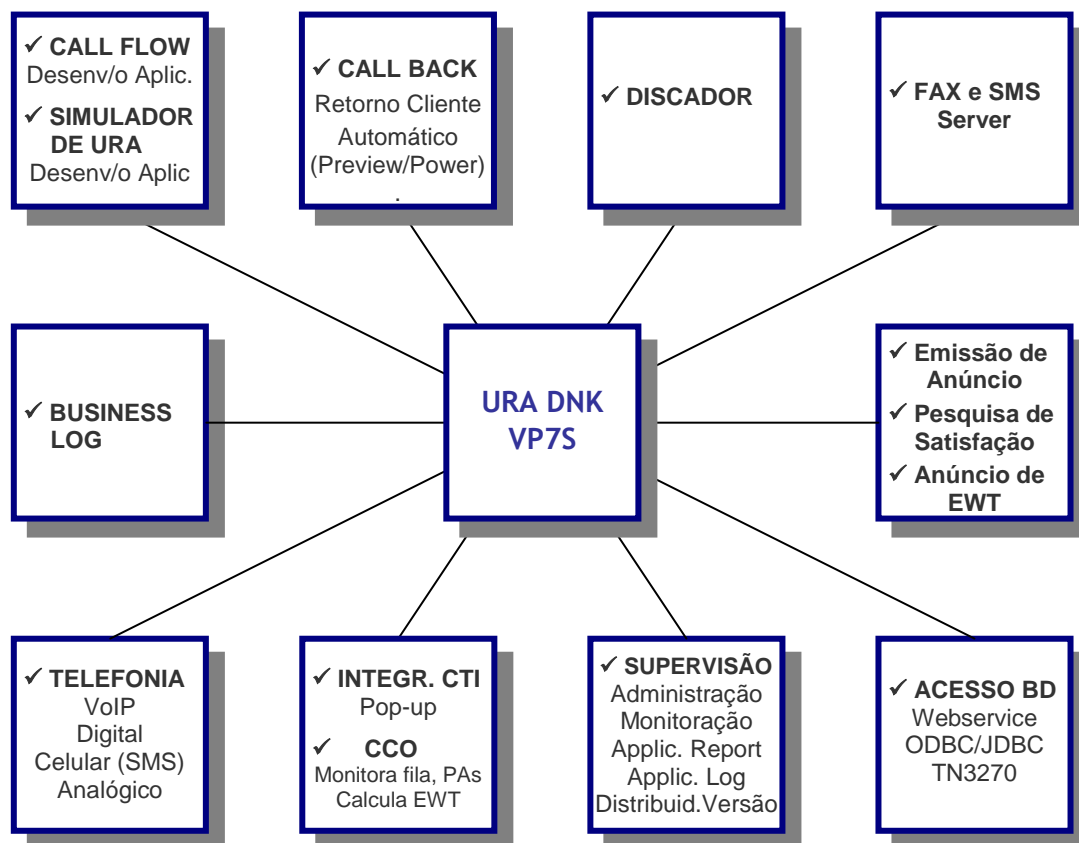
contato@dnkinfotecom.com.br

1. A EMPRESA - URA DNK VP7S

A DNK apresenta o sistema de atendimento eletrônico composto pela URA denominada URA DNK VP7S, e o Sistema de Supervisão que tem como objetivo oferecer um ambiente de operação centralizado de URAs e suas aplicações.

Concebido integralmente pela DNK, para um nicho de mercado que busca relações competitivas de custo/benefício, aliado a um nível de profissionalismo na prestação de serviços de suporte pós-venda, somente possível pelos próprios criadores da solução.

Composta por uma equipe altamente qualificada, com profundo conhecimento de soluções de URA no ambiente de Call Center e grande experiência no desenvolvimento de aplicativos, a DNK utilizou toda a sua experiência na criação e concepção desta solução para proporcionar aos seus clientes uma alternativa competitiva e de grande confiabilidade.



2. URA DNK VP7S



SERVIDOR 4U



SERVIDOR 1U

É uma URA com as funções e interfaces de comunicação tradicionais, que permite criar aplicações de voz (gravada ou TTS) e fax, interagir com cliente através de DTMF/Pulso e voz do cliente (reconhecimento de voz pela URA), tendo uma moderna ferramenta de programação de aplicativo denominada Call Flow.

2.1. Call Flow

Um versátil framework de desenvolvimento permite grandes flexibilidades às aplicações criadas neste modelo. Componentes customizados podem ser incorporados aos componentes já existentes permitindo a customização não só de aplicações, mas sim de frameworks para um cliente, tornando mais ágil a manutenção e deploy de novos desenvolvimentos.

