



TELCOCENTER

Early Voicemail Detection for more efficient outbound campaigns

CONTACT CENTERS MAIS EFICIENTES

O TelcoCenter é uma solução dirigida a *Contact Centers*, que atuam no segmento de negócio das campanhas de *Outbound* (vendas, inquéritos de qualidade ou satisfação, sondagens, etc.).

A solução TelcoCenter elimina o problema do elevado número de chamadas atendidas pelo *Voicemail*, sobretudo em destinos da rede móvel e assegura que as chamadas que estão a ser originadas pelo sistema preditivo nunca chegam a ser estabelecidas caso os destinos estejam em *Voicemail*. O software do *Contact Center* é dispensado de tentar reconhecer estas situações após a chamada ser atendida.

TELCOCENTER

- **Economia significativa em recursos humanos**
Com o TelcoCenter nunca são entregues aos agentes chamadas atendidas pelos sistemas de *Voicemail*, poupando no custo da chamada e na escala dos RH.
- **Eliminação de *Silent calls* e de chamadas repetidas**
Contact Centers com campanhas mais amigas, sem silêncios iniciais, menos evasivos e poluentes dos sistemas telefónicos.
- **100% de sucesso na deteção de destinos em *Voicemail*.**
0,0% de falsos positivos e 0,0% de falsos negativos.
- **Sem introdução de latência**
Com a solução TelcoCenter, a deteção de destinos em *Voicemail* não introduz qualquer latência no sistema de *Call Progress Analysis* (CPA).
- **Compatibilidade com qualquer software de *Contact Center***
A total integração com o Sistema de CPA utilizado pelo *Contact Center* é assegurada.
- **Economia de infraestrutura e fiabilidade estatística**
São necessários menos canais de comunicação para o mesmo ritmo de campanha e os indicadores de desempenho são estatisticamente precisos.

INTEGRAÇÃO

A integração da solução TelcoCenter não implica qualquer substituição do software de gestão do *Contact Center*, existindo total integração com o sistema CPA (*Call Progress Analysis*) nativo. A predição, originação e distribuição de chamadas que, uma vez estabelecidas, são entregues aos agentes, continua a ser gerida pelo sistema CPA do *Contact Center*, passado este a poder agir sabendo que não vão existir chamadas atendidas por sistemas de *Voicemail*, não necessitando assim de utilizar técnicas de reconhecimento de voz para as evitar.



O TelcoCenter, ao disponibilizar diferenciação funcional na deteção de chamadas de Voicemail, permite ganhos de eficiência, quer funcional, quer financeira.



TELCOCENTER

- Arquitetura de alta disponibilidade.
- Baixo custo de investimento ou modalidade pay-per-use.
- Maior economia e eficiência operacional.
- Estatística e indicadores de desempenho completamente precisos.
- Economia na infraestrutura, recursos e nas campanhas.



TELCOCENTER

Early Voicemail Detection for Contact Centers

MORE EFFICIENT OUTBOUND CAMPAIGNS

TelcoCenter solution delivers a unique Early Voicemail Detection solution, improving the efficiency and customer interactions on Contact Centers outbound campaigns such as sales, quality or satisfaction surveys, etc..

TelcoCenter solution eliminates the high rate of calls answered by voicemail, especially in mobile network destinations, and ensures that the calls that are being originated by the predictive system are never established if a voicemail destination diversion occurs during call connection progression. The *Contact Center* infrastructure software no more needs to try to recognize these situations after the call being answered.

TELCOCENTER

- **Significant savings in human resources**
With TelcoCenter there are no Voicemail answered calls delivered to agents, resulting in call cost and HR scale significant savings.
- **Silent calls and repeated calls elimination**
Contact Centers will promote more friendly outbound campaigns, with no initial call silence and creating less noise in the telemarketing system.
- **100% success rate in detecting Voicemail destinations**
0.0% false positives and 0.0% false negatives detection.
- **No latency introducing system**
With TelcoCenter solution, Voicemail destination detection does not represent any latency in the Call Progress Analysis System (CPA).
- **Assured compatibility with any Contact Center software**
Full integration and compatibility with the running Contact Center CPA system.
- **Infrastructure saving and statistical reliability**
Less communication channels for the same campaign rate, and fully accurate KPI.

INTEGRATION

The integration of TelcoCenter is fully compatible with any Contact Center software, assuring a full integration with the native Call Progress Analysis (CPA) system. The prediction, origination and distribution of calls that, once established, are delivered to agents, is still managed by the Contact Center CPA system, which now has the knowledge that the calls are not answered by voicemail systems and, therefore, do not need to use voice recognition techniques to avoid them.



TelcoCenter delivers an important differentiation factor in voicemail destination filtering that constitutes an important advantage in outbound campaigns in this Contact Center competitive marketplace.



TELCOCENTER

- High availability architecture .
- Low investment cost and pay-per-use alternative scenario.
- Higher campaign efficiency and Infrastructure saving.
- Achieve fully accurate KPIs.
- Customer service improvement with a highly scalable solution.