

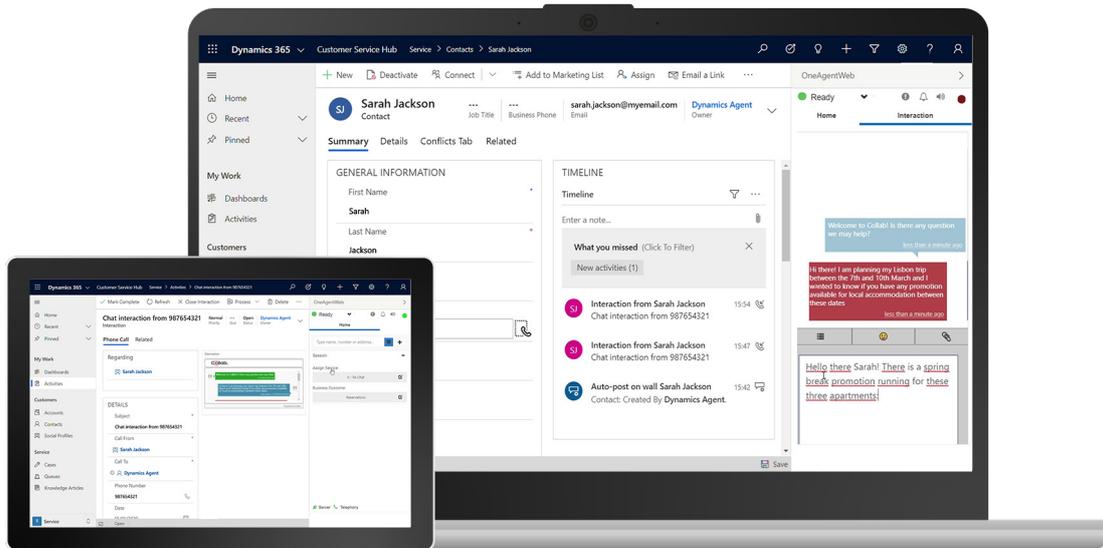


## **CONTACT CENTER MANAGER - COLLAB**

Os melhores recursos de Contact Center  
no CRM Microsoft Dynamics 365

**Hydra iT**  
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO  
E CONTEÚDOS, LDA

# CONTACT CENTER MANAGER - COLLAB



O Contact Center Manager integra-se com o Microsoft Dynamics CRM, conjugando as melhores capacidades do contact center com a informação CRM.

Os agentes podem gerir as chamadas, conversas chat e emails dos clientes diretamente com a Dynamics, onde todas as informações sobre o histórico de interação do cliente são armazenadas e exibidas.

O Dynamics liga o melhor do CRM com as características do Contact Center, conseguindo gerir as interações omnicanal, consultar KPIs, fazer transferências de chamadas, entre outros.

Com a funcionalidade Click to Dial, os agentes conseguem clicar em qualquer contacto do CRM para fazer uma chamada imediata.

## Principais Funcionalidades:

- **Interface unificada que promove eficiência** - O Contact Center Manager integra-se com o Microsoft Dynamics CRM, conjugando as melhores capacidades do contact center com a informação CRM, tudo na mesma interface.
- **Melhora a produtividade e a satisfação do cliente** - Os agentes não precisam de trocar de plataformas ou perder tempo a colocar questões porque têm todas as informações automaticamente.
- **As capacidades do CC estão a um clique de distância** - Os Agentes conseguem gerir as interações omnicanal, consultar KPIs, fazer transferências de chamadas e mais. Devido ao Click to Dial, os agentes conseguem clicar em qualquer contacto do CRM para fazer uma chamada imediata.
- **Aproveite a Informação do CRM** - O histórico do cliente dá aos agentes a possibilidade de contextualizar as conversas, fornecendo um suporte certo e personalizado ao cliente.
- **Sincronizado com a jornada do Cliente** - As gravações das chamadas e os detalhes da interação são automaticamente salvos no Dynamics 365, fornecendo dados estatísticos úteis para gerir leads e fazer monitorização do centro de contacto.

## Ative novas experiências digitais



**Configuração e integração fácil**



**Interface unificado que concilia todas as informações do cliente**



**Experiência de utilização intuitiva**



**Chamadas num só clique devido às funcionalidades Click to Dial**



**Baseado em navegador web, acessível em qualquer lugar**

## Nubitalk aliado do Microsoft Azure

O CRM Dynamics e o Contact Center Manager são acessíveis por qualquer navegador e em qualquer lugar. Nubitalk é a nuvem da Collab, suportada pela Microsoft Azure. A implementação cloud liberta as empresas de custos de manutenção. A Collab utiliza a tecnologia WebRTC (web real-time communication), para que qualquer navegador web se converta num telemóvel, permitindo que os agentes consigam trabalhar desde qualquer ponto geográfico.



**Hydra iT**  
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO  
E CONTEÚDOS, LDA

**Braga**  
Av. Robert Smith  
Centro de Serviços Domus Qualitas n° 31  
4715-249, Fraiã  
Telf: +351 253 200 320

**Lisboa**  
Edifício Arcada  
Rua da Eira, 18 D  
1495-050, Algés  
Telf: +351 253 200 320

**Vila Real**  
UTAD – P2 Edifício da Incubadora –  
Gab. 13 e 13A - Quinta dos Prados  
5000-904, Vila Real  
Telf: +351 253 200 320



[www.hydra.pt](http://www.hydra.pt) | [infogeral@hydra.pt](mailto:infogeral@hydra.pt)

Microsoft  
Partner



Gold Enterprise Resource Planning  
Gold Cloud Platform  
Gold Cloud Productivity  
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions  
Silver Collaboration and Content