

A woman wearing a headset and a light blue shirt is smiling while sitting at a desk with a computer. The computer monitor displays a dashboard with various charts and data. The word 'uAnalytics' is overlaid in large, bold, black letters on the left side of the image.

uAnalytics

Classificação rápida e confiável de chamadas em tempo real.

O uAnalytics é uma plataforma SIP que garante a classificação de chamadas de forma rápida e precisa, determinando em tempo real o resultado das tentativas de chamadas. Desta forma, consegue analisar semanticamente, classificar e desligar chamadas não-produtivas, reportando um código com esta classificação. São analisadas pela plataforma chamadas com mensagens de operadoras, URA, chamadas mudas ou chamadas destinadas a caixa postal, entre outras.

Ele garante uma economia significativa nos custos operacionais, usando da melhor maneira os recursos disponíveis e o tempo dos agentes. Isto gera o aumento da eficiência nas operações, garantindo que somente chamadas produtivas sejam direcionadas ao operadores. Da mesma maneira, reduz o tempo de espera dos clientes nas filas de atendimento.

A plataforma entrega os melhores resultados de análise de classificação de chamadas, independentemente do sistema do cliente estar rodando em uma interface TDM tradicional ou em rede SIP (VoIP) pura. Ele ainda pode ser integrado com qualquer plataforma SIP para aplicações de terceiros.

Veja porque utilizar

- Sistema baseado em protocolo SIP. Não necessita utilização de gateways para conversão de protocolos, eliminando necessidade de aquisição de outros hardwares e diminuindo custos.
- Para classificação em conexões TDM e GSM, pode-se utilizar gateways que fazem conversão para o protocolo SIP, permitindo uma classificação centralizada de todas tecnologias.
- Detecção automática de caixa postal, número inválido, ocupado, indisponível, inexistente, URA, chamada muda e fax.
- Gravação das chamadas para identificação do ponto onde ocorreu a classificação.
- Modo de treinamento e aprendizado adaptativo: detecção, classificação e registro de mensagens de operadoras e URAs. Desta maneira, o uAnalytics classifica as próximas chamadas de acordo com o que foi armazenado na etapa de aprendizado.
- Detecção otimizada: detecção de tom antes de atendimento (pré-conexão), análise após atendimento (pós-conexão) e fim de anúncio.
- Menor tempo de resposta do mercado.
- Melhora de performance do seu callcenter ativo, com melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

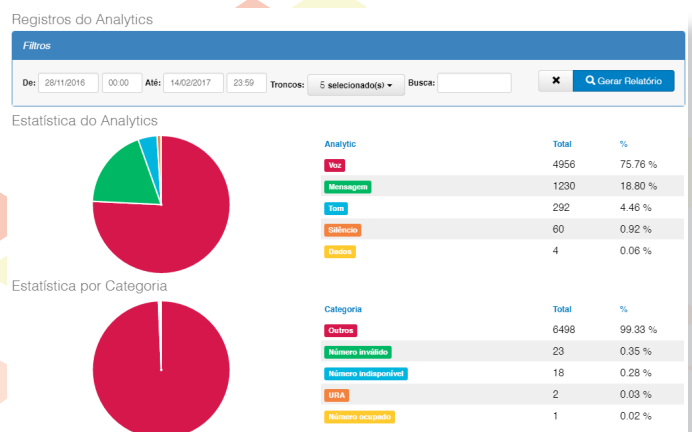
Registros de Chamadas

Procurar

De: 05/01/2017 00:00 Até: 05/01/2017 23:59 Origem: Destino: Número:

Troncos: 3 selecionado(s) Estado: 3 selecionado(s) Tipo de Chamada: 8 selecionado(s) Analytics: 5 selecionado(s)

