

# collectscontact



**TTS**  
text-to-speech

**STT**  
speech-to-text

**IVR**  
interactive voice  
response

**INDICE:**

- 1. CHE COS'È**
- 2. COME FUNZIONA**
- 3. SEGMENTI/SOLUZIONI**
- 4. VANTAGGI**
- 5. DOVE SIAMO**

## 1. CHE COS'È

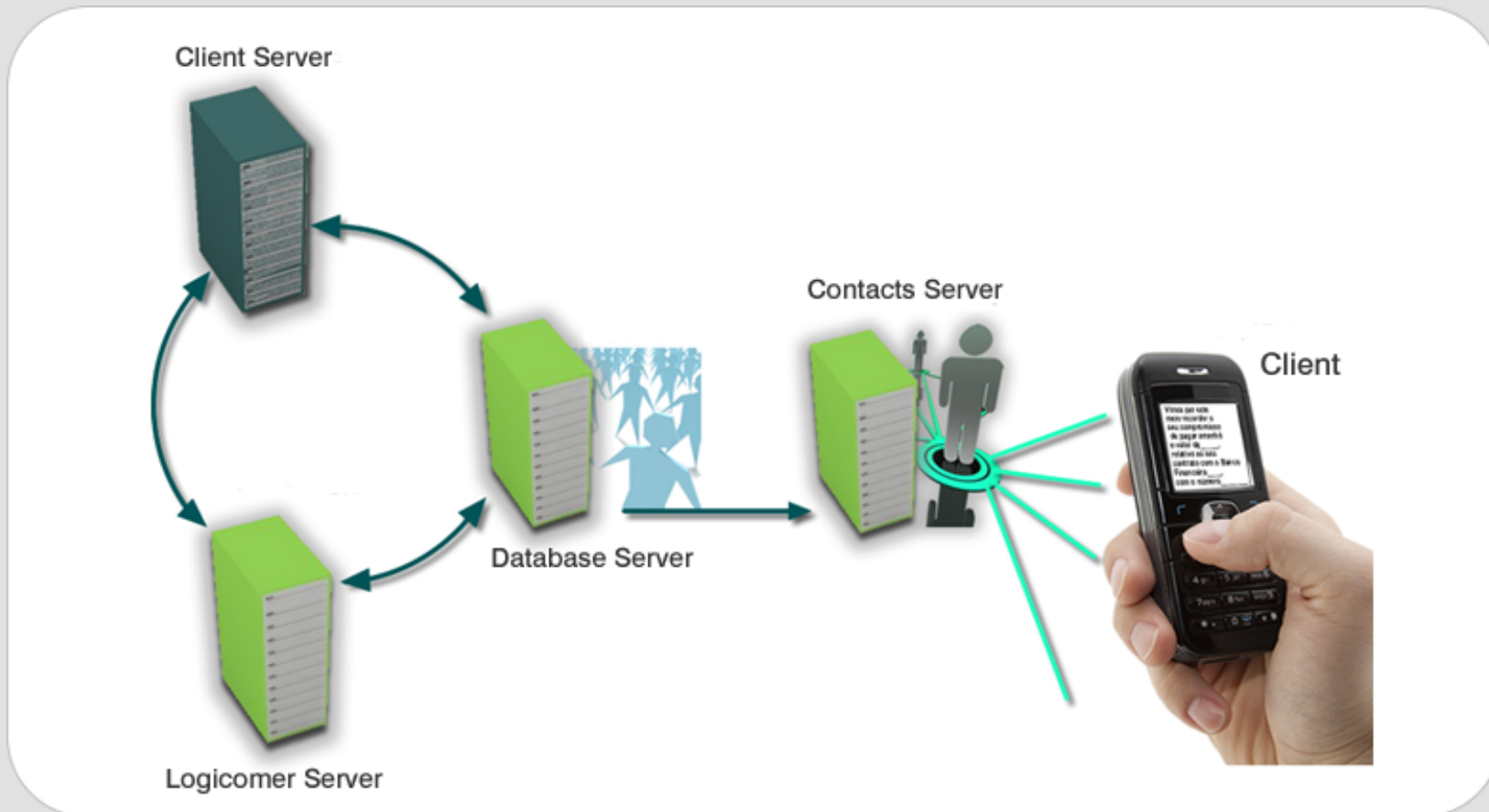
### O COLLECTSCONTACT:

- ✓ Sistema Innovativo di Contatto;
- ✓ Tecnologia IVR – *Interactive Voice Response*;
- ✓ Tecnologia TTS – *Text-to-speech*;
- ✓ Tecnologia STT – *Speech-to-text*;
- ✓ Creato e sviluppato da LOGICOMER;
- ✓ Complessa combinazione dei più variati, evoluti ed avanzati applicativi informatici;
- ✓ Supportata da un insieme di apparecchiature tecniche (Hardware);
- ✓ Insieme di parametri predefiniti e/o dinamici, che possono essere regolati in tempo reale, in funzione del *feedback riscontrato* dal ricevitore e dal cliente;
- ✓ Contatto tramite: Chiamate telefoniche; Mensaggi vocali; SMS; E-mail.

