



Genesys Outbound Engagement Center

Benefícios

Otimize os resultados das campanhas:

- Aumente as taxas de contato e de resposta.
- Diminua o volume de comunicações de entrada.
- Potencialize as comunicações de entrada de alto valor.

Maximize a produtividade dos agentes.

- Aumente o tempo de conversação dos agentes com tecnologia patenteada para regular a frequência das marcações automaticamente.
- Designe comunicações de entrada e de saída a um único grupo de agentes.

Simplifique a conformidade normativa:

- Utilize o editor de regras de autoatendimento.
- Gere campanhas dinâmicas.
- Integre programas de consentimento explícito

Melhore a experiência do cliente:

- Envie mensagens oportunas, relevantes e personalizadas.
- Comunique-se através dos canais preferidos pelos clientes.
- Resolva problemas e defina as expectativas proativamente.

Comunique-se de forma proativa com seus clientes

No mercado de hoje, nenhuma organização pode se dar ao luxo de contar apenas com comunicações de entrada com seus clientes, puramente reativas; as empresas líderes estão adotando progressivamente uma abordagem mais proativa com comunicações de saída. Ao antecipar as necessidades dos clientes e mantê-los informados ao longo de sua jornada, estas empresas estão aumentando a satisfação, reduzindo a rotatividade e construindo relacionamentos rentáveis a longo prazo com seus clientes.

Os contatos de saída ou outbound são um elemento essencial para um contact center moderno

Um elemento crucial na transformação de suas comunicações com o cliente está em procurar soluções integrais para seu contact center de um único fornecedor líder no setor que combine perfeitamente as comunicações de entrada e de saída e que satisfaça as necessidades dos usuários de dispositivos móveis. Isso libera o seu contact center dos silos de comunicação entre canais e permite que sua empresa recolha as enormes recompensas que gera o aproveitamento das estratégias de contatos de saída omnichannel para atingir seus múltiplos objetivos empresariais. Por exemplo, poderia projetar algumas campanhas de contatos de saída para dirigir as chamadas recebidas mais valorizadas de volta para o contact center, além de gerar outras campanhas de contatos de saída para desviar as chamadas de entrada evitáveis, fornecendo informações de forma proativa, administrando as expectativas dos clientes e eliminando a necessidade de que o cliente tenha que entrar em contato com sua organização.

Independentemente de qual seja seu setor de atividades, sua empresa poderá ser beneficiada com as comunicações proativas de saída. Aqui estão alguns exemplos específicos de setores mencionados pela pesquisa da Frost & Sullivan.

<p>Serviços financeiros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engagement com clientes novos • Recarga de cartão pré-pago • Telemarketing • Lembretes de vencimentos • Alertas de fraude com cartão de crédito 	<p>Telecomunicações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lembretes de vencimentos • Alertas sobre excedentes do plano • Qualificação para atualização de planos • Campanhas de recuperação de clientes • Pesquisas com os clientes 	<p>Saúde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmação de consultas • Lembretes de vencimentos • Recomendações de saúde • Renovação de receitas • Atualização do estado de reclamações
<p>Comércio e distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anúncios de ofertas • Confirmação de pedidos • Avisos sobre retiradas de produtos do mercado • Atividades em programas de fidelização • Pesquisas com os clientes 	<p>Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimento de preços • Telemarketing • Lembretes de vencimentos • Atualização do estado de reclamações • Avisos de renovações 	<p>Serviços públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmação de visita de serviço • Venda de novos serviços • Cortes de serviço programados • Estado da interrupção do serviço • Lembretes de vencimentos

Principais componentes de uma solução outbound ou de contatos de saída

Para que uma solução outbound seja abrangente, deve ter a capacidade de:

- Suportar múltiplos canais de contatos de saída
- Coordenar as comunicações de saída em todos os canais
- Criar estratégias de contato com ferramentas de gerenciamento de listas e de campanhas fáceis de usar
- Simplificar as questões de conformidade com um editor dinâmico de regras para autoatendimento
- Capturar e manter as preferências do cliente com o programa integrado de consentimento explícito para receber contatos
- Melhorar o desempenho da campanha e dos agentes com ferramentas de análise integradas

Aproveitamento de múltiplos canais de contatos de saída

Com a Genesys, sua empresa pode contar com uma série de canais de saída nativos e integrados através de uma única plataforma para comunicações automatizadas ou assistidas por agentes, incluindo:

- **Voz:** URA de saída e mensagens de alerta
- **Marcador telefônico:** Chamada dos agentes por marcação preditiva, com pré-visualização, progressiva e/ou manual
- **Texto:** Mensagens SMS e mensagens de texto MMS interativas e unidirecionais
- **E-mail:** Conteúdo dinâmico e personalizado
- **Páginas web para dispositivos móveis:** Conteúdo dinâmico com formulários e captura de dados
- **Passbook:** Exibe cupons, passes e cartões de fidelização do cliente no dispositivo móvel
- **Notificações push:** Mensagens diretas para aplicações de smartphones e tablets

Coordenação das comunicações de saída em todos os canais

Sua empresa poderá coordenar estrategicamente múltiplos canais de comunicação como parte de uma estratégia de engagement omnichannel. Isso melhora o alcance e o desempenho das campanhas e a experiência do cliente, porque as pessoas são contatadas no momento certo, com a mensagem certa e através de seus canais preferidos.

- **Escalonamento:** Campanhas de divulgação que são iniciadas em um canal e podem ser expandidas a outro canal se não for recebida nenhuma resposta.
- **Combinação:** Estratégia para aproveitar mais de um canal como parte de um diálogo único com o cliente, como no caso de agendamento de uma chamada telefônica de assistência e depois o envio de uma mensagem de texto um dia antes do compromisso agendado.



Ferramentas de gerenciamento de listas e campanhas fáceis de usar

Sua empresa poderá criar, monitorar e ajustar dinamicamente estratégias de contatos de saída através de múltiplos canais integradas com capacidades de gerenciamento de listas e campanhas de autoatendimento. Essa interface fácil de usar permitirá:

- Segmentar contatos
- Aplicar filtros
- Definir canais
- Determinar tratamentos diferenciados para telefones fixos e dispositivos móveis
- Administrar automaticamente a frequência dos contatos de saída
- Monitorar o progresso, o estado e os resultados da campanha

Comunicações de saída automatizadas e assistidas por agentes

O Genesys Outbound Engagement Center é uma solução integral para contatos de saída que utiliza tanto os canais automatizados como os assistidos por agentes para enviar comunicações e otimizar os resultados das campanhas e aumentar a satisfação do cliente.

Automatizar as notificações de saída para reduzir custos e melhorar a experiência do cliente

A capacidade de enviar comunicações automatizadas permitirá que seus clientes se transformem em defensores de sua marca sem que você necessite ocupar o dispendioso tempo de seus agentes. Muitos processos comerciais críticos como alertas de fraude, confirmações de pedidos, notificações de interrupção de serviços, lembretes de compromissos, pagamentos de contas, promoções de varejo e pesquisas com os clientes são tratadas de forma eficiente através da distribuição de comunicações automatizadas, resultando em significativa redução de custos para sua empresa e comodidade para seus clientes.

Genesys Outbound Engagement Center envia alertas, notificações, confirmações, lembretes e pesquisas oportunas e personalizadas através dos canais preferidos por seus clientes. Quando sua empresa consegue administrar as expectativas dos clientes, resolver seus problemas e mantê-los informados dessa maneira, é possível evitar as chamadas de entrada, aumentar a satisfação do cliente, reduzir a rotatividade e aumentar as oportunidades de vendas. Além disso, também aumenta a eficiência porque permite que seus clientes completem as transações através de opções de pagamento automatizadas e, caso queiram entrar em contato com um agente em qualquer ponto da interação de autoatendimento, a solução da Genesys proporciona um caminho claro e direto para chegar até um agente.

Maximizar a produtividade dos agentes para melhorar os resultados da campanha

Há muitas situações em que sua empresa deseja que seus agentes ocupem seu tempo no telefone conversando com os clientes, como no caso do telemarketing, campanhas de recuperação de clientes, pesquisas de mercado e/ou cobranças. O Genesys Outbound Engagement Center oferece uma solução inovadora e totalmente integrada para suas comunicações de saída que maximiza a utilização dos agentes e reduz o abandono das chamadas, permitindo, quando seja necessário, conectar os clientes com seus agentes do contact center de forma eficiente para melhorar os resultados das campanhas.

O marcador telefônico de saída da Genesys oferece vários modos de marcação para adaptar-se a várias estratégias e situações, incluindo:

- **Marcação preditiva:** As chamadas são automaticamente realizadas numa determinada frequência em função da disponibilidade prevista dos agentes.
- **Marcação progressiva:** A marcação automática do número telefônico não é realizada até que o agente esteja disponível.
- **Marcação prévia:** A informação do cliente é apresentada ao agente antes de iniciar a marcação.
- **Marcação manual:** A marcação do número telefônico é realizada de forma manual pelos agentes do contact center.