Call Flow é a ferramenta DNK de programação de aplicação baseado em Java, que é uma linguagem versátil, flexível e de aceitação crescente no mercado. Call Flow é uma evolução na programação de aplicativo URA. No Call Flow todo o código do aplicativo é agrupado em componentes que ficam em uma biblioteca, tornando o desenvolvimento de fluxos apenas uma conexão e configuração destes componentes. Todos os componentes da biblioteca são reaproveitáveis, agilizando novos desenvolvimentos.

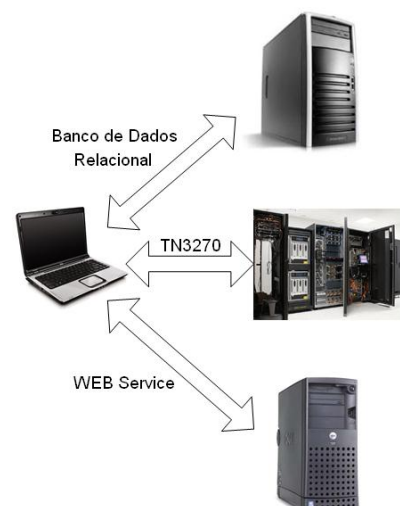
Podemos afirmar que a aplicação é toda desenvolvida em Java o que facilita a integração e conectividade com diversos sistemas de informações de mercado.

2.2. Simulador de URA

Permite, em qualquer computador equipado com multimídia, simular a aplicação da URA, auxiliando no desenvolvimento e na validação dos seguintes itens:

- ▶ Fraseologia.
- ▶ Menus.
- ▶ Coletas de dados.
- ▶ Conexão ao servidor de dados.
- ▶ Envio e recepção de transações.
- ▶ Tratamento das respostas das transações.
- ▶ Eventos estatísticos enviados ao gerenciamento.

Todas as soluções adotadas para resolver os problemas de uma aplicação no simulador, automaticamente serão válidas para a URA, sem necessidade de hardware específico e de infra estrutura de telefonia.



