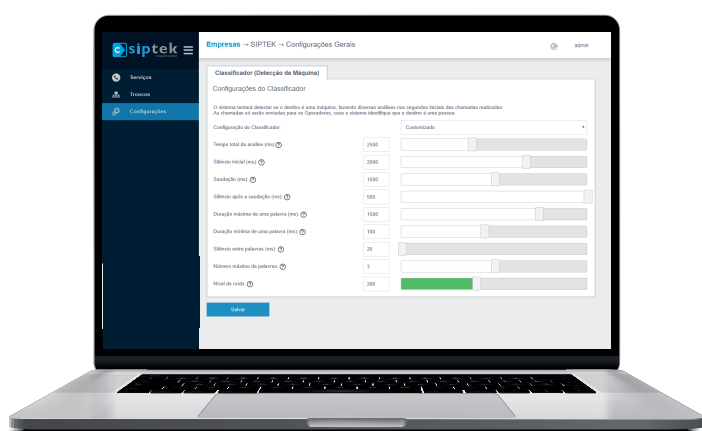
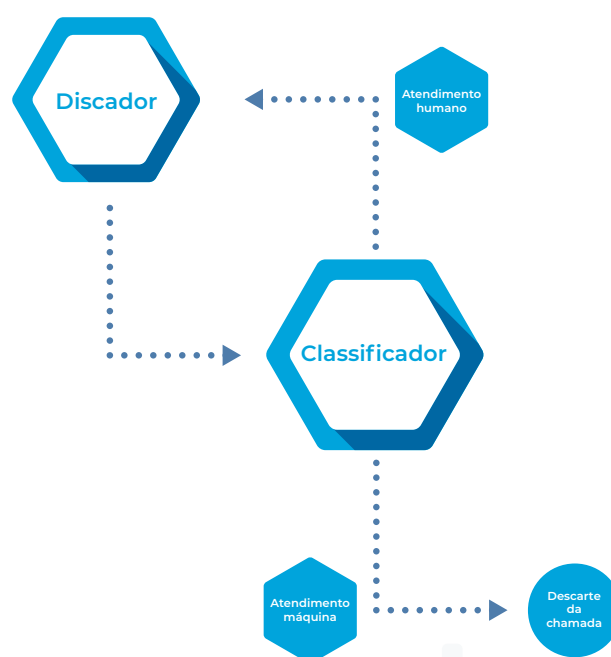


Um dos principais fatores que impedem o contact center de alcançar uma boa performance são as chamadas improdutivas. Os operadores passam o dia atendendo ligações que caem em caixa postal, mudas ou números que não existem, ocasionando perda de tempo e custos desnecessários.

O **Classificador Siptek** é nossa solução de Detecção de Atendimento por Máquina. Ele recebe chamadas de um discador e encaminha ao destino. Nesse fluxo, é identificado se houve um atendimento de um ser humano ou de uma máquina (caixa postal, URA, entre outros).

Após a análise, as chamadas improdutivas são descartadas e os operadores recebem apenas aquelas que foram realmente atendidas por uma pessoa, otimizando o tempo da sua equipe. Além disso sua operação será tarifada apenas pelos atendimentos produtivos, conforme o padrão de tarifação da Anatel (a chamada é cobrada a partir do 3º segundo).

Dentre os fatores analisados para realizar a classificação estão o silêncio inicial, tempo de saudação, duração máxima do tempo de uma palavra, número de palavras faladas, entre outros. O gestor pode realizar “ajustes finos” em cada um dos parâmetros ou ainda, usar nossos perfis de classificação padrão, moderado e agressivo.



## Recursos

- Multitenancy
- White label
- Perfis de classificação (agressivo, moderado ou customizado)
- Envio de chamadas por Conta VoIP ou IP de origem
- Configuração de múltiplos troncos de saída