

# collectscontact



**TTS**  
text-to-speech

**STT**  
speech-to-text

**IVR**  
interactive voice  
response

## 1. O que é?

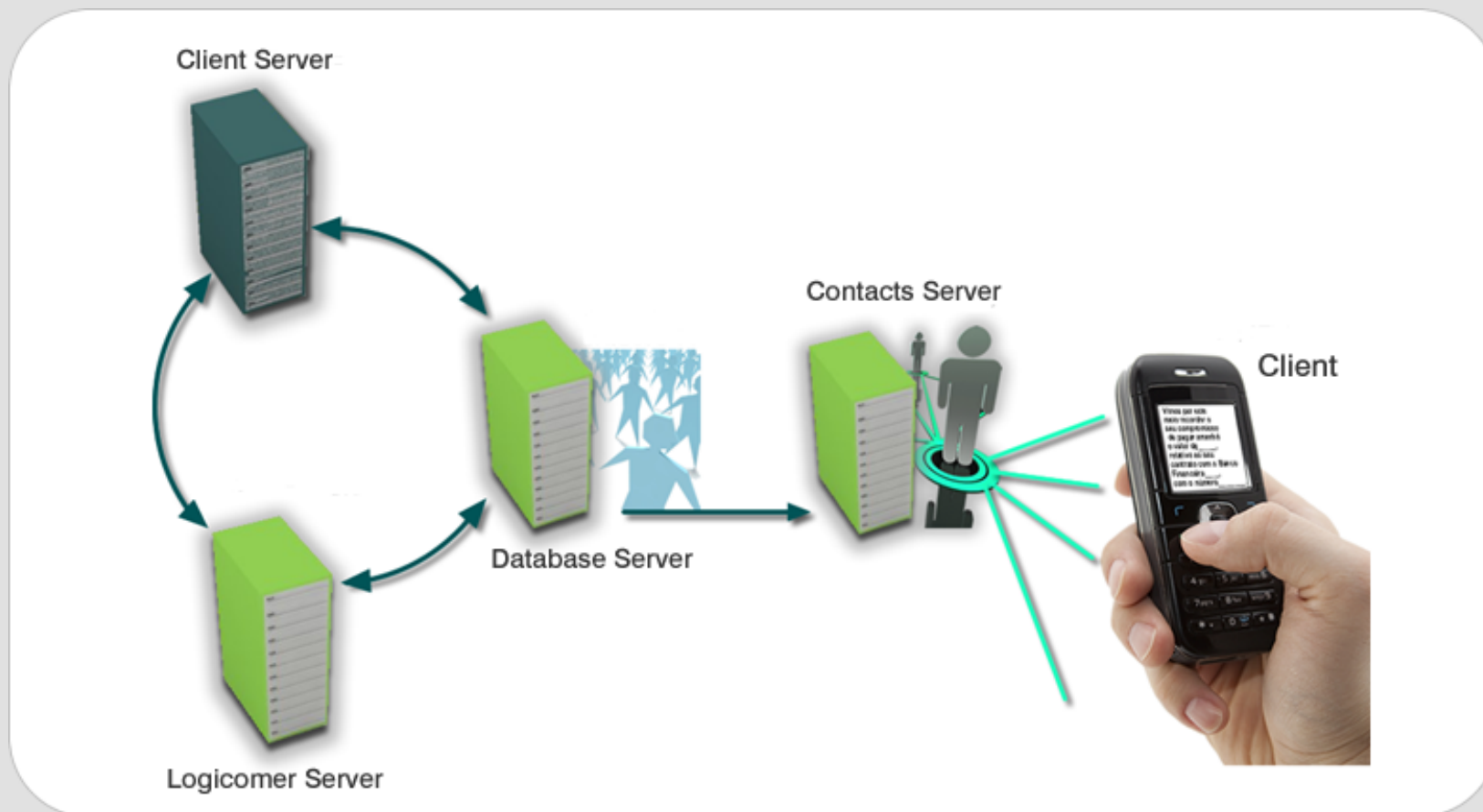
- Sistema Inovador de Contacto;
- Tecnologia IVR – *Interactive Voice Response*;
- Tecnologia TTS – *Text-to-speech*;
- Tecnologia STT – *Speech-to-text*;
- Criado e desenvolvido LOGICOMER, compatível com qualquer sistema;
- Conjugação complexa das mais variadas, evoluídas e actualizadas aplicações informáticas;
- Suportada por um conjunto de equipamentos técnicos;
- Dispõe de um conjunto de parâmetros pré-definidos, dinâmicos e ajustáveis em tempo real, em função do *feedback* obtido;
- Contacto através de: Chamadas de voz; Mensagens de voz; SMS; E-mail.