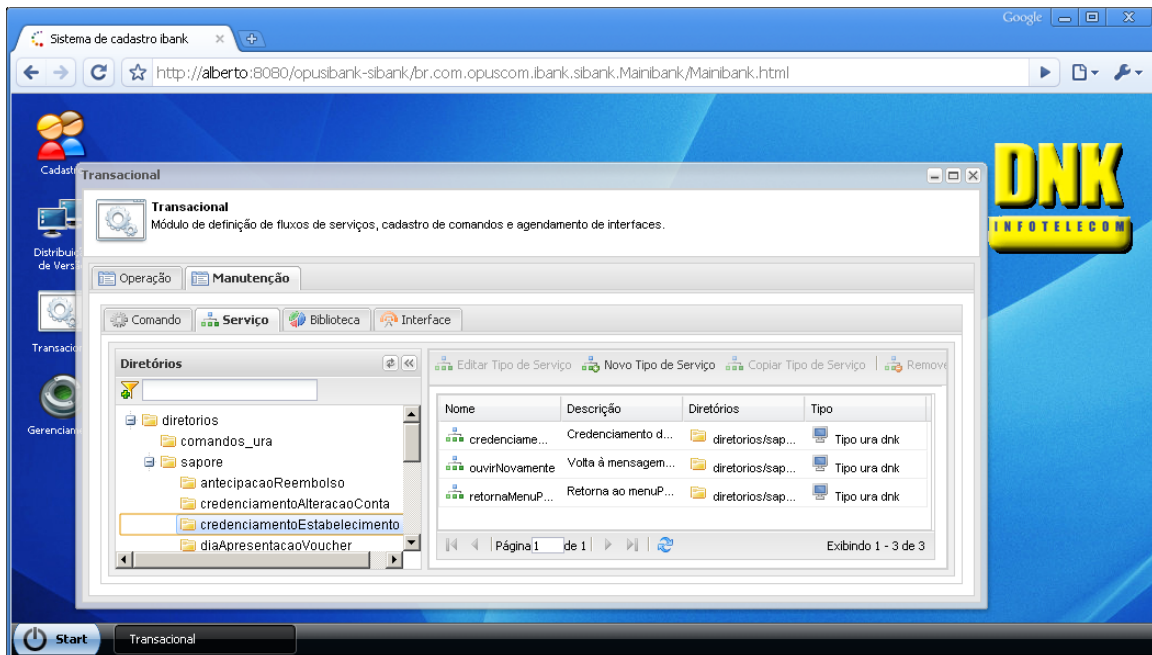


Figura 1 - Exemplo de Fluxo URA DNK

2.3. Facilidades

Interfaces de Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Digital E1 - 120 ports por plataforma E1 - R2/D / E+M pulsado e contínuo / MFC Compelido Line-side (DAC Avaya) QSIG (Siemens), ISDN SS#7 ▶ Analógico - 16 ports por plataforma ▶ VoIP e Derivação VoIP - 60 ports por plataforma SIP / G.711 / G.729 / GSM / T.38 ▶ Celular (SMS) - 16 ports por plataforma Admite chip de qualquer operadora Comunicação por SMS (envio e recepção) Recursos de síntese de voz Detecção de DTMF, silêncio e áudio
Integração CTI	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Avaya CentreVu e AES ▶ Siemens ProCenter e OSCC (Open Scape Contact Center) ▶ Digitro ▶ Demais DACs sob consulta. Permite transferência de chamadas, captura do nº de A e B, attach data para pop-up.
Fax, Fax Server	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Transmissão de fax com composição de imagem e texto. ▶ Recepção fax no formato TIFF.
Gravação	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gravação de mensagem do cliente, por exemplo, secretária eletrônica.
Barge-In	<ul style="list-style-type: none"> ▶ É a interrupção da fala da URA ao receber DTMF/Pulso ou ao detectar voz do cliente.
Call Progress Signal Detection	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Quando a URA faz a discagem é capaz de detectar o resultado da discagem: sucesso, ocupado, não atende, fax e secretária eletrônica.
Busy Signal Detection	<ul style="list-style-type: none"> ▶ A URA é capaz de detectar sinal de busy de telefonia.
Acesso a Base de Dados	<ul style="list-style-type: none"> ▶ TN3270 / ORACLE e SQL SERVER - ODBC, JDBC / WEBSERVICE
Multi Tenant	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vários aplicativos podem compartilhar as mesmas portas de URA ou podem alocar portas pré-determinadas, de modo exclusivo.
TDD	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Solução de atendimento automático para deficiente auditivo e com facilidade de chat na PA (posição de atendimento).

3. SISTEMA DE SUPERVISÃO

O Sistema de Supervisão é composto por um conjunto de módulos que dão suporte à administração, monitoração, relatórios de aplicações e de chamadas. O seu acesso é através de interface WEB. Todas as interfaces de usuário foram implementadas utilizando a tecnologia de interface web-rica.