Nº	Data	Atendente	Tranco	Origem	Destino	Código de área	Início	Término	Duração	Tipo de Chamada	Direção	Estado	Analytics	Caixa
101453	05/01/2017	MGC	2023	1137582636	11	10 47 13	10 48 13	00:00:00	00:00:00	Abandonada	Voz	19		
101444	05/01/2017	MGC	2023	1137582636	11	10 35 01	10 35 01	00:00:00	00:00:00	Abandonada	Voz	19		
101443	05/01/2017	MGC	2023	1137582636	11	10 33 53	10 34 54	00:00:00	00:00:00	Abandonada	Voz	19		
101442	05/01/2017	MGC	2023	1532371267	15	10 29 09	10 30 18	00:01:01	00:01:01	Completada	Mensagem	15		
101413	05/01/2017	MGC	2023	8140099989	81	10 09 47	10 10 36	00:00:23	00:00:23	Completada	Voz	15		
101411	05/01/2017	MGC	2023	1147810397	11	10 08 28	10 08 52	00:00:15	00:00:15	Completada	Voz	15		
101408	05/01/2017	MGC	2023	1150889000	11	10 05 20	10 07 11	00:01:40	00:01:40	Completada	Mensagem	15		
101403	05/01/2017	MGC	2023	2732359557	27	10 01 10	10 02 13	00:00:47	00:00:47	Completada	Voz	15		
101395	05/01/2017	MGC	2023	3432215000	34	09 57 16	09 58 10	00:00:43	00:00:43	Completada	Mensagem	15		
101381	05/01/2017	MGC	2023	1155917701	11	09 37 55	09 44 03	00:05:54	00:05:54	Completada	Voz	15		



Como o uAnalytics melhora sua produtividade

Tradicionalmente, um discador automático gera simultaneamente chamadas múltiplas para diferentes destinos. Quando cada chamada é atendida, ela é transferida para um agente do callcenter.

Eventualmente esta ligação é atendida por uma caixa postal, uma URA, ou ocorre alguma mensagem da operadora informando problemas com o número de destino.

Acontece que quando esta chamada não-produtiva é repassada pelo sistema para o agente do callcenter, ele perde um tempo precioso, o cliente perde dinheiro, e todos ficam aborrecidos.

Para evitar este cenário, o uAnalytics atua analisando as chamadas antes e depois do atendimento, classificando-as através de um algoritmo poderoso e encaminhando para o operador somente chamadas que efetivamente encontram uma pessoa como interlocutora.

Assim, os agentes esperam menos tempo por uma chamada válida, gerando mais negócios em menos tempo útil, garantindo assim um aumento da produtividade.

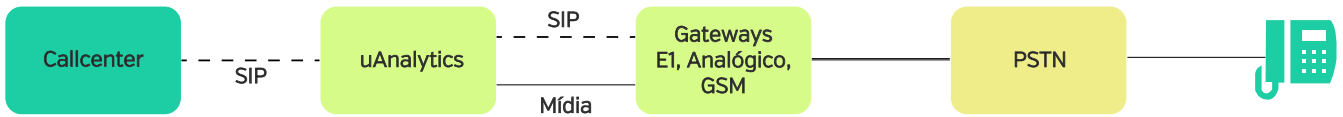
Cenários de utilização uAnalytics

Solução uAnalytics

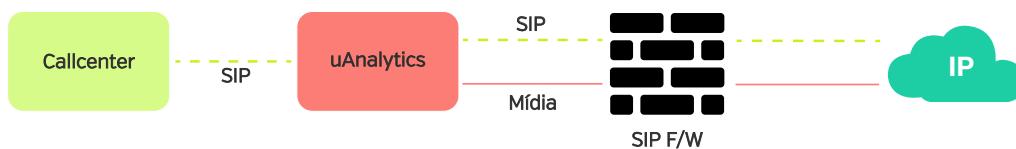


Cenários de utilização uAnalytics

uAnalytics para interconexões PSTN



uAnalytics para interconexões troncos SIP



Progressão de ligação normal