## 2. COME FUNZIONA

- ✓ Menu vocale e configurazione dati in tempo reale;
- ✓ Comunicazione delle opzioni tramite tastiera numerica (digitale ed analogica);
- ✓ Riproduce o interpreta la voce umana, tramite sistemi informatici;
- ✓ Integrazione e Restituzione dei dati in modo automatico, in qualsiasi formato (XLS, TXT, XML, ecc...);
- ✓ Scambio di files tramite *Web Services*, FTP o e-mail;
- ✓ Possibilità di interazione tra basi dati;
- ✓ Adattabile ai sistemi informatici di qualsiasi Ente, senza che ci sia alcun bisogno di programmazione;
- ✓ Script Preregistrati e/o dinamici, a seconda delle esigenze del Cliente e fatti su misura per il Cliente in qualsiasi lingua;
- ✓ *Call Windows* parametrizzabili;
- ✓ Programmazione di azioni da eseguire;
- ✓ Segmentazione automatica dell'informazione;

## SCHEMA FUNZIONALE

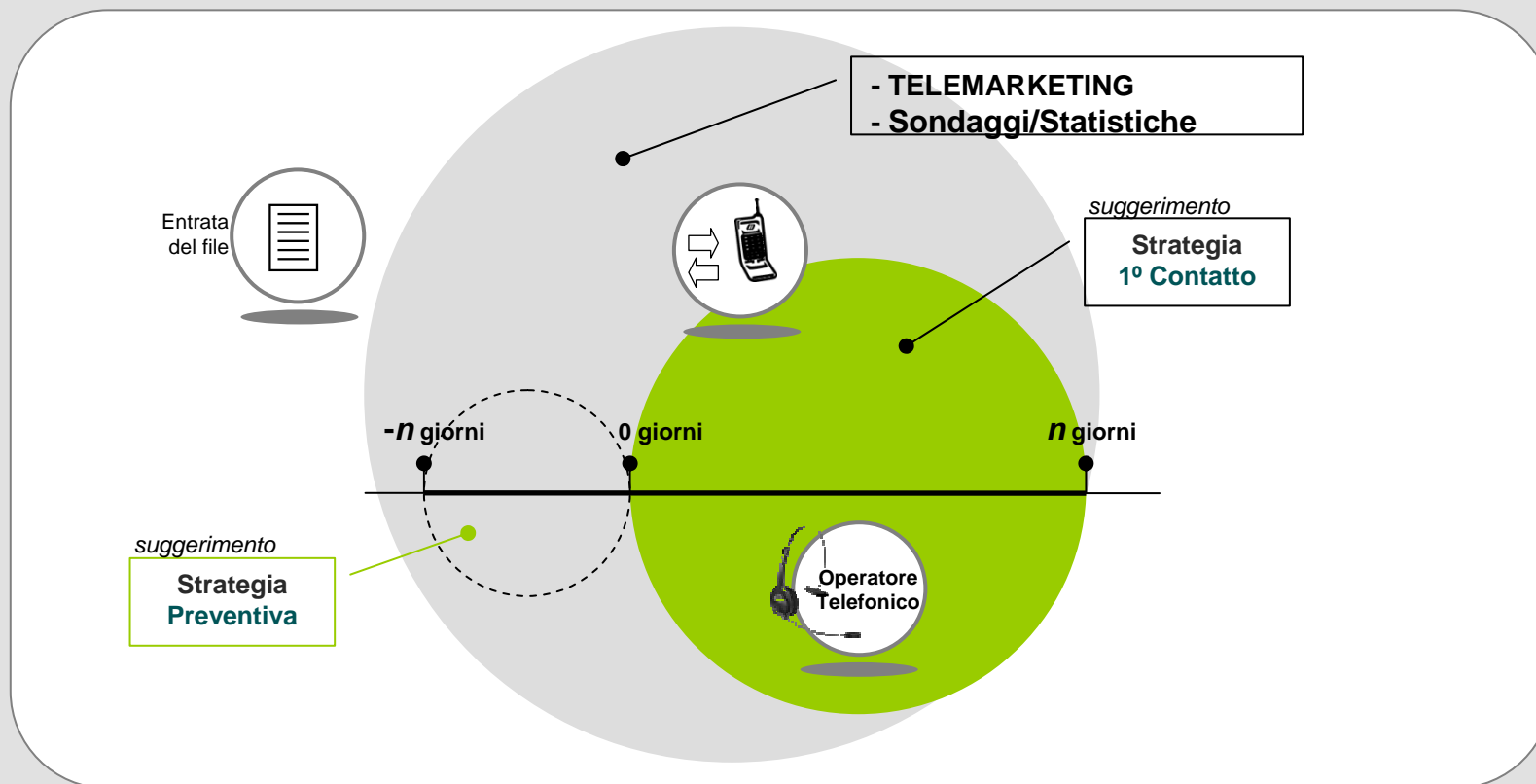


### 3. SEGMENTI/SOLUZIONI

Data la sua versatilità e flessibilità, il COLLECTSCONTACT è diretto alle seguenti aree di business:

- ✓ Istituti de Credito e Società Finanziarie
  - **Recupero Crediti /Esazione**
  - **Telemarketing**
  - **Sondaggi/Statistiche**
  
- ✓ Assicurazioni
- ✓ Media e Telecomunicazioni
- ✓ Marketing e Pubblicità
- ✓ *Utilities*

## SCHEMA FUNZIONALE - Servizio di Prevenzione ed Esazione Integrata



Gestione da **-N a 0 giorni**: Il cliente viene contattato attraverso il sistema automatizzato **Auto Risoluzione** (*suggerimento*: **Strategia preventiva**).

Gestione da **0 a N giorni**: Il cliente viene contattato attraverso il sistema automatizzato **Auto Risoluzione e Op. Telefonico** (*suggerimento*: **Strategia – 1° Contatto**).

Le strategie possono avere le seguenti impostazioni predefinite per la lingua:

### COBRANÇAS

- **Preventiva:** Al cliente viene inviato un avviso per ricordargli la data di scadenza e l'importo della sua rata.
- **1° Contatto:** il cliente viene contattato a partire dal 1° giorno di ritardo sulla scadenza prevista.
- **Promemoria:** il cliente viene contattato per ricordargli la data di scadenza accordata / data di scadenza del debito
- **Annullamento:** il cliente viene contattato al fine di essere informato sui procedimenti di devoluzione del processo.
- **Assistenza personalizzata:** il cliente viene contattato con passaggio automatico ad un Operatore Telefonico.
- **Campagne Informative:** Servono ad informare il cliente sulle condizioni più vantaggiose per regolarizzare una situazione di inadempienza contrattuale.

### TELEMARKETING

- **Presentazione di Prodotti:** Contatto con il cliente per promozione di un prodotto / servizio.

### INDAGINI / SONDAGGI

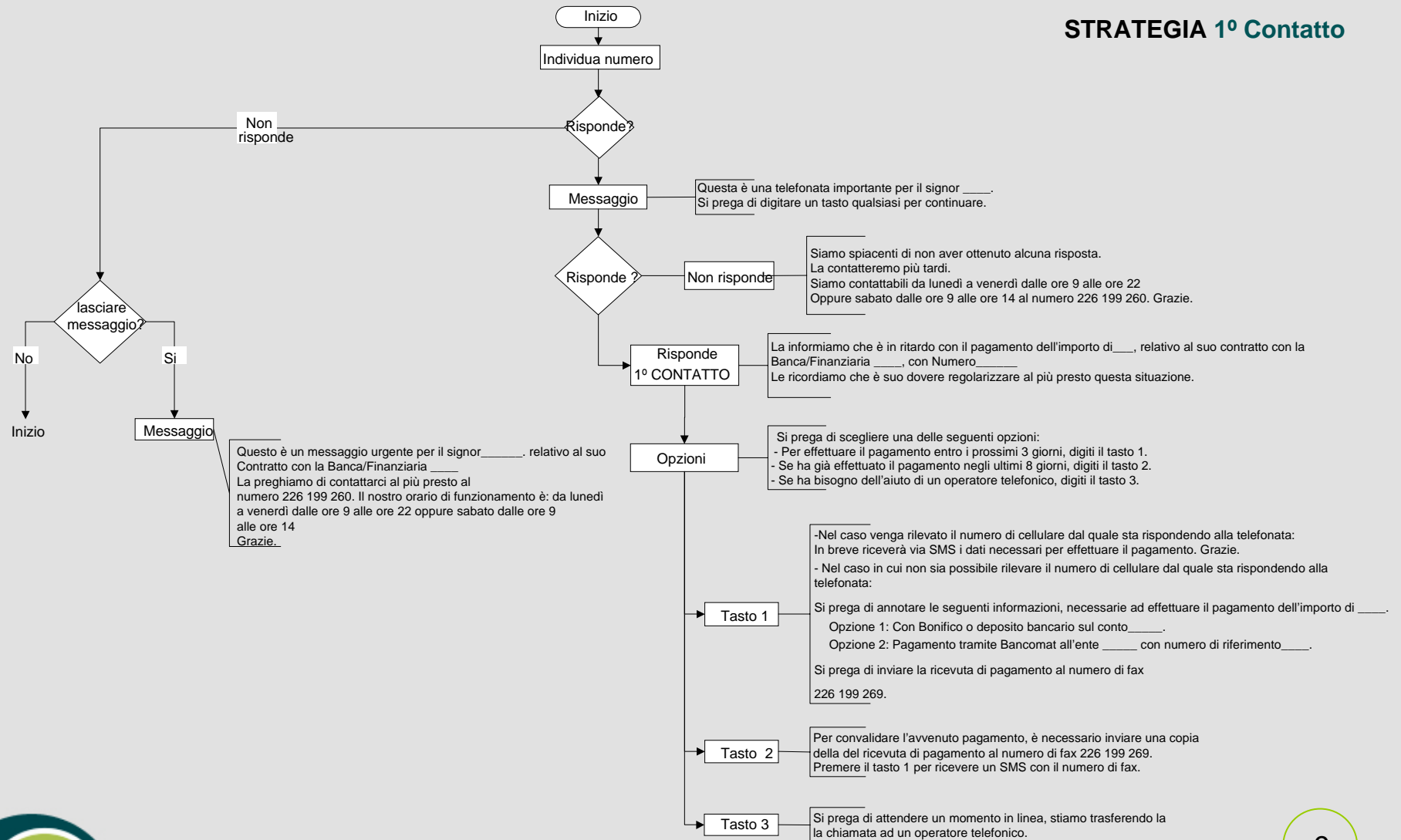
- **Indagini e Sondaggi:** Contatto con il cliente per effettuare un'indagine o sondaggio.
- **Conferma di Operazioni:** Contatto con il cliente per confermare una determinata operazione.
- **Convalida Dati:** Contatto con il cliente per convalidare dati e contatti.