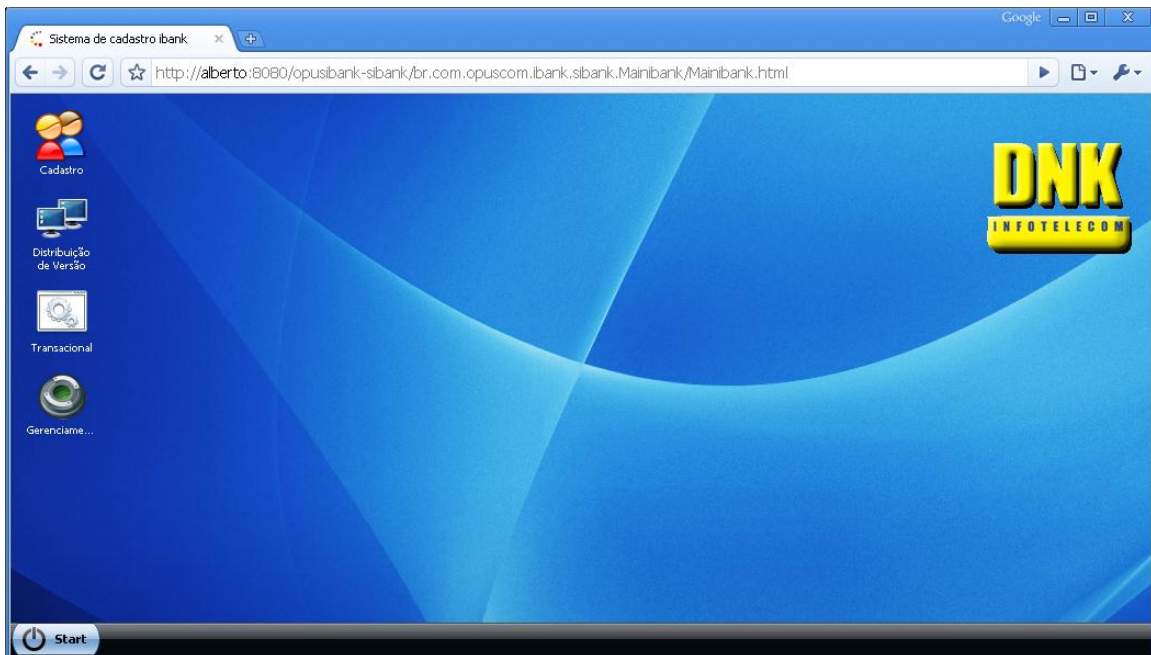


Figura 2 - Interface de Apresentação

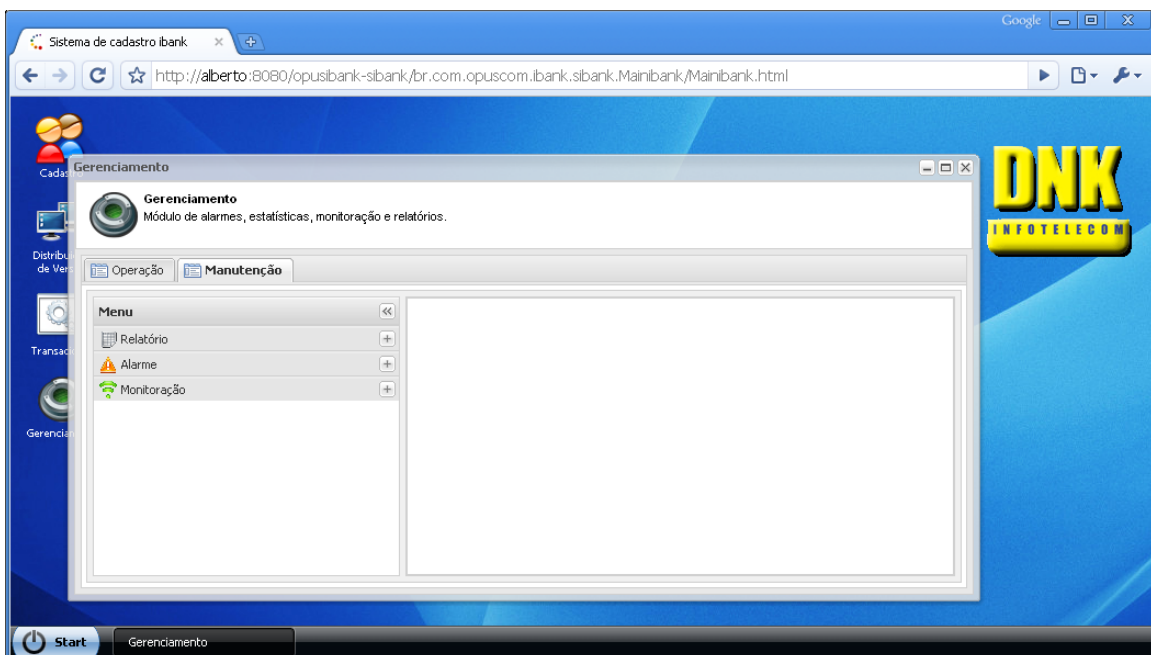


Figura 3 - Módulo de Gerenciamento

3.1. Administração

Este módulo tem como função cadastrar as URAs, as aplicações que serão supervisionadas e os agrupamentos de URA. Cadastrar também os usuários do Sistema de Supervisão e suas permissões (administrador, supervisor ou operador), e realizar as autenticações de usuários proporcionando segurança à operação.

