



Qual é o **nível** de maturidade do seu **ambiente de telefonia**?

SUMÁRIO

CLIQUE E ACESSE



CANALTELECOM.COM.BR

Introdução.....	3
Ambiente de telefonia com maturidade baixa ou nenhuma.....	4
Ambiente de telefonia com maturidade básica ou inicial.....	5
Ambiente de telefonia com maturidade intermediária	6
Ambiente de telefonia com maturidade profissional	7
Ambiente de telefonia com maturidade avançada.....	8
Conclusão	9



INTRODUÇÃO

O nível de maturidade de um ambiente de telefonia é definido tendo como base as funcionalidades que o compõe, e esses níveis de maturidade podem ser classificados como baixo, básico, intermediário, profissional e avançado. Claro que o desejável para uma empresa é ter a otimização máxima de sua comunicação, o nível avançado de telefonia. No entanto, a depender das demandas de cada empresa, o nível profissional já é suficiente. Identifique, abaixo, o nível de maturidade atual do ambiente de telefonia da sua empresa, de acordo com as funcionalidades utilizadas, e verifique o quanto ainda é possível evoluir:

AMBIENTE DE TELEFONIA COM MATURIDADE BAIXA OU NENHUMA

FUNCCIONALIDADES PERMITIDAS:

- Captura e transferência de ligações
- Chamada em espera / Áudio de espera
 - Bilhetagem de ligações
 - Painel de ramais
 - Relatório de consumo de ligações
 - Utilização de canais GSM
 - Utilização de operadoras IP
- URA
- Fila de atendimento
- Controle de presença
- Gravação
- Ramais IP
- Tarifador
- Módulo de portabilidade
- Distribuição automática de chamadas (DAC)
- Controle de senhas e ramais
- Agenda
- Callback
- Audioconferência
- Relatórios de callcenter
- Voice-mail - softphone - escalabilidade
- Torpedo de voz - torpedo SMS - URA CTI -
Integração com banco de dados - Integração com CRM

BENEFÍCIOS:

Há a possibilidade de atendimento e transferência de ligações. Quando necessário, o usuário pode colocar a ligação em espera.

LIMITAÇÕES:

Em um ambiente de telefonia com maturidade baixa, não há registro das ligações efetuadas e recebidas, além de não ser possível visualizar o status dos ramais nem o consumo da telefonia de forma pró-ativa.

AMBIENTE DE TELEFONIA COM MATURIDADE BÁSICA OU INICIAL

FUNCCIONALIDADES PERMITIDAS:

- Captura e transferência de ligações
- Chamada em espera / Áudio de espera
- Bilhetagem de ligações
- Painel de ramais
- Relatório de consumo de ligações
- Utilização de canais GSM
- Utilização de operadoras IP
- URA
- Fila de atendimento
- Controle de presença
- Gravação
- Ramais IP
- Tarifador
- Módulo de portabilidade
- Distribuição automática de chamadas (DAC)
- Controle de senhas e ramais
- Agenda
- Callback
- Audioconferência
- Relatórios de callcenter
- Voice-mail - softphone - escalabilidade
- Torpedo de voz - torpedo SMS - URA CTI -
Integração com banco de dados - Integração com CRM

BENEFÍCIOS:

Possibilidade de atendimento e transferência de ligações e de colocar o cliente em espera. Nesse ambiente de telefonia, a bilhetagem e os relatórios gerenciais de consumo são fornecidos pela solução. A visualização de status dos ramais para facilitar a transferência de ligações também é algo possível.

LIMITAÇÕES:

Nesse ambiente de telefonia, o completamento de ligações fixas e GSM é realizado sem consulta de portabilidade. Não são utilizadas funcionalidades como URA e filas de atendimento. A gravação de chamadas não é realizada e a utilização de ramais IP também não é possível.

AMBIENTE DE TELEFONIA COM MATURIDADE INTERMEDIÁRIA

FUNCCIONALIDADES PERMITIDAS:

- Captura e transferência de ligações
- Chamada em espera / Áudio de espera
- Bilhetagem de ligações
- Painel de ramais
- Relatório de consumo de ligações
- Utilização de canais GSM
- Utilização de operadoras IP
- URA
- Fila de atendimento
- Controle de presença
- Gravação
- Ramais IP
- Tarifador
- Módulo de portabilidade
- Distribuição automática de chamadas (DAC)
- Controle de senhas e ramais
- Agenda
- Callback
- Audioconferência
- Relatórios de callcenter
- Voice-mail - softphone - escalabilidade
- Torpedo de voz - torpedo SMS - URA CTI -
Integração com banco de dados - Integração com CRM

BENEFÍCIOS:

Possibilidade de atendimento e transferência de ligações e ligações em espera. A bilhetagem e os relatórios gerenciais são fornecidos, assim como a visualização de status dos ramais para facilitar a transferência de ligações. Nesse ambiente de telefonia, a possibilidade de utilizar operadoras IP e o módulo de portabilidade possibilitam redução de custos. A utilização de URA e filas facilitam o atendimento de chamadas. A possibilidade de gravar ramais garante segurança na troca de informações em negociações com o cliente e a utilização de ramais IP fornece mobilidade para a telefonia, além de também possibilitar redução de custos. A tarifação das operadoras, centro de custos e dos ramais permite uma visualização dos custos e a tomada de decisões de forma pró-ativa.

