



# URA DE ATENDIMENTO AUTOMÁTICO

(ROBÔ DE ATENDIMENTO)

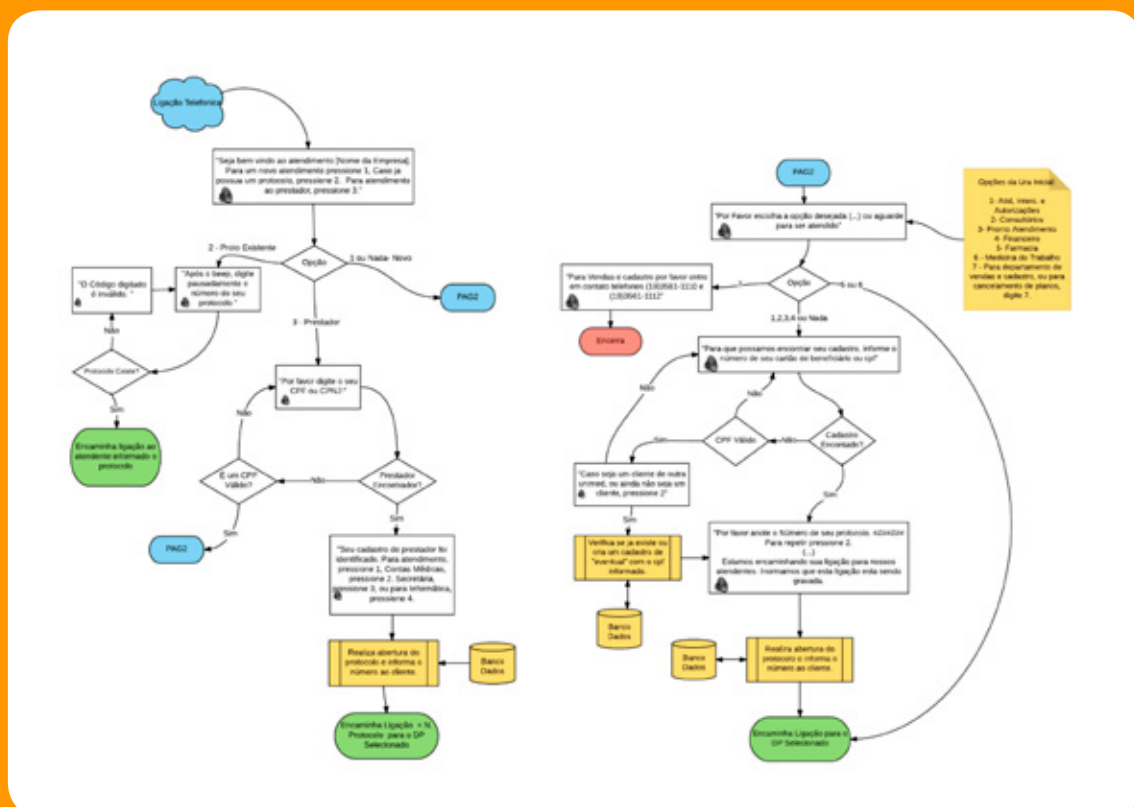
# SOBRE O PRODUTO

URA ou Unidade de Resposta Audível define uma tecnologia, utilizada por empresas de call center (atendimento) para que possam ser digitadas opções e realizadas interações no atendimento telefônico ao cliente, de forma totalmente autônoma, sem a necessidade da interação de um operador.

O Produto oferecido pela Trelogic excede ainda mais esta definição, já que contempla não somente a interação básica com o usuário, mas, através de API's de integração com o sistemas de apoio de sua empresa (ERP, Financeiro, CRM, etc) todo o fluxo de atendimento e regra de negócios do processo de atendimento, ao final a chamada é entregue ao operador (atendente) já totalmente documentada e identificada.

Nosso sistema permite ainda, a execução de rotinas como a abertura de protocolos de atendimento e vocalização de resultados para o cliente, em conformidade com as regulamentações e exigências da Anatel e ANS.

Fluxograma de exemplo:



## PRINCIPAIS RECURSOS

- Reconhecimento de Voz e digitação do usuário
- Integração em tempo real customizada para seu projeto (api, webservice, banco de dados, socket, ...)
- Pronúncia em voz humana de dados (Ex: número do protocolo de atendimento)
- Validação de Digitação de Dados (Ex: CPF, CNPJ, Código de Usuário, ...)
- Atendimento das Normas ANS RN395 e RN412
- Evita multas e melhora o desempenho das operações de call center
- Economiza tempo do atendente
- Não necessita da substituição do sistema de telefonia
- Voz personalizada e gravada em estúdio para cada projeto
- Monitoramento 24/7 automatizado
- Suporte técnico remoto imediato

## COMO FUNCIONA

Por se tratar de um módulo (appliance) totalmente "plugável" em seu ambiente, nosso sistema é embarcado em um equipamento adequado à sua estrutura, e conectado à estrutura de sua empresa através de diversos protocolos (SIP, H323, E1, ...).