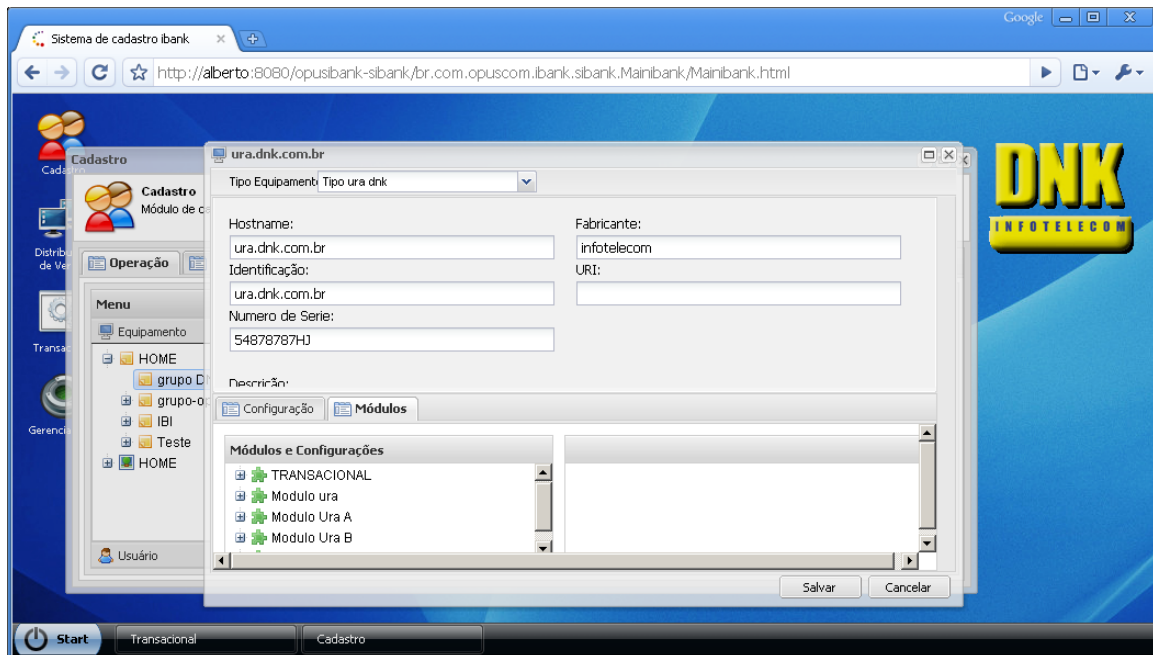


Figura 4 - Configuração de URA DNK

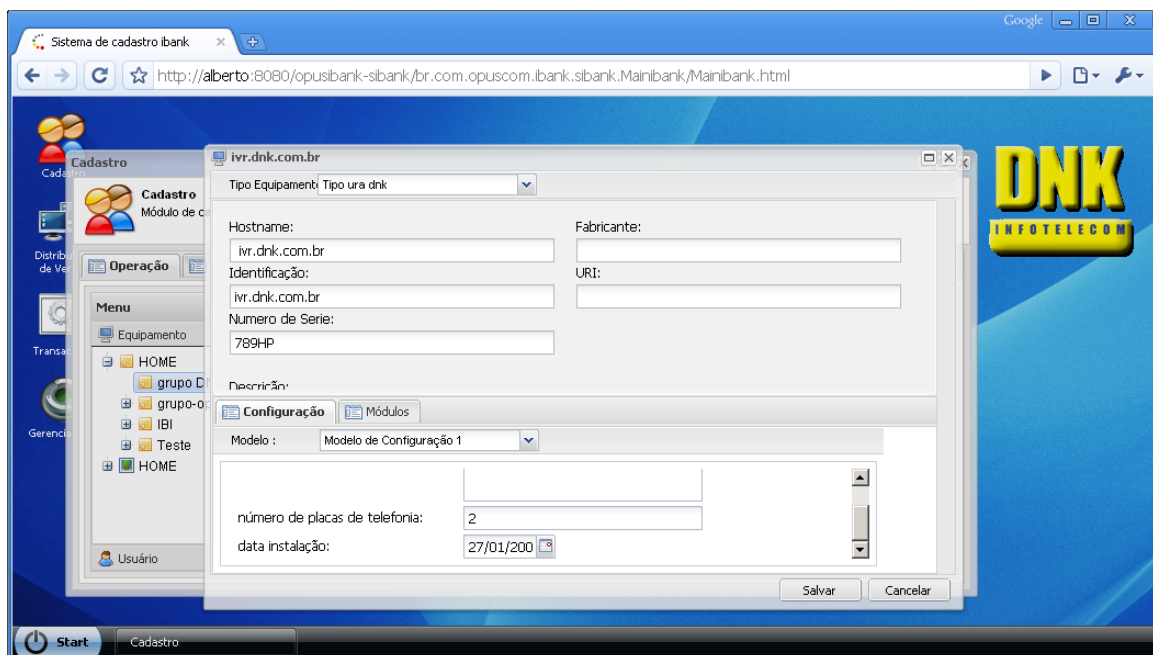


Figura 5 - Cadastro de URA

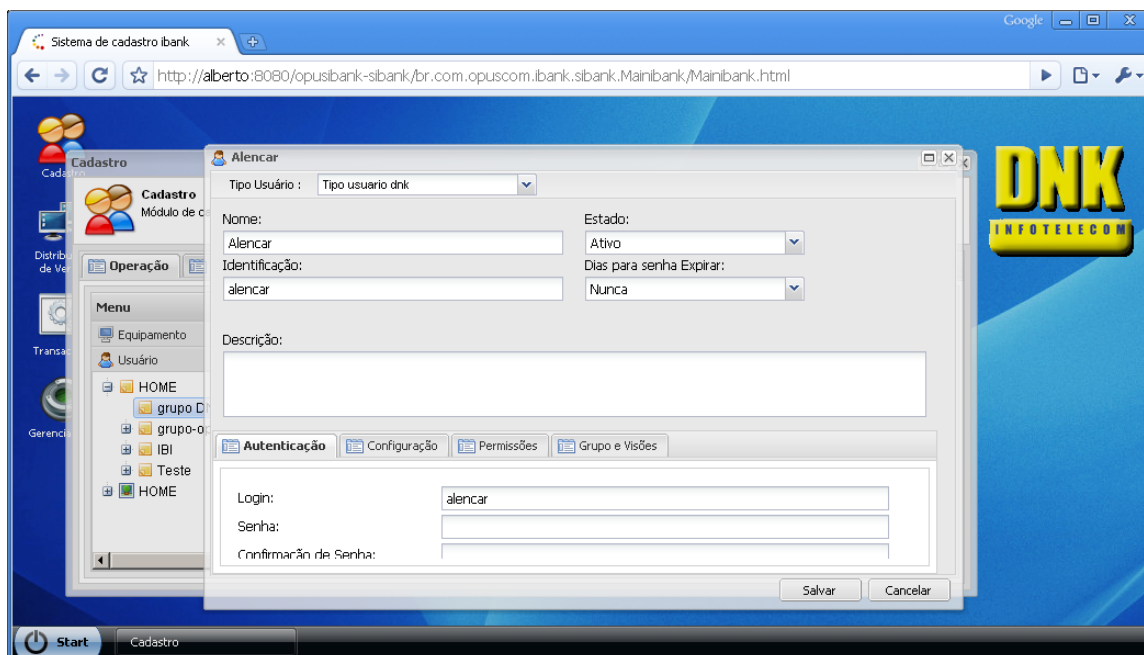


Figura 6 - Cadastro Usuário

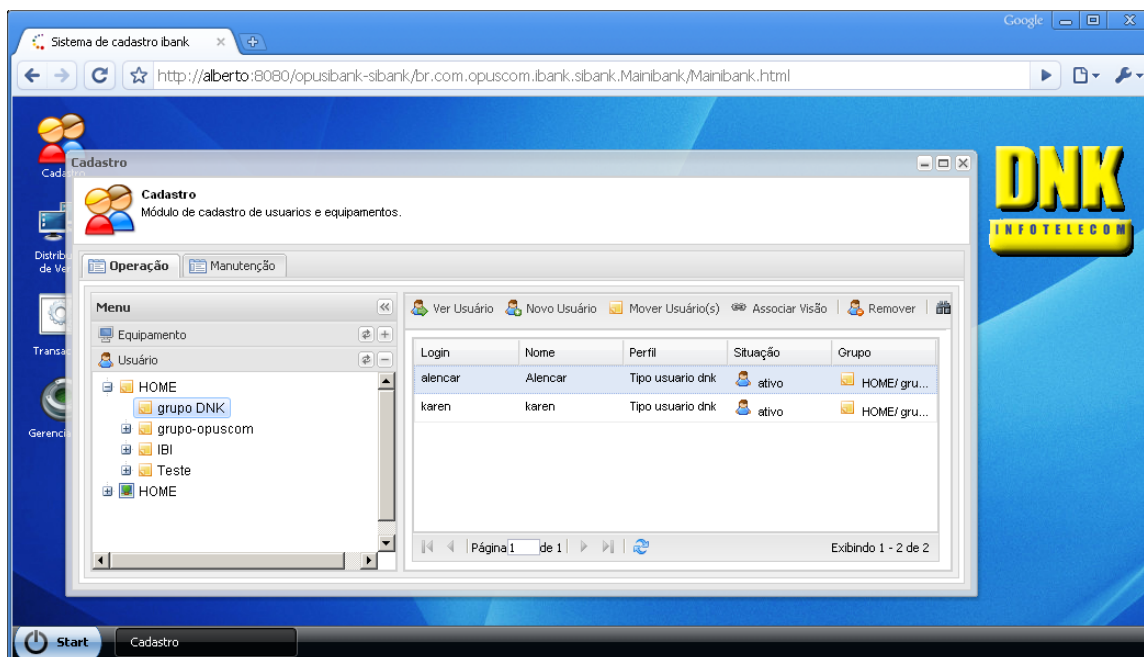


Figura 7 - Grupos de Usuário

3.2. Monitoração

Ferramenta que permite a interação direta com as URAs e suas aplicações. Seja executando comandos remotos, seja monitorando estados. Podemos dizer que tratam e apresentam informações em tempo real. As funções tratadas são:

- detecção de falhas, sinalização de alarmes e geração de histórico;
- comandos de bloqueio/desbloqueio nas linhas telefônicas;
- comandos de reset nas URAs;
- histórico operacional: todas as operações de login, logout, consulta e alteração, são logadas;
- apresentação dos estados das linhas das URAs (livre, atendido, bloqueado, etc);
- chamadas retidas e transferidas pelas URAs;
- supervisão das chamadas no HMM e seus impactos.

3.3. Relatório de Aplicações

Ferramenta para consolidar, publicar e exportar as informações geradas pelas URAs. Essas informações podem ser apresentadas através de eventos definidos pelo cliente e disponibilizadas de forma seletiva, dependendo do usuário e da aplicação.

É uma ferramenta que dá a visão completa do comportamento do aplicativo. Os diversos relatórios permitem uma análise detalhada do tráfego e da forma de utilização da aplicação, que auxiliam na tomada de decisão para um melhor atendimento.

