



DATASHEET

Smart Scripting

 **contact**
a broadvoice Company

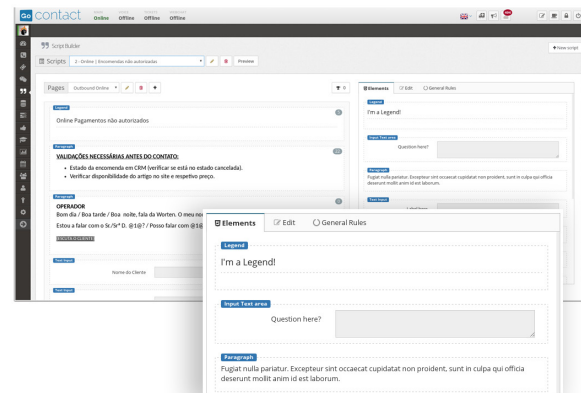
Smart Scripting

Construa o Script numa interface Web!

O nosso avançado sistema de construção de scripts permite instruir, de uma forma simples e rápida, uma conversa sólida e explícita entre o agente e o cliente, através da sua configuração.

Funcionalidades

- Navegação horizontal entre as diferentes páginas do Smart Script.
- Navegação vertical ao longo da página do Smart Script
- Navegação condicionada, mostrando determinados campos ou navegando entre páginas, dependendo das respostas recolhidas no script.
- Vários elementos de recolha de respostas e dados durante a interação (chamada)
- Opções de resposta mutuamente exclusiva
- Opções de resposta múltipla
- Caixas de texto livre
- Caixas de seleção
- Caixas de seleção multinível condicionadas
- Campos de introdução de dados com validação: E-mail; NIF; NIB; Campos de data /hora; Calendários; validação externa, Outros
- Botões de navegação
- Disponibilização de URL's, no desenho do script, através de elementos específicos para o efeito.
- Carregamentos de ficheiros em vários formatos
- Carregamentos de textos com opção de formatação
- Funcionalidade de POST, GET, REQUEST (consulta e escrita em ferramentas externas)
- Configuração de regras de envio de e-mails / criação e tickets mediante regras de scripting
- Opção de pré-visualização para verificação / validação do script desenvolvido / desenhado
- Consulta / Atualização de dados existentes nas bases de dados de contratação
- Pesquisa em Base de Dados, possibilitando o preenchimento automático de um ou mais elementos com dados pré-guardados (ex. Knowledge Base)
- Pesquisa em Scripts, permitindo a criação de uma base de conhecimento ou acesso a dados históricos de scripts anteriormente preenchidos



Através da tecnologia de script, melhorámos o atendimento:

- Redução do tempo de atendimento
- Uniformidade das interações do agente
- Possibilidade de cross-selling
- Formação «on-the-go»
- Otimizar produtividade
- Facilidade de uso, controlo total
- Estatísticas, Analytics e Reporting
- Scripts em minutos, imediatamente online!

Script Dinâmico:

O script é configurado para ajustar a reação com base na resposta do cliente. O atendimento é dinâmico e não estático.

Atendimento Unificado:

Possibilidade de configurar scripts para um atendimento unificado inbound/outbound, assegurando desta forma que o discurso do agente é coerente e igual em todos os contactos.





contact

a broadvoice Company

www.gocontact.com