



NAVITA | CONTACT

Sua central de atendimentos via web

O uso de meios digitais para comunicação tem crescido constantemente nos últimos anos, tornando-se um importante canal de relacionamento corporativo. Empresas que buscam excelência no atendimento, fator primordial no cenário competitivo atual, já criaram áreas específicas para atender rapidamente a essas necessidades. Mas se o uso desse canal cresce a cada dia, como aumentar a eficiência, diminuir custos e satisfazer os clientes?

O NAVITA CONTACT É UMA PLATAFORMA PARA GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS VIA WEB

Com o Navita Contact sua empresa pode gerenciar o relacionamento através de múltiplos canais - e-mails, chat ou telefone, e manter todo o histórico de mensagens, otimizar alocação da equipe, estabelecer e monitorar níveis de acordo de serviços, garantindo a padronização de toda comunicação com respostas automáticas e base de conhecimento para perguntas freqüentes. Além destes benefícios, a plataforma oferece diversos relatórios que permitem aos executivos acompanhar o desempenho da equipe, assuntos mais consultados, dias de pico de utilização e estatísticas que indicam a qualidade do atendimento prestado.

O sistema armazena o caminho das mensagens e mantém um detalhado histórico da interação dos clientes com a equipe de atendimento, o que garante uma visão completa de todos os contatos realizados, independente do canal de comunicação, fazendo a gestão completa do relacionamento digital.



RESPONDA E-MAILS DE MANEIRA EFICIENTE COM BAIXO CUSTO OPERACIONAL

Com a popularização do uso da Internet as empresas conduzem grande parte de sua comunicação através do e-mail, freqüentemente recebendo milhares de mensagens diárias. O Navita Contact é focado na otimização deste valioso canal de comunicação, identificando automaticamente a natureza das mensagens, distribuindo-as aos agentes apropriados na organização e ajudando-os a responder rapidamente às demandas relevantes, de forma consolidada e padronizada, o que garante mais inteligência e eficiência ao seu negócio.



AGILIZE A COMUNICAÇÃO COM SEUS CLIENTES

Atualmente e-mail e Sites são valiosos meios de comunicação, porém nem sempre garantem a agilidade necessária para prestação de serviços com excelência. Com o Navita Contact você pode criar um canal direto, eficiente e de baixo custo para atender seu público através de chat ao vivo. Melhore a satisfação de seus usuários, aumente as vendas agindo proativamente enquanto os clientes navegam pelo Site, aproveite sua equipe de atendimento para conversar com várias pessoas em uma única tela. Isso tudo sem perder o histórico.

MODELO DE NEGÓCIOS

Seguindo as principais necessidades do mercado, a plataforma Navita Contact é oferecida através de modelos de negócios flexíveis, baseados no conceito OnDemand. O sistema pode ser utilizado em versão hospedada, onde a Navita garante toda infraestrutura, segurança e licenças de softwares, ou em seu próprio ambiente, para atender às necessidades mais específicas.

Principais funcionalidades

Controle de Chamados

Gerencie as centenas de e-mails recebidos diariamente. Direcione os contatos feitos através de seu Site (fale conosco) e e-mails para o Navita Contact. Os chamados são classificados e distribuídos entre os atendentes, mantendo integridade das informações e histórico de comunicação com seu público

Base de conhecimento

Padronize as respostas enviadas. Gerencie uma base de conhecimento com as respostas mais utilizadas pela sua equipe, aumentando, assim, a eficiência e uniformização das respostas para as perguntas mais frequentes

Controle do Nível de Serviço (SLA)

Controle o tempo de resposta de seus atendimentos. Monitore o tempo utilizado entre a abertura do chamado e o encerramento, identificando a eficiência de sua estrutura. Cada fila possui seu próprio Nível de Acordo de Serviço (SLA), que envia alertas de atraso e término do tempo limite ao supervisor

Regras de Roteamento

Direcione os contatos recebidos para os responsáveis. Através da construção de regras de roteamento que filtram chamados por Remetente, Destinatário, Assunto e Corpo da Mensagem é possível direcionar as mensagens para atendentes ou grupos, otimizando a alocação da equipe

Histórico de Relacionamento

Mantenha o histórico de seus contatos com os clientes. Armazene todas mensagens trocadas, analisando o histórico dos clientes com sua central de Atendimento e analise de forma detalhada os contatos realizados, assim como a qualidade do serviço prestado

Interação Departamental

Acesse as pessoas mais indicadas para atendimento. Busque o auxílio de outros departamentos ou pessoas que sejam mais adequadas para resolver o chamado, transferindo-o para outro atendente ou encaminhando-o por e-mail para auxílio externo

Construtor de Formulários

Monte seus próprios formulários de dados. Construa os formulários para serem usados na abertura de chamados, sem conhecimentos técnicos. Sua central receberá as informações necessárias para garantir um bom procedimento. Os dados recebidos são armazenados em banco de dados e podem ser exportados para arquivos

Relatórios Gerenciais

Entenda o que seus clientes estão dizendo. Analise os assuntos mais citados, acompanhando a quantidade de mensagens respondidas por período, dos atendimentos realizados e tempo médio de resposta, monitorando a eficiência de sua equipe

Chat ao vivo

Converse com seu público em tempo real. Aumente a satisfação e reduza custos com telefonia e equipe, você cria um canal direto com seus clientes para envio de arquivos, mensagens e links, sem perder o histórico de comunicação

Requisitos de sistema

Servidor Navita Mobile

- Servidor com processador Pentium IV 2.4GHz ou equivalente
- 1 GB de memória RAM
- 500MB de espaço em disco
- Sistema operacional Windows, Linux ou Unix

Servidor Banco de dados

- Servidor com processador Pentium IV 2.4GHz ou equivalente
- 1 GB de memória RAM
- 500MB de espaço em disco
- Suporte aos principais gerenciadores de Banco de dados: Oracle, SQL Server, DB2, MySQL, PostgreSQL

Estação do atendente

- Computador com processador Pentium IV ou equivalente
- 256 MB de memória RAM
- Sistema operacional Windows, Linux ou Mac
- Navegador Internet Explorer 6 ou Firefox

Benefícios

Modelo de negócios flexível

Escolha entre utilizar a solução em nossa infra-estrutura, o que garante agilidade na implantação e redução de custos ou em sua própria, para atender às necessidades mais específicas

Padronização

Reaproveite o conhecimento adquirido para oferecer respostas padrão às perguntas mais frequentes

Consolidação de canais

Mantenha em local único e integrado todo gerenciamento da comunicação com seu público

Histórico de relacionamento

Armazene todo histórico de comunicação através de múltiplos canais sem perder conhecimento ao longo dos anos

Base de conhecimento

Garanta que o conhecimento adquirido será reaproveitado em casos similares

Integridade e segurança

Mantenha toda comunicação em banco de dados único, evitando perda de informações

Sobre a Navita

A Navita é uma empresa de tecnologia especializada no desenvolvimento de produtos e soluções para Portais Corporativos e Mobilidade. Fundada no início de 2003, a Navita acumula experiência no desenvolvimento de projetos e produtos baseados em Web e tem como estratégia fornecer soluções de negócios com foco no usuário.

Conheça também:

NAVITA | MOBILE

A Internet em suas mãos

NAVITA | PORTAL

Compartilhe. Colabore. Comunique.



NAVITA

Para mais informações:

vendas@navita.com.br

www.navita.com.br

Matriz: Rua Funchal, 411 cj 113
Vila Olímpia São Paulo - (11) 3055-2001

Filial: Araújo Figueiredo, 72 cj 401
Centro Florianópolis - (48) 3225-5396