Os relatórios são apresentados em tabelas, barras e “pizza” e seus conteúdos são exportáveis.

Várias aplicações são gerenciáveis por este módulo.

3.4. Relatório de Chamadas

É uma base histórica de chamadas da aplicação contendo todos os detalhes da chamada: identificação do cliente, data e hora de acesso, opções de URAs acessadas, duração da chamada, etc. Os registros são acessados via filtros e também podem ser exportados para planilhas de mercado.

4. OUTROS RECURSOS

4.1. Fax Server DNK

O Fax Server DNK foi desenvolvido a partir da URA DNK VP7S. Todos os recursos de URA estão presentes neste Produto, interfaces de telefonia, integração com base de dados, integração CTI, gerenciamento e os próprios recursos de URA e prompts, o que torna este Servidor altamente flexível e customizável para atender as necessidades específicas de cada projeto.

A transmissão fax pode ser de documento imagem (TIF, JPG, PDF) ou documento montado a partir de imagem composto com dados obtidos em uma base de dados. Pode ser transmitida em lotes conforme um mailing ou sob demanda e de forma agendada.



Na recepção, os documentos recebidos são digitalizados (TIF, JPG, PDF), podendo ser catalogados e classificados conforme nº de A/B ou através de prompts de URA como número de agência e conta, CPF, RG, CNPJ, etc., e armazenados em um Servidor de Arquivos ou distribuídos via e-mail para posterior tratamento das informações.

4.2. SMS Server DNK

É um novo canal de comunicação corporativo para Call Center que visa atender clientes de forma automática através de envio e recepção de SMS. A ferramenta foi concebida para se integrar facilmente com os componentes de um Call Center, URAs, PAs, DAC/CTI, BD, inclusive via Web para usuários cadastrados. Com a grande difusão do celular em todas as camadas da população, podemos dizer que SMS torna-se um importante canal social de comunicação pela facilidade de uso. SMS é muito conveniente para clientes com celular. A recepção de informações no celular evita que clientes façam anotações de informações verbalizadas pela URA ou Agente, como protocolos de transações, endereços, nomes, saldos/extratos, etc. Também outras informações como alertas, eventos, etc. podem ser enviadas automaticamente.

4.3. Discador DNK

É um recurso para automação de discagem e otimização de Telemarketing Ativo.

Os contatos são feitos a partir da criação ou obtenção de uma lista de contatos. É possível a execução de várias campanhas simultaneamente. A gestão dessas campanhas é feita de forma individual, permitindo a criação, exclusão, interrupção ou manutenção a qualquer momento.

A inserção de contatos pode ser feita de forma manual ou automática (via carga de mailing). As cargas de mailing podem ser realizadas de várias formas, como por exemplo, através da leitura de arquivos de contatos ou da extração de informações de um banco de dados. Após a carga, é possível alterar os dados de cada contato, assim como a realizar consultas e exclusões.

As discagens são realizadas em períodos pré-agendados. As discagens completadas são transferidas para PA com possibilidade de pop-up de informações do cliente. Discagens não completadas são inseridas na fila novamente para uma nova tentativa.

Terminada uma campanha, é possível exportar informações, tais como: uma lista de clientes que aderiram à campanha, clientes não contatados, clientes que compraram produtos, clientes que efetuaram alteração cadastral, etc. Também é possível extrair informações relacionadas às ações realizadas pelos operadores que participaram da campanha, por exemplo, obter uma lista contendo os operadores que atingiram as metas de vendas, uma lista contendo os produtos comercializados por eles, etc.

4.4. CCO - Call Center Observer

É capaz de obter informações de Skills, de VDNs, de agentes (logados, disponíveis, em pausa, pausa pós-atendimento), de filas (número de chamadas na fila, tempo médio de espera), calcular em tempo real o tempo EWT, e repassar essas informações via webservices para uma aplicação que tomará uma decisão sobre a chamada.



4.5. Call Back

Monitora as filas de atendimento do Call Center e, nos casos de desistência do cliente, registra os dados referentes a este cliente (número de A) em um BD para contato a ser realizado posteriormente pelos operadores do Call Center. Também pode registrar o número do telefone do cliente coletado pela URA. O Call Back pode ser efetuado de duas maneiras: cliente retorna a ligação para o Call Center e/ou a chamada é feita ao cliente pelo Call Center. No retorno do cliente ele é identificado positivamente pela URA e a ligação é tratada com prioridade. A discagem ativa é feita de acordo com as regras de negócio definidas pelo cliente, como discagem quando houver operadores livres, agendadas, quantidade de retentativas, etc. podendo após a discagem com sucesso realizar pop-up enviando o telefone discado na transferência da ligação para um grupo de atendimento.