LIMITAÇÕES:

A falta de controle por senhas para utilizar nos ramais é algo que gera custos adicionais na utilização dos recursos de comunicação. A não utilização de funcionalidades como softphone, callback e audioconferência acaba gerando custos adicionais por conta dos recursos utilizados para comunicação com usuários externos.

AMBIENTE DE TELEFONIA COM MATURIDADE PROFISSIONAL

FUNCCIONALIDADES PERMITIDAS:

- Captura e transferência de ligações
- Chamada em espera / Áudio de espera
- Bilhetagem de ligações
- Painel de ramais
- Relatório de consumo de ligações
- Utilização de canais GSM
- Utilização de operadoras IP
- URA
- Fila de atendimento
- Controle de presença
- Gravação
- Ramais IP
- Tarifador
- Módulo de portabilidade
- Distribuição automática de chamadas (DAC)
- Controle de senhas e ramais
- Agenda
- Callback
- Audioconferência
- Relatórios de callcenter
- Voice-mail - softphone - escalabilidade
- Torpedo de voz - torpedo SMS - URA CTI -
Integração com banco de dados - Integração com CRM

BENEFÍCIOS:

Possibilidade de atendimento, transferência e espera de ligações. Bilhetagem e relatórios gerenciais fornecidos pela solução, além da visualização do status dos ramais. Possibilidade de utilizar operadoras IP e o módulo de portabilidade, além da URA, filas e o módulo DAC. O ambiente de telefonia avançado também proporciona a gravação de ramais, garantindo a segurança na troca de informações, e a utilização de ramais IP fornece mobilidade à solução. Usuários externos se beneficiam das funcionalidades softphone, callback e áudio conferência. Ambientes de callcenter têm melhor controle de campanhas e dos agentes por meio da utilização das funcionalidades do módulo "Callcenter". A escalabilidade da telefonia é algo que facilita a ampliação de setores.

LIMITAÇÕES:

As empresas com nível de maturidade profissional conseguem atender a praticamente todas as demandas internas de comunicação de voz. As limitações estão no uso da telefonia de forma estratégica integrada com outras ferramentas de software, utilizando os dados para tomadas de decisões e fluxos de processos internos.

AMBIENTE DE TELEFONIA COM MATURIDADE AVANÇADA

FUNCCIONALIDADES PERMITIDAS:

- Captura e transferência de ligações
- Chamada em espera / Áudio de espera
- Bilhetagem de ligações
- Painel de ramais
- Relatório de consumo de ligações
- Utilização de canais GSM
- Utilização de operadoras IP
- URA
- Fila de atendimento
- Controle de presença
- Gravação
- Ramais IP
- Tarifador
- Módulo de portabilidade
- Distribuição automática de chamadas (DAC)
- Controle de senhas e ramais
- Agenda
- Callback
- Audioconferência
- Relatórios de callcenter
- Voice-mail - softphone - escalabilidade
- Torpedo de voz - torpedo SMS - URA CTI -
Integração com banco de dados - Integração com CRM

BENEFÍCIOS:

O nível de maturidade da solução avançada inclui todos os benefícios dos níveis anteriores e acrescenta funcionalidades de integração, o que torna a telefonia parte da gestão estratégica. É possível torpedo de voz e torpedo SMS, que podem estar integrados a um software com envio automatizado baseado em métricas. A URA CTI proporciona um atendimento telefônico automatizado, fornecendo um menu acessível por teclado numérico que utiliza recursos de software para interação com o usuário. A integração com banco de dados e CRM permite a utilização de recursos de telefonia no software de CRM, acrescentando funcionalidades como relatórios, gravação, abertura de cadastro baseadas no número de origem e histórico de atendimento.

LIMITAÇÕES:

Empresas que se encontram em um nível de maturidade avançado em relação ao seu ambiente de telefonia IP têm grandes facilidades em fornecer as soluções de comunicação, controle e monitoramento, conforme seu ambiente demandar. Em contrapartida, pelo fato do ambiente organizacional de uma empresa estar em constante transformação, soluções para novas demandas que possam vir a surgir terão de ter seus desenvolvimentos estudados e testados. Todas as medidas de segurança necessárias no desenvolvimento e implantação de uma nova solução devem ser aplicadas para que sua utilização tenha o menor impacto possível sobre os processos da solução em uso.

CONCLUSÃO

A plataforma PABX IP é, sem dúvida, a tecnologia mais moderna e recomendada para a comunicação empresarial. No entanto, para alcançar um nível de maturidade avançado, é preciso um certo investimento. É possível, porém, iniciar com a implantação de um ambiente de telefonia básico, inclusive utilizando o PABX legado de uma empresa e ir, aos poucos, aumentando a maturidade desse ambiente, até alcançar o nível desejado, de acordo com a demanda da empresa. O que não pode acontecer é deixar a comunicação de uma organização, um quesito crucial para o seu crescimento, parada no tempo.

Conheça os produtos e serviços da Canal Telecom para telefonia IP: <http://canaltelecom.com.br/produtos>

Leia também o nosso blog e saiba tudo sobre a tecnologia IP: <http://www.canaltelecom.com.br/blog>



CANALTELECOM.COM.BR