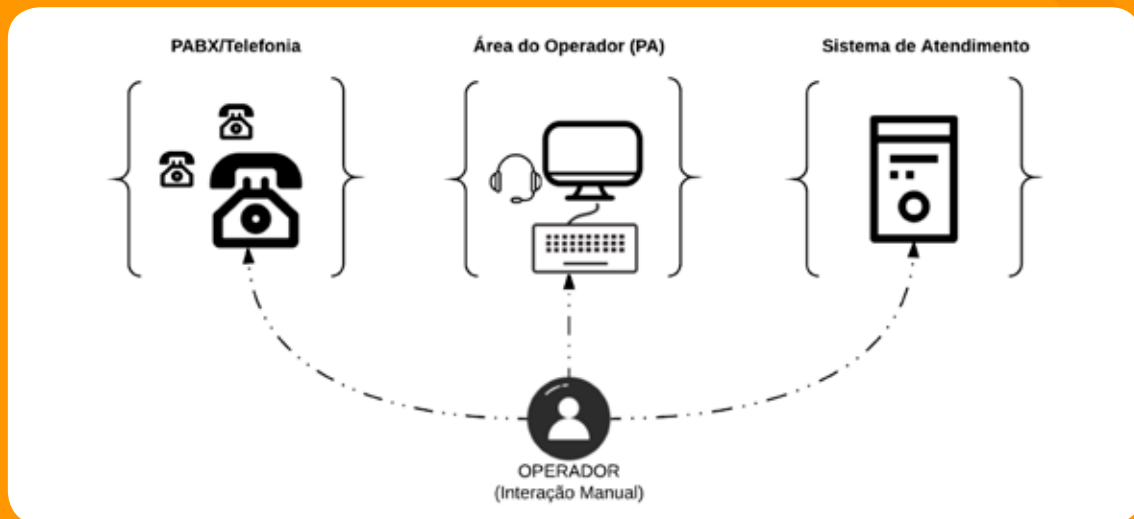
Todo o processo de instalação, parametrização do fluxo de atendimento, integração entre os softwares e ajustes é feito de maneira personalizada para cada ambiente, acompanhada e monitorada por uma equipe com anos de "know-how" em diversos ambientes e tecnologias.

A plataforma de acesso e visualização de relatórios e configurações é 100% web e pode ser acessada através de seu PC ou Smartphone.

# DIAGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

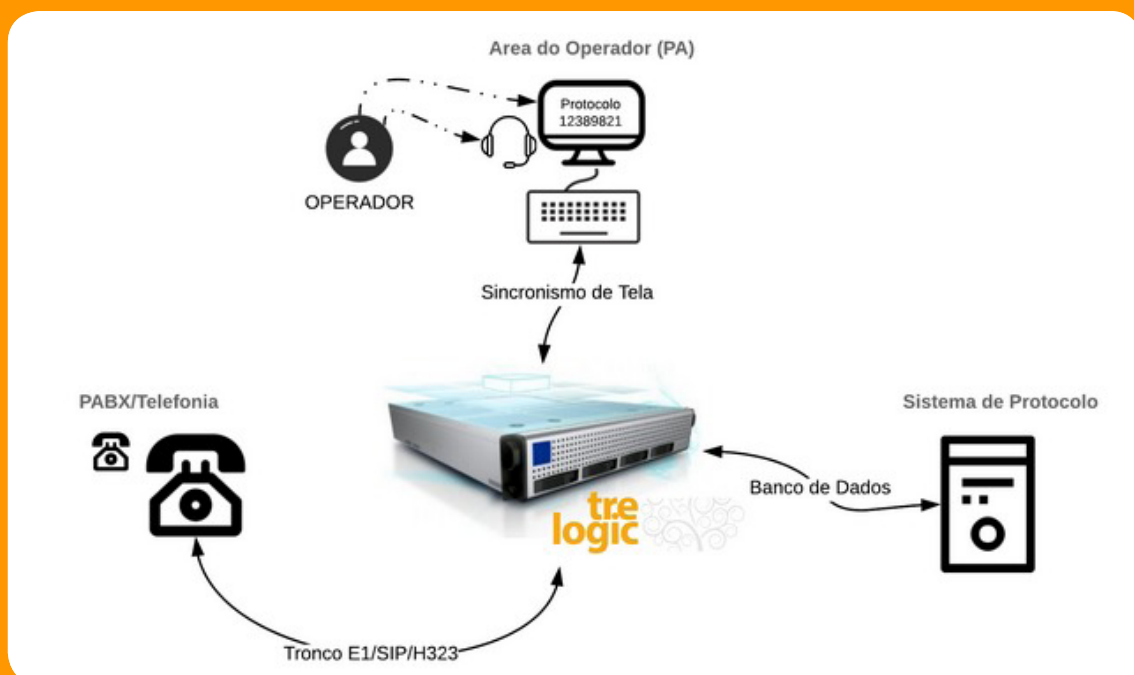
## ANTES

O operador realiza o atendimento e manualmente cataloga e atende a solicitação do usuário em ambientes isolados.



## DEPOIS

A chamada telefônica é atendida pelo sistema que realiza a integração entre os recursos, permitindo ao operador do departamento escolhido pelo cliente, uma atuação direta no atendimento da solicitação, já devidamente identificada, categorizada e protocolada.





Para mais informações, ou solicitar uma proposta, entre em contato com um de nossos consultores:

**0800 494 0026**

**São Paulo (11) 4349.5725**

**Marília (14) 2105.0026**

**Bauru (14) 3161.1100**

**[contato@trelogic.com.br](mailto:contato@trelogic.com.br)**

**[www.trelogic.com.br](http://www.trelogic.com.br)**