

A person wearing a red beanie and a blue jacket is shown from the back, looking out over a body of water at sunset. The sun is low on the horizon, and the sky is a mix of orange and blue. The person's hair is blowing in the wind. The image is overlaid with a large red shape that contains the text and logo.

Soluções
para interação
com clientes

VOXTRON 

A Gestão da experiência do consumidor é essencial

Sempre que um cliente interage com a sua empresa, independentemente do canal escolhido para efetuar esse contacto, é seu dever garantir uma experiência positiva que vai de encontro às expectativas do mesmo.

De forma a garantir que os agentes do Contact Center e os colaboradores da sua empresa têm as bases para realizar interações de sucesso, o sistema de comunicação que implementar tem de ser versátil e completo. Não basta ser de utilização fácil, é importante que integre os processos de back e front office.

E para garantir o máximo retorno de investimento (ROI) tem de ser um sistema de fácil integração com as infraestruturas de telecomunicações e IT existentes.

Acreditamos que o atendimento ao cliente é uma área com muito potencial e por isso é nossa missão ajudá-lo a explorar os benefícios de um atendimento de qualidade de uma forma que o deixará surpreendido e que aumentará os níveis de satisfação dos seus clientes, bem como a produtividade dos seus colaboradores.

Soluções de comunicação personalizadas

O Voxtron Communication Center integra telefone, email, chat, fax e redes sociais tanto ao nível do atendimento self-service como do atendimento pessoal.

O nosso conceito de fila de espera universal oferece várias opções de encaminhamento e um design bastante flexível. Desta forma, facilita o processamento e tratamento dos vários canais de comunicação.

Adicionalmente, o software do cliente tem múltiplas funções e pode ser utilizado tanto no front como no back office. Por isso, no caso de necessitar de colaboradores para ajudar a gerir o fluxo de chamadas, basta efetuar o login de um colaborador do back office com apenas um clique.

Desenvolver e personalizar soluções de comunicação tem sido a vantagem competitiva da Voxtron durante os últimos 20 anos.

Desta forma, não é surpreendente que os diferentes módulos disponibilizados com a solução Voxtron tornem mais fácil a personalização e a escalabilidade, para que se adapte perfeitamente às suas necessidades atuais e futuras, à medida que a sua empresa cresce e evolui.

A Voxtron pode ainda ajudá-lo a contribuir para um mundo mais verde, tirando partido dos benefícios do conceito “One server, One Client”. É aqui que a arquitetura do Voxtron Communication Center vai substituir todos os servidores individuais usados para fax, email e mensagens.

Asseguramos a maximização do Retorno de Investimento (ROI)

Cientes satisfeitos

Devido às capacidades únicas das soluções Voxtron, os seus colaboradores vão poder proporcionar o melhor atendimento possível aos clientes e prestar apoio a qualquer departamento da sua empresa, sem se preocuparem com a performance do sistema e problemas de manutenção.

Duas das características mais populares no sistema Voxtron são:

- **O encaminhamento baseado na competência do agente** que garante que o contacto será enviado à pessoa mais indicada para o atender;
- **O encaminhamento com base no último agente que atendeu a chamada** e que assegura um tratamento personalizado de acordo com informação fornecida em contactos anteriores.

Notoriedade

As opções de automação e configuração do sistema do Voxtron Communication Center vão permitir que a comunicação seja tratada de acordo com o histórico do contacto, o que vai melhorar a imagem da sua empresa e a sua reputação no mercado.

Controlo de custos

Funcionalidades como o encaminhamento baseado em competências, filas universais e ferramentas CTI permitem que processe as interações de forma inteligente e produtiva, reduzindo assim os custos operacionais.

Com o Voxtron Communication Center é garantido que terá a melhor solução para aumentar a satisfação dos seus clientes, melhorar a reputação da sua empresa e controlar custos.

O nosso compromisso é total

Ser cliente da Voxtron permite-lhe usufruir de um conjunto de capacidades e serviços para atingir rapidamente um valor mais elevado de ROI.

A vasta experiência que a Voxtron tem no mercado vai ajudá-lo a decidir o que irá funcionar para a sua situação específica e quais são as melhores soluções disponíveis.

O software topo de gama da Voxtron é complementado por um portefólio de serviços profissionais que incluem: consultoria, assistência e manutenção, e integração com os seus processos de negócio.

Assim, a Voxtron é uma marca na qual os clientes depositam a sua confiança e é um parceiro com soluções bastante diversificadas, que está sempre a inovar para que possa oferecer as melhores e mais eficazes soluções aos seus clientes.

Tire partido da nossa experiência

A Voxtron teve o seu início em 1994 e tem muitos produtos associados ao seu nome, nomeadamente: o Telebutler, o Axxium, o agenTel, o Voxtron Communication Center e o Voxtron Communication Center integrado com o Microsoft Lync.

As soluções de comunicação da Voxtron apresentam uma ótima performance com características impressionantes e um rápido retorno de investimento.

De forma proactiva a Voxtron dá especial atenção aos seus clientes porque sabe que é a única forma de aumentar o nível de satisfação do cliente. É ainda uma forma de melhorar os produtos já desenvolvidos, ao mesmo tempo que surgem ideias para produtos novos e inovadores.

Atualmente a Voxtron tem milhares de clientes satisfeitos espalhados por 30 países em todo o mundo. O número elevado de clientes que depositam a sua confiança nas soluções Voxtron é consequência da qualidade única, ao nível de personalização e adaptabilidade das soluções, assim como ao preço competitivo e suporte constante.

Estamos ansiosos para analisar consigo qual a melhor solução para o seu negócio e dar-lhe as boas vindas à comunidade Voxtron.

Os nossos clientes



ANA Aeroportos

“Tínhamos a necessidade de implementar uma solução que nos desse tranquilidade e eficiência. Tínhamos a experiência do ótimo funcionamento do Telebutler da Voxtron e sabíamos que era uma aposta ganha.

A implementação desta solução única correu invulgarmente bem. Além de fácil implementação, o Voxtron IVR funciona exatamente como se pretendia e era necessário.”

Duarte Gouveia - Responsável pelas comunicações de voz, da ANA, em Lisboa.



BMW PORTUGAL

“A Voxtron é um ótimo parceiro, que nos fornece um apoio fundamental. A utilização do Voxtron Communication Center permite-nos oferecer um melhor serviço de atendimento aos clientes. Aumentou bastante o número de contactos bem sucedidos - o que nos deixa muito satisfeitos. É uma ferramenta com bastante usabilidade, intuitiva e fácil de usar”.

Ricardo Rêgo - Responsável pela implementação do Voxtron Communication Center na BMW Portugal.



PT ACS

“Escolhemos o Voxtron Communication Center porque possui uma cobertura completa de requisitos, uma elevada flexibilidade e expansibilidade na sua configuração e integração, para além de um elevado nível de adaptação por parte de quem o utiliza.

O facto de ser uma das plataformas com o TCO - Total Cost of Ownership - mais reduzido no mercado foi outro dos fatores de decisão.”

É importante realçar que a unificação de processos permitiu simplificar o relacionamento com os clientes, o que melhorou bastante a qualidade dos nossos níveis de serviço no atendimento”.

Anabela Martins - Sponsor do projeto na PT ACS.