



Se espera que o mercado de Call Center Virtual siga a mesma tendência e se torne na próxima plataforma para interação com o cliente.

Call Center Virtual: Visão geral

Qual a diferença entre um Call Center Virtual e um Call Center tradicional?

Tradicionalmente, um Call Center é um espaço físico onde as chamadas dos clientes são encaminhadas e tratadas por uma organização. Um **Call Center Virtual** é um centro de contato onde grande parte dos funcionários, representantes e agentes podem não estar localizados em um local, alguns podem até trabalhar em suas casas. A diferença está principalmente em sua capacidade de demonstrar uma maior flexibilidade, tanto para o negócio como para seus funcionários.

Visão Geral do Mercado

O século XXI deu as boas vindas a vários mercados verticais novos, bem como a comunidades globais. A conectividade desempenha um papel muito central em tudo isto. Para pequenas e médias empresas, ter boas bases em termos de conectividade pode lançar seus negócios no topo e directamente no centro da visão do público. Assim, a maioria das pequenas e médias empresas estão fazendo a grande mudança. O VoIP abriu o mercado de Call center Virtual e continua girando em volta de pequenas e médias empresas.



Foi responsável por 75% das quotas de mercado em 2010.

Com a computação em nuvem a representar um mercado de 40.7 bilhões de dólares apenas nos Estados Unidos, se espera que vá explodir e crescer de forma exponencial, com uma previsão de 241 bilhões de dólares em 2020.

Vantagens Gerais do Call Center Virtual

Principalmente, as empresas escolhem ou mudam para um Call Center Virtual por causa das vantagens que pode oferecer:



Redução de Custos – relativamente barato, em oposição à configuração do call center tradicional



Maior Possibilidade de Escolha de Agentes – os funcionários não precisam estar reunidos num único escritório ou localização geográfica, os empregadores tem mais mais candidatos a emprego



Aumento da Retenção de Talentos - os funcionários optam por permanecer em seus empregos pela flexibilidade que eles oferecem



Soluções de Negócio Flexíveis – ter um call center tradicional significa manter lugares e instalação de infraestruturas durante todo o ano, o que é muito caro. Com o Call Center virtual você tem flexibilidade



Excelente Retorno Sobre o Investimento - Capacidade de mudar de chamadas inbound para outbound facilmente, até integrar vários tipos de chamada para gerar maior lucro.





O Que Nós Oferecemos

A **Datelo** oferece um **Call Center Virtual** que é **fácil, rápido e acessível**. A nossa tecnologia baseada na nuvem (cloud-based) torna mais fácil ligar vários pontos de trabalho através de um sistema de chamadas unificado, sem equipamento caro ou software complicado

Principais Características

- Acesso a sistemas telefônicos 24 horas/7 dias por semana através de aplicativos web-based
- Música e Mensagens em Espera
- Recepcionista Automática
- Crie Múltiplas Extensões
- Encaminhamento de Chamadas Para Múltiplos Telefones
- Discagem por Nome do Directório
- Mensagens Unificadas para Múltiplas Localizações
- Uma Fatura para Múltiplas Linhas e Contas
- Notificações Instantâneas de Chamadas

A Vantagem da Datelo

Encaminhamento Automático de Chamadas: É muito simples enviar chamadas para as extensões corretas com o Call Center Virtual da Datelo, sem os clientes terem de discar um número diferente.

Informação Inteligente Sobre o Cliente: Quando os agentes atendem chamadas, o Call Center Virtual da Datelo pode lhes dar automaticamente informação detalhada sobre o cliente.

Sistema IVR Inteligente: Com o nosso Call Center Virtual, você pode reduzir o número de clientes frustrados e reter os chamadores através da criação de mensagens personalizadas.

Helpdesk Automatizado: Com a criação do helpdesk automatizado, você fornece aos clientes a solução perfeita sem terem de esperar em linha por um representante do atendimento ao cliente.

Instalação Rápida e Fácil: Nosso sistema é muito fácil de instalar com especialistas técnicos e aplicação web-based.

Opções Adaptáveis: Você pode adicionar um número ilimitado de extensões e tê-las ligadas através de qualquer número.

Accessibilidade: Esta é a chave em qualquer solução de negócio, estando nossa plataforma de gerenciamento web-based acessível a qualquer hora, em qualquer local.

Análise de Dados: À medida que você gerencia e faz seu negócio crescer, pode precisar acessar detalhes como a data, hora, identificação do chamador, respostas IVR, informações de transferência, tempos de conversa e outros dados históricos.

Solução Técnica Acertada: Ter o parceiro certo é muito importante para assegurar o sucesso do seu negócio. Nós, na Datelo, garantimos que você só recebe as melhores soluções para suas necessidades sem custo extra. Fornecemos consultoria, treinamento e suporte.



Compreendemos que você coloque seus clientes primeiro, é por isso que colocamos você em primeiro. A Datelo é seu consultor de confiança.

Saiba Mais Sobre Nós

A **LeadingQuest** em parceria com a **Datelo.com**, reconhece a procura de soluções de baixo custo geradoras de receitas. Assim, estamos aqui para entregar a solução certa na sua porta.

Para saber mais sobre os produtos e serviços **LeadingQuest's**, por favor visite nosso website em: www.leadingquest.com ou www.datelo.com.br/en Você pode também enviar-nos um email para sales@datelo.com.br