



I/Question & Answer

Estruturação de perguntas/respostas para o atendimento de chamadas

O I/Question & Answer fornece uma estruturada série de perguntas e respostas que guiam o atendente em uma situação particular, permitindo que eles avaliem e priorizem a chamada. Cada resposta determina a próxima pergunta que deve ser respondida. Todas as perguntas, respostas e ações têm o tempo exibido e são gravados no banco de dados CAD central, fornecendo um completo histórico de chamados.

Benefícios do I/Question & Answer

- Reduz o tempo de resposta;
 - Perguntas pré-definidas permitem uma rápida assistência considerando o caráter de um chamado;
 - Um conjunto hierárquico de perguntas auxilia a determinar as ações;
- Interfaces com banco de dados I/CAD em tempo real e atualização das gravações conforme a informação é adicionada;
- Pode ser configurado para rodar automaticamente ou a critério do operador.