La tecnologia presentata è dinamica e facilmente configurabile, il che permette impostare strategie adeguate alla capacità finanziaria del cliente ed in funzione del tipo di cliente. Il servizio è effettuato da Operatori Telefonici di lingua italiana.

In tal modo, i risultati e gli obiettivi prestabiliti avranno un impatto positivo.



**STRATEGIA 1º Contatto**



### 3. SEGMENTI/SOLUZIONI Reports

I Report possono essere sviluppati a seconda del Portafoglio Clienti in Gestione ed in funzione del Tipo di Cliente. Sono disponibili *on-line* e vengono aggiornati automaticamente ogni giorno per consultazione.

- Chiamate Con risposta.
- Chiamate Senza risposta.
- Numeri di telefono Occupato.
- Numeri di telefono Non validi/Non Esistenti.
- Invio di messaggi *Voice-Mail*.
- Promesse di Pagamento.
- Debito saldato.
- Passaggio ad Operatore telefonico.
- Invio di SMS (dati del pagamento).

#### 4. VANTAGGI

- ✓ Implementazione rapida e gratuita;
- ✓ Costi variabili al 100% (pay per use);
- ✓ Minor costo per contatto;
- ✓ Compatibile con qualsiasi sistema o *Outsourcing* già stabilito;
- ✓ Calibrazione ottimizzata dei livelli di flusso e *stress*;
- ✓ Aumento dell'efficacia nella validazione, localizzazione e risposta;
- ✓ Script Automatico per il passaggio di fase
- ✓ Interattività nei contatti;
- ✓ *Report* personalizzati per strategia, segmento e con interazione con il cliente;
- ✓ Riduzione delle tempistiche di gestione;
- ✓ Ottimizzazione delle risorse disponibili;
- ✓ Informazione in tempo reale;
- ✓ Contatto immediato con il target;
- ✓ Con o senza intervento umano;
- ✓ Disponibile 24 ore al giorno/ 7 giorni alla settimana;
- ✓ Facile adattamento ai diversi settori di attività ed aree geografiche.



## 5. DOVE SIAMO

○ PORTOGALLO

○ SPAGNA

○ ITALIA

○ BRASILE



 **CEO**

**Luís Sousa**

luissousa@logicomer.pt

**Telefone:** +351 226 199 260  
**Cellulare:** +351 917 552 546

 **IT**

**Paulo Rodrigues**

paulorodrigues@logicomer.pt

**Telefone:** +351 226 199 265  
**Cellulare:** +351 916 787 339

 **GESTIONE CLIENTI**

**Fátima Lessa**

fatimalessa@logicomer.pt

**Telefone:** +351 226 199 268

 **GIURIDICO**

**Leonel AT Silva**

leonelatsilva@leonelatsilva.pt

**Cellulare:** +351 916 787 319

[www.logicomer.pt](http://www.logicomer.pt) | [marketing@logicomer.pt](mailto:marketing@logicomer.pt)