## 2. Como Funciona

- Menu de voz e configuração de dados em tempo real;
- Comunicação das opções através do teclado numérico (digital e analógico);
- Reproduz ou interpreta a voz humana, através de sistemas informáticos;
- Integração e Devolução de dados de forma automática, em qualquer formato (XLS, TXT, XML ou outros);
- Troca de ficheiros através de *Web Services*, FTP ou e-mail;
- Possibilidade de interacção entre bases de dados;
- Adaptável aos sistemas informáticos de cada Entidade, sem necessidade de programação;
- Scripts Pré-gravados e/ou dinâmicos à escolha e medida do Cliente em qualquer Idioma;
- *Call Windows* parametrizáveis;
- Agendamento de acções a executar;
- Segmentação automática da informação;

## 2. Como Funciona

### ESQUEMA DE FUNCIONAMENTO



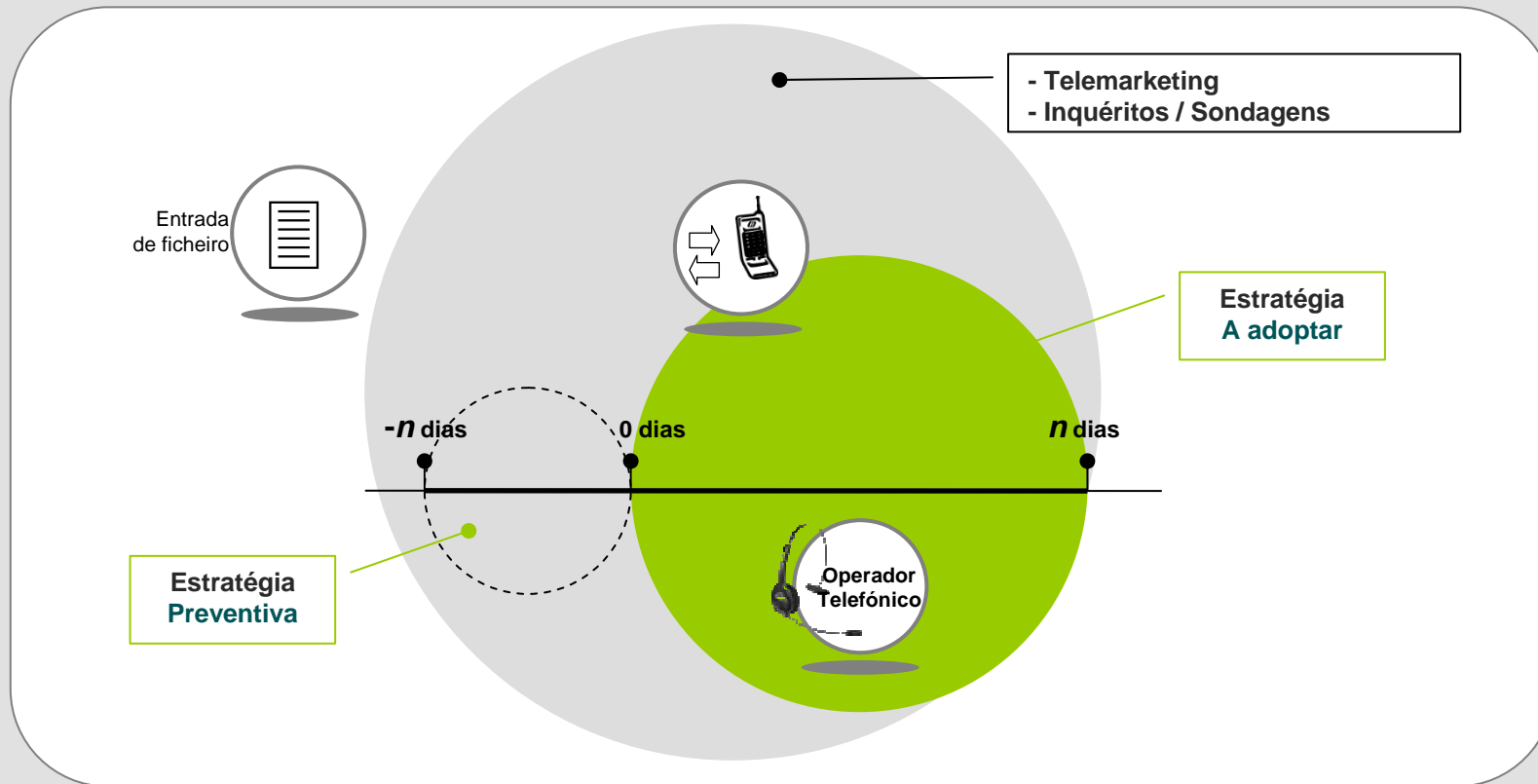
### 3. Segmentos e Soluções

Dada a sua versatilidade e flexibilidade, o COLLECTSCONTACT está direccionado para as seguintes áreas de negócio:

- Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras:
  - Cobranças
  - Telemarketing
  - Sondagens/Estatísticas
- Seguros
- Media e Telecomunicações
- Marketing e Publicidade
- *Utilities*

### 3. Segmentos e Soluções

#### ESQUEMA FUNCIONAL - Serviço Prevenção de Cobrança Integrada



Gestão **-n a 0 dias**: Contacto com cliente através do sistema de chamadas automáticas **Auto-Resolução** (sugestão: **Estratégia Preventiva**).

Gestão **0 a n dias**: Contacto com cliente através do sistema de chamadas **Auto-Resolução** e **Op. Telefónico** (sugestão: **Estratégia – A adoptar**).

### 3. Segmentos e Soluções

As estratégias podem ter as seguintes configurações pré-definidas no Idioma / Língua:

#### COBRANÇAS

- **Preventiva:** Alerta enviado ao cliente a recordar data/valor de vencimento da sua prestação.
- **1º Contacto:** Contacto com o cliente a partir do dia 1 de incumprimento.
- **Recordatório:** Contacto com o cliente para recordar a data de vencimento conforme acordo/data débito.
- **Anulação:** Contacto com o cliente informando os procedimentos de devolução do processo.
- **Atendimento Personalizado:** Contacto com cliente com passagem automática para Operador Telefónico.
- **Campanhas:** Informar o cliente sobre condições vantajosas para regularizar o incumprimento contratual.

#### TELEMARKETING

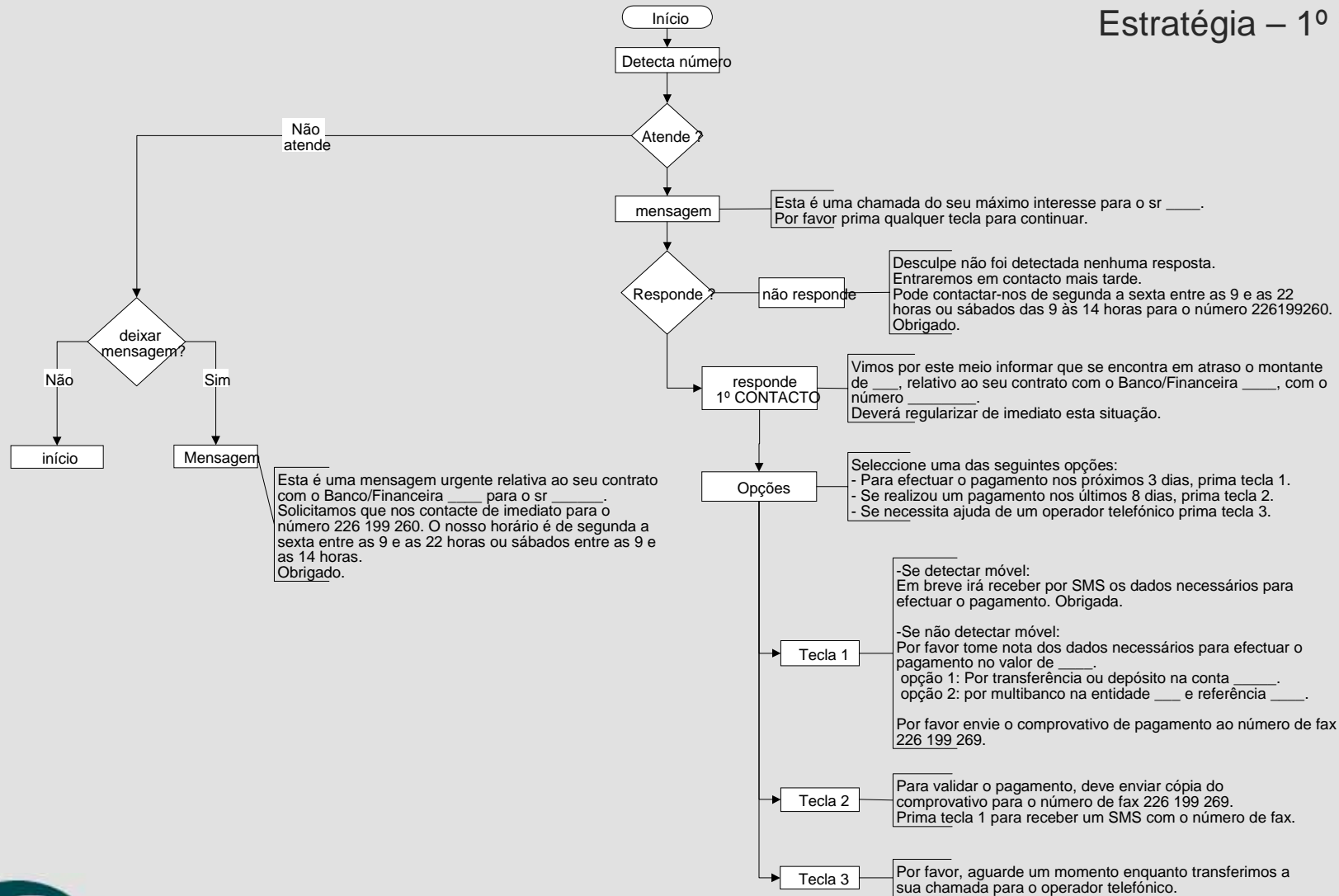
- **Apresentação de Produto:** Contacto com o cliente para promoção de um produto / serviço.