4.6. Emissão de Anúncio

Possibilita a URA DNK emitir Anúncios em pontos estratégicos da árvore de navegação. Anúncio pode ser mensagem urgente, promocional, avisos em geral. É um ferramenta bastante flexível, simples e útil, onde através de acesso WEB são realizadas todas as operações de emissão de anúncio, como ativação/desativação do anúncio, agendamento e upload/download de anúncios. Em qualquer ramo da árvore de navegação podem ser inseridos Anúncios, por exemplo, no início do atendimento da URA, antes da transferência da chamada para um VDN específico, no final de ligação com erro, etc. A colocação de Anúncios na árvore de navegação é definida pelo cliente. Através de acesso WEB para cada Anúncio associa-se uma mensagem de áudio e agendamento para verbalização. Um Anúncio é verbalizado conforme programação do Anúncio e agendamento prévio. Os Anúncios são frases formatos WAV padrão de mercado que podem ser gravados pelo próprio cliente. *Um anúncio também pode ser gravado diretamente pela URA.*

4.7. Anúncio de tempo estimado de espera na fila - EWT

O objetivo é informar ao cliente o tempo estimado de espera na fila para o atendimento por um dos agentes. O anúncio pode ser feito pela própria URA ou através do produto DNK específico que monitora as filas, que captura as ligações de transbordo e através do CCO DNK obtém o EWT, e anuncia para o cliente, que poderá aguardar na fila ou agendar um Call Back.

4.8. Pesquisa de Satisfação

Um Sistema com Aplicativo de Pesquisa de Satisfação, banco de dados SQL e acesso Web. Colhe informações importantes dos próprios clientes para melhorar os processos operacionais de um Call Center. Visa antecipar a solução de um problema e a satisfação do cliente. É uma solução diferenciada que permite gravar uma mensagem de voz, é um sistema pró-ativo com notificações de e-mail enviadas para e-mails cadastrados, estes e-mails contem o link para download do áudio, e informações da ligação do cliente. Através de acesso Web com autenticação (login e senha) visualiza-se Relatórios de Pesquisa, lista de notificações enviadas (lidas e não lidas) e possibilita recuperar e ouvir as mensagens de voz.



4.9. Distribuidor de Versão

Distribuidor de Versão foi concebido para manter, administrar, agendar e monitorar a distribuição e a ativação de pacotes de versões de SW para todos os equipamentos URA DNK na rede gerenciada. Está integrado ao cadastro de equipamentos e permite a exportação e importação de versões completas de um ambiente operacional para outro. A desativação de um software em execução e a ativação de um novo software na URA DNK é feita sem necessidade de um reset na URA.

4.10. Business Log para URA DNK VP7S

A proposição da solução de Business Log consiste em oferecer uma ferramenta integrada à aplicação da URA DNK que permita a captura de informações negociais que possam ser posteriormente analisadas para identificação de padrões estatísticos de comportamento dos usuários, assim como a identificação e detalhamento de casos específicos.

A partir da captura de informações estratégicas a solução emite relatórios que permitem a visualização, em graus progressivos de detalhamento, do padrão de utilização da aplicação da URA através de uma navegação drill-down pelos relatórios.

Inicialmente estão previstos os seguintes relatórios:

- ▶ Resumo de ligações de um determinado cliente em um determinado período (quantas vezes o cliente X ligou em um período de A até B).
- ▶ Relação de ligações de um determinado cliente em um determinado período (quais foram as ligações do cliente X em um período de A até B).
- ▶ Detalhamento do fluxo de navegação de uma determinada ligação específica (qual foi o fluxo de navegação de um cliente X em uma ligação M).
- ▶ Resumo de clientes por frequência de ligações em um determinado período (quantos e quais clientes ligaram mais de N vezes em um período de A até B).

Os clientes poderão ser identificados e agrupados por múltiplas chaves de identificação - por exemplo, CPF e/ou RG e/ Número do Contrato e/ou Número do Cartão - que poderão ser registradas diretamente pela aplicação utilizando como fonte de informação a digitação do usuário ou a resposta de uma transação de consulta cadastral. Através dessa multiplicidade de chaves será possível unificar as ligações feitas para um determinado contrato, independentemente se o chamador era o titular ou o dependente. Contudo, sem excluir a possibilidade de realizar consultas individualizadas por chamador (utilizando-se, por exemplo, a chave de identificação por CPF) separando as ligações de cada usuário específico.

Posteriormente poderão ser desenvolvidos outros relatórios complementares, como por exemplo:

- ▶ Estatísticas de utilização dos serviços em um determinado período.
- ▶ Ranking de clientes que mais utilizaram determinado serviço em um determinado período.
- ▶ Estatísticas de duração das ligações em um determinado período.