

RESUMO

CAPACIDADE DE RESPOSTA DE CALL CENTERS

Melhorando a capacidade de lidar com desafios em rápida evolução

Nos Call Centers ao redor do mundo, a pandemia do COVID-19 mudou tudo. Dúvidas sobre saúde e seguro, atendimento de pedidos e chamadas relacionadas a serviços de reserva estão se mostrando cruciais para manter a eficiência corporativa e a satisfação do cliente. Com o fechamento dos escritórios de muitas empresas, uma ligação telefônica costuma ser a maneira mais adequada de obter as informações necessárias rapidamente.

A Aruba e os serviços que oferecemos desempenham um papel crítico na capacidade de lidar com rapidez e eficiência com os desafios que as organizações de serviços enfrentam durante esse período de crise. A Aruba está respondendo a isso com a mesma abordagem de "colocamos o cliente em primeiro lugar", que tem agradado nossos clientes em todo o mundo há mais de 17 anos.

ESTAMOS AQUI PARA AJUDAR.

- **Mande os seus funcionários para casa.** Embora os call centers costumem ser uma mistura de trabalhadores no local e distribuídos em outros locais; a necessidade de seguir as diretrizes de distanciamento social e de quarentena pode exigir que mais trabalhadores sejam produtivos em casa. **Remote Access Points da Aruba (RAPs)** levam os mesmos serviços de rede e política de segurança para a casa de um funcionário, como se estivessem em um hospital, clínica ou escritório. Os serviços adicionais incluem:
 - A capacidade de redirecionar automaticamente as chamadas recebidas para aparelhos de VoIP e softphones dentro da casa do funcionário
 - Impressão local via portas Ethernet integradas





- **Ofereça um desempenho de qualidade para voz e vídeo.** Garanta que os clientes sejam atendidos sem que haja chamadas perdidas e baixa qualidade de vídeo. O sistema operacional Aruba pode ser configurado para priorizar aplicativos de negócios relacionados à comunicação unificada. Impedir que os usuários acessem sites indesejados também é simples, se necessário.
- **Utilize o poder da nuvem.** Uma característica importante da entrega de serviços em nuvem é o aumento da capacidade, conforme necessário. Essa pandemia atual é um exemplo importante de como essa capacidade se mostra valiosa. O Aruba Central permite que as organizações gerenciem novas adições às redes existentes, de maneira simples e sem presença no local. Quando a necessidade de qualquer instalação temporária passa, também é fácil reduzir os requisitos de licenciamento.
- **Utilize recursos terceirizados.** Amplie com segurança a sua rede a terceiros, para que você possa se ajustar rapidamente às demandas. Os RAPs da Aruba, a autenticação baseada em funções e a imposição de políticas facilitam a transferência segura de operações menos críticas para terceiros.

O objetivo é apoiar e resolver rapidamente os problemas mais críticos que seus clientes enfrentam, para que eles se fiquem despreocupados. Os call centers e as pessoas encarregadas de oferecer serviços nesses tempos difíceis são essenciais para nossas comunidades e no mundo inteiro. A Aruba tem a honra de apoiar nossos clientes e parceiros globais nessa crise.

SOLUÇÕES QUE PODEM AJUDAR.

Remote Access Points (RAPs) da Aruba

Portas Wi-Fi e Ethernet completas para uso doméstico e pequenos escritórios. Nenhum conhecimento técnico necessário para a instalação.

Aruba Central

Uma solução de gerenciamento e operações em nuvem que oferece visibilidade para todos os seus sites com ferramentas de implantação fáceis de usar, a partir de um único painel. Um assistente de integração em três etapas, o provisionamento Zero-Touch, um aplicativo móvel, um painel intuitivo e recursos de relatório ajudam a simplificar o trabalho. Não são necessárias visitas em casa.

Aruba AirWave

Expanda e gerencie um ambiente existente adicionando RAPs e gerencie-os através do AirWave. O provisionamento Zero Touch fornece uma maneira simples de pré-configurar RAPs; basta enviá-los aos funcionários e fazer com que eles baixem o software da nuvem. Não são necessárias visitas em casa.

RESUMO

À medida que as empresas exploram maneiras de habilitar e proteger trabalhadores remotos, você pode contar conosco para ajudar a superar esses desafios. Diga-nos o que podemos fazer para ajudar.