

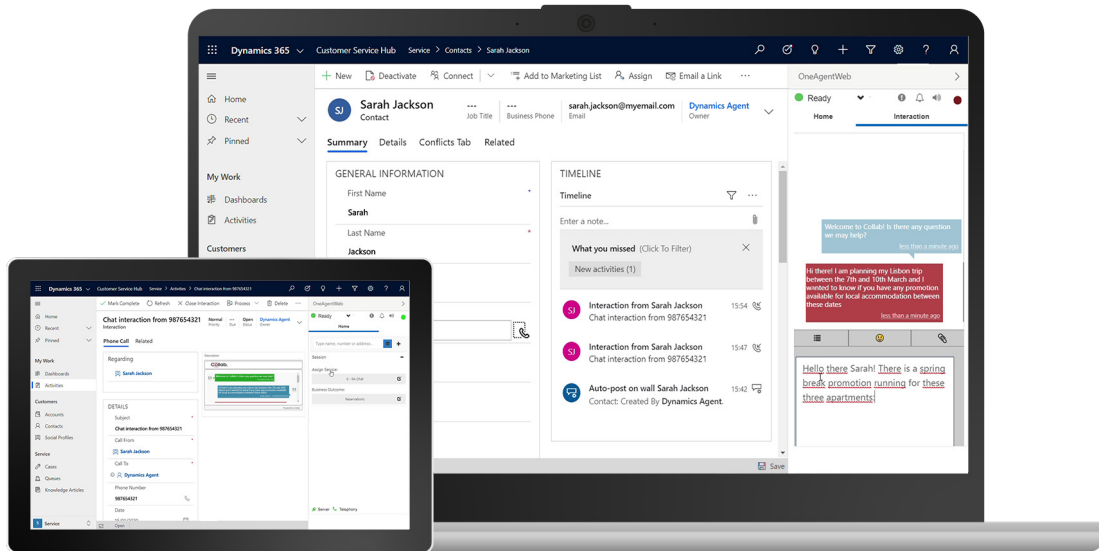


CONTACT CENTER MANAGER - COLLAB

Os melhores recursos de Contact Center
no CRM Microsoft Dynamics 365

Hydra iT
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
E CONTEÚDOS, LDA

CONTACT CENTER MANAGER - COLLAB



O Contact Center Manager integra-se com o Microsoft Dynamics CRM, conjugando as melhores capacidades do contact center com a informação CRM.

Os agentes podem gerir as chamadas, conversas chat e emails dos clientes diretamente com a Dynamics, onde todas as informações sobre o histórico de interação do cliente são armazenadas e exibidas.

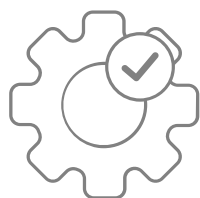
O Dynamics liga o melhor do CRM com as características do Contact Center, conseguindo gerir as interações omnicanal, consultar KPIs, fazer transferências de chamadas, entre outros.

Com a funcionalidade Click to Dial, os agentes conseguem clicar em qualquer contacto do CRM para fazer uma chamada imediata.

Principais Funcionalidades:

- **Interface unificada que promove eficiência** - O Contact Center Manager integra-se com o Microsoft Dynamics CRM, conjugando as melhores capacidades do contact center com a informação CRM, tudo na mesma interface.
- **Melhore a produtividade e a satisfação do cliente** - Os agentes não precisam de trocar de plataformas ou perder tempo a colocar questões porque têm todas as informações automaticamente.
- **As capacidades do CC estão a um clique de distância** - Os Agentes conseguem gerir as interações omnicanal, consultar KPIs, fazer transferências de chamadas e mais. Devido ao Click to Dial, os agentes conseguem clicar em qualquer contacto do CRM para fazer uma chamada imediata.
- **Aproveite a Informação do CRM** - O histórico do cliente dá aos agentes a possibilidade de contextualizar as conversas, fornecendo um suporte certo e personalizado ao cliente.
- **Sincronizado com a jornada do Cliente** - As gravações das chamadas e os detalhes da interação são automaticamente salvos no Dynamics 365, fornecendo dados estatísticos úteis para gerir leads e fazer monitorização do centro de contacto.

Ative novas experiências digitais



Configuração e integração fácil



Interface unificado que concilia todas as informações do cliente



Experiência de utilização intuitiva



Chamadas num só clique devido às funcionalidades Click to Dial



Baseado em navegador web, acessível em qualquer lugar

Nubitalk aliado do Microsoft Azure

O CRM Dynamics e o Contact Center Manager são acessíveis por qualquer navegador e em qualquer lugar. Nubitalk é a nuvem da Collab, suportada pela Microsoft Azure. A implementação cloud liberta as empresas de custos de manutenção. A Collab utiliza a tecnologia WebRTC (web real-time communication), para que qualquer navegador web se converta num telemóvel, permitindo que os agentes consigam trabalhar desde qualquer ponto geográfico.



Hydra iT
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
E CONTEÚDOS, LDA

Braga
Av. Robert Smith
Centro de Serviços Domus Qualitas n° 31
4715-249, Fraiã
Telf: +351 253 200 320

Lisboa
Edifício Arcada
Rua da Eira, 18 D
1495-050, Algés
Telf: +351 253 200 320

Vila Real
UTAD – P2 Edifício da Incubadora –
Gab. 13 e 13A - Quinta dos Prados
5000-904, Vila Real
Telf: +351 253 200 320



www.hydra.pt | infogeral@hydra.pt

Microsoft
Partner



Gold Enterprise Resource Planning
Gold Cloud Platform
Gold Cloud Productivity
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
Silver Collaboration and Content