Para prever com precisão a disponibilidade dos agentes, otimizar o ritmo dos contatos de saída e filtrar as chamadas improdutivas – como mensagens de voz, sinais de ocupado e números desabilitados –, a Genesys implementa algoritmos patenteados de marcação preditiva (regulação automática da frequência de marcação) das comunicações que são comprovadamente superiores aos de outros fornecedores. Para os contact centers que continuam utilizando a marcação telefônica manual, esta solução proporciona enormes vantagens na produtividade, liberando seus agentes da marcação manual para utilizar melhor seu tempo e produzir maior receita, chamando e conectando os agentes com os clientes de forma automática.

O Genesys Outbound Engagement Center também utiliza agentes universais para melhorar ainda

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Opções de implementação nas instalações da empresa, em nuvem e híbridas
- Soluções integradas para comunicações de entrada e saída ou independentes de saída
- Marcação telefônica preditiva, progressiva e prévia
- URA de saída, mensagens de alerta, texto SMS/MMS e e-mail
- Notificações push, Passbook e sites em dispositivos móveis
- Estratégias de combinação de chamadas e escalonamento a outros canais
- Informação final para encerrar a questão
- Motor automático de regras
- Ferramentas de autoatendimento para gerenciamento de listas e campanhas
- Ferramentas de autoatendimento para controlar a conformidade
- Agentes universais
- Conectividade global
- Integração de programas de consentimento explícito prévio
- Relatórios históricos e sob demanda
- Análises integradas de campanhas, texto e voz
- Integrações com CRM e SFDC
- Integrações de plataformas via API ou CTI Connect
- Integrações com processadores de pagamento
- Mínimos tempos de espera e atrasos no roteamento
- Proatividade em notificações, vinculação e atendimento aos clientes
- Envio de comunicações oportunas, relevantes e personalizadas

mais a eficiência do contact center. Combinar os contatos de entrada e de saída tanto para um grupo único de agentes dedicados ou para toda a população de agentes, incrementa e otimiza sua utilização, reduz os tempos de espera das comunicações e também o volume geral das chamadas. Seus agentes do contact center também podem utilizar mensagens de texto e e-mail para enviar mensagens sob pedido para os consumidores durante uma comunicação ou para iniciar uma conversação.

Com o editor dinâmico de regras para autoatendimento, a Genesys simplifica a conformidade com as normas vigentes

Sua organização pode facilmente personalizar campanhas de contatos de saída com controle granular para atender às crescentes exigências regulatórias e de políticas empresariais, sempre focadas em proteger a experiência do cliente. Ferramentas de autoatendimento de fácil utilização e baseadas em funções permitem rapidamente criar, implementar, modificar e auditar campanhas de contatos de saída que atendam aos requisitos regulatórios e às políticas empresariais que determinam quando, com que frequência e através de que canais sua organização entra em contato com os consumidores. Além do editor de regras de autoatendimento muito simples de utilizar, o conjunto integrado de ferramentas automatizadas de conformidade normativa inclui listas de supressão, identificação de números móveis em sua lista de contatos, capacidade de definir janelas temporais e geográficas seguras de contato, estratégias de tratamento diferenciado para telefones fixos e móveis, relatórios de auditoria e muito mais. Por exemplo, sua organização pode facilmente definir o número máximo de tentativas de contatos de saída em todos os canais dentro de um prazo determinado, bem como estabelecer datas para não entrar em contato com determinados números ou excluir consumidores em uma determinada localização geográfica afetada por um desastre natural.



A Genesys oferece um conjunto de controles de conformidade que permite gerar campanhas personalizadas de contatos de saída

Programa integrado de consentimento explícito prévio para capturar e atualizar as preferências dos clientes

Conhecer as preferências de consentimento explícito prévio dos clientes rapidamente tornou-se um componente fundamental para as campanhas de contatos de saída ou outbound. Para começar, um número crescente de regulamentações em muitos países exigem que as organizações obtenham o consentimento do consumidor para enviar certos tipos de comunicação através de determinados canais específicos de contatos de saída. Respeitar os pedidos de consentimento explícito prévio também ajuda a melhorar a experiência do cliente e os resultados da campanha, garantindo que as mensagens enviadas estão de acordo com as preferências de canal de cada cliente.

A Genesys oferece um programa integrado de consentimento explícito prévio dos clientes que não só irá ajudá-lo a maximizar o tamanho de seu banco de dados de consentimentos para receber comunicações, mas também tornará sua administração significativamente menos complexa fornecendo processos automatizados para remover contatos do banco de dados quando solicitado e integrando as novas preferências em suas campanhas de contatos de saída.