#### INQUÉRITOS / SONDAgens

- **Inquéritos e Sondagens:** Contacto com o cliente para realização de um inquérito ou sondagem.
- **Confirmação de Operações:** Contacto com o cliente para confirmação de uma determinada operação.
- **Validação de Dados:** Contacto com o cliente para validação de dados e contactos.

Esta tecnologia apresentada é dinâmica e configurável, podendo ser criadas estratégias à medida da Carteira e em função do tipo de cliente. Desta forma os resultados e objectivos que se pretende terão um impacto positivo.

## Estratégia – 1º Contacto





### 3. Segmentos e Soluções Reports

Os Reports podem ser desenvolvidos à medida da Carteira em gestão ou em função do Tipo de Cliente. São disponibilizados on-line e Actualizados de forma automática diariamente para consulta.

- Chamadas Atendidas.
- Chamadas Não atendidas.
- Nrs. de telefone Ocupado.
- Nrs. de telefone Inválidos.
- Envio de mensagens Voice-Mail.
- Promessas de Pagamento.
- Dívida Paga.
- Contacto com Operador Telefónico.
- Envio de SMS (dados de pagamento).
- Outros à medida do Cliente.

## 4. Vantagens

- ✓ Implementação rápida e sem custos adicionais;
- ✓ Integrado com o sistema LOGICOMER;
- ✓ Utilização de tecnologia de ponta;
- ✓ Custos 100% variáveis (pay per use);
- ✓ Menor custo por contacto;
- ✓ Aferição otimizada de níveis de fluxo e *stress*;
- ✓ Aumento da Eficácia na validação, localização e resposta;
- ✓ Interactividade nos contactos;
- ✓ Redução de tempos de gestão;
- ✓ Optimização dos recursos disponíveis;
- ✓ Informação em tempo real;
- ✓ Contacto imediato com o público-alvo;
- ✓ Com ou sem intervenção humana;
- ✓ Disponível online 24 horas por dia;
- ✓ Fácil adaptação a diversas áreas de actividade e geografias.
- ✓ Aumento da capacidade de produção;
- ✓ Racionalização de Recursos Humanos;
- ✓ Elevada qualidade de serviço;
- ✓ Melhoria da eficácia e eficiência;
- ✓ Melhoria da informação resultante dos contactos efectuados nos diversos segmentos;



## 5. Onde Estamos

**PORTUGAL**

**ESPAÑA**

**ITALIA**

**BRASIL**



 **CEO**

**Luís Sousa**

luissousa@logicomer.pt

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

 **IT**

**Paulo Rodrigues**

paulorodrigues@logicomer.pt

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

 **GESTÃO CLIENTES**

**Fátima Lessa**

fatimalessa@logicomer.pt

**Telefone:** +351 226 199 268

 **JURÍDICO**

**Leonel AT Silva**

leonelatsilva@leonelatsilva.pt

**Telemóvel:** +351 916 787 319

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