Melhorar o desempenho da campanha e dos agentes com ferramentas de análises integradas

Contar com os dados e conhecimentos adequados pode marcar a diferença em relação à qualidade do desempenho de uma campanha de comunicações. Leve a qualidade de suas campanhas de contatos de saída para o nível mais alto com a análise integral de campanhas, de voz e de texto da Genesys.

- **Análise de campanhas:** Relatórios e monitoramento detalhados fornecem uma visão completa da eficácia da campanha e proporcionam em tempo real a inteligência aplicada aos negócios necessária e adequada para melhorar as taxas de resposta e incrementar o ROI da campanha.
- **Análise de voz e de texto:** Proporciona uma maneira rentável e sistemática para avaliar seus agentes, melhorar a conformidade normativa, identificar tendências e oferecer uma melhor experiência a seus clientes.

A Genesys fornece seu comprovado conhecimento em comunicações de saída a nível global e durante todo o ciclo de vida do cliente

Muitos fornecedores não possuem o profundo conhecimento necessário que é um valor inestimável na hora de criar estratégias de contatos de saída eficazes. A equipe da Genesys possui as melhores práticas, a experiência no setor e a capacidade a nível local para garantir que sua empresa utilize todo o potencial da nossa tecnologia aplicada ao atendimento, suporte, marketing, vendas e cobranças durante todo o ciclo de vida do cliente.

Atendimento e suporte ao cliente

Antecipe as necessidades dos clientes, resolva seus problemas de forma proativa e construa relacionamentos de longa duração. A Genesys oferece muitos tipos diferentes de estratégias de contatos de saída para que você possa se vincular com os clientes e fornecer-lhes informações relevantes e oportunas, como confirmação de consultas, alertas de fraude, notificações de interrupção do serviço, lembretes de ativação de cartões e pesquisas. As estratégias comuns incluem comunicações de saída combinadas através de múltiplos canais preferidos e solução em tempo real de possíveis problemas de clientes insatisfeitos, gerando-lhes melhores experiências e comunicações antecipadas às necessidades dos clientes para reduzir sua rotatividade e as chamadas de entrada desnecessárias.

Marketing e vendas

Maximize a eficácia de suas campanhas de marketing e de vendas. A Genesys fornece uma gama de comunicações de saída automáticas e de telemarketing para vincular-se com os consumidores que aumentam a eficiência do contact center, melhoram a utilização dos agentes e geram mais possibilidades de vendas. Também oferecemos a capacidade de expandir os canais de marketing utilizando técnicas avançadas de marketing para dispositivos móveis, tais como as notificações push e o Passbook. Adquira e recupere clientes, realize vendas adicionais, favoreça a utilização de produtos, impulse as ativações e aumente a fidelização do cliente com uma única solução unificada.

Pagamentos e cobranças

Maximize as cobranças de dívidas aumentando as taxas de contato e melhorando a produtividade dos agentes. A Genesys permite gerar estratégias de cobranças sofisticadas e compatíveis com as normas vigentes que permitem aos departamentos de cobranças próprios e às agências de cobranças terceirizadas coletar pagamentos e recuperar dívidas de forma mais eficiente através de comunicações com as melhores capacidades de marcação telefônica de sua classe, com tecnologia patenteada para regular automaticamente a frequência da marcação preditiva, combinação de contatos de entrada e de saída e ferramentas de autoatendimento com total conformidade regulatória. Além disso, para os departamentos de cobranças próprios, a Genesys fornece recursos de ponta para as comunicações entre canais que permitem às organizações aproveitar os dispositivos móveis para maximizar os contatos e proporcionar sistemas de pagamento automatizados de autoatendimento através dos canais de voz, texto e na Internet móvel.

Sobre a Genesys

A Genesys é líder no mercado de soluções omnichannel para contact centers e gestão da experiência do cliente (CX) na nuvem e em suas instalações. Ajudamos as empresas de todos os tamanhos a gerar uma incrível CX e importantes negócios. A Customer Experience Platform da Genesys habilita ótimos percursos dos clientes de forma consistente em todos os pontos de contato, canais e interações, transformando cada cliente num defensor da marca. Mais de 4.500 clientes em 80 países confiam na Genesys para orquestrar mais de 100 milhões de interações digitais e de voz todos os dias.

Visite-nos em www.genesys.com/pt ou ligue para (11) 4950-8500.

