



<http://empresa.paginasamarelas.pt>

PÁGINAS AMARELAS suportam processos de negócio no serviço GlobalPhone.

“A integração do GlobalPhone com os sistemas operacionais internos vem abrir às Páginas Amarelas a possibilidade de disponibilizar modelos mais evoluídos de negócio e de relacionamento com os seus Clientes, aumentando a eficiência dos processos operacionais.”

Madalena Bustorff Silva
Direcção de Marketing

O Cliente

A Páginas Amarelas S.A. é uma Organização de serviços de consultoria em comunicação e promoção multiplataforma presente no Mercado Português desde 1959.

A Páginas Amarelas S.A. constitui a primeira escolha em pesquisa e publicidade local desde 1959, tendo como missão desenvolver, comercializar e distribuir informação tratada referente a contactos residenciais e comerciais.

A longa experiência na sua área de actividade tem sido complementada pela contínua inovação da oferta, utilizado novos canais, como a Internet, Messenger ou Móvel, possuindo novos modelos de

negócio como a venda de tráfego ou a venda de contactos.

Páginas Amarelas inovam na comunicação com os seus Clientes.

A Páginas Amarelas S.A. passou a disponibilizar aos seus Clientes uma funcionalidade inovadora designada “Call Trackers” que permite aos seus anunciantes avaliar e acompanhar a receptividade, grau de utilização e eficácia dos seus anúncios.

Para disponibilizar a sua oferta de “Call Trackers” as Páginas Amarelas adquiriram o serviço GlobalPhone, integrando-o com os seus sistemas informáticos de gestão operacional.

A integração do serviço VoIP com os sistemas operacionais internos vem abrir às Páginas Amarelas novas possibilidades para a disponibilização de modelos mais evoluídos de negócio e de relacionamento com os seus Clientes.

Adicionalmente, possibilita o aumento da eficiência dos processos operacionais e enormes ganhos de produtividade.

Através da oferta inovadora de “Call Trackers” das Páginas Amarelas, os anunciantes passaram a ter à sua disposição uma nova modalidade de controlo do retorno obtido na publicação dos seus anúncios nas listas telefónicas ou no site electrónico. A cada anúncio publicado passa a estar associado um número telefónico que permite ao anunciante visualizar os indicadores de utilização do seu anúncio.

A plataforma online através da qual este controlo é possível é disponibilizada pela Páginas Amarelas a todos os seus anunciantes e designa-se Advertiser Lounge.

Através do Advertiser Lounge das Páginas Amarelas, todas as chamadas efectuadas para o número publicado passam a ser contabilizadas em tempo real, permitindo que os anunciantes tenham informação sobre o volume de contactos telefónicos

obtidos através de cada anúncio publicado.

Isto torna-se possível devido à integração dos sistemas operacionais da Páginas Amarelas com a PT Prime, através do interface de obtenção do detalhe de chamadas, que permite disponibilizar imediatamente a cada anunciante, a informação logo após a chamada ter sido efectuada.

A escolha da modalidade Call Tracker despoleta a configuração correspondente nos sistemas da PT Prime, ficando automaticamente disponível ao anunciante, o que permite reduzir o tempo de processo, factor importante para os novos canais usados pelas Páginas Amarelas, nomeadamente a Internet, onde o “time to market” se pretende muito mais reduzido que na publicação das listas tradicionais.

Os novos modelos de negócio desenvolvidos pelas Páginas Amarelas, bem como a optimização dos seus processos tornaram-se possíveis graças à estreita colaboração da PT Prime na disponibilização de soluções concretas, adaptadas às necessidades do negócio.

A Solução PT PRIME

A PT Prime disponibiliza um conjunto de serviços baseados em Voz sobre IP (VoIP) que cobrem um largo espectro de necessidades, que vão desde os circuitos VoIP para acesso à rede fixa de voz, até aos serviços avançados que disponibilizam funcionalidades equivalentes a uma central telefónica ou a um Contact Center, sem necessidade de investimento.

As tecnologias VoIP permitem a convergência das infraestruturas de dados e de voz, que se concretiza nas seguintes vantagens:

- Uma única rede (LAN e WAN) para suportar as comunicações de dados e de voz;
- Maior facilidade de integração entre o mundo da telefonia e as aplicações informáticas de suporte ao negócio de cada Organização;
- Acesso facilitado a serviços mais evoluídos do operador de telecomunicações.

Estas vantagens traduzem-se directamente em economias de escala na rentabilização da infraestrutura das Organizações.

Os Acessos Convergentes permitem o acesso simultâneo à rede fixa da PT Prime e à rede móvel da TMN. Estes serviços, para além das funcionalidades tradicionais de telefonia, disponibilizam um portal de selfcare avançado para a sua configuração, bem como a capacidade de integração com os sistemas informáticos dos Clientes através de interfaces standard.

Esta integração permite o tratamento inteligente das chamadas, possibilitando, por exemplo, a reconfiguração automática das características das extensões da central telefónica a partir da intranet da empresa, a recolha de informação em tempo real sobre as chamadas dos Clientes pelos sistemas de CRM e ainda a definição de novos modelos de relacionamento com a incorporação de serviços de voz no portal da Internet com funcionalidades do tipo Click to Call.

Outro exemplos de processos suportados nativamente no serviço GlobalPhone Central Telefónica são os de Business Continuity, que asseguram a disponibilidade da solução de voz integrada no plano de business continuity da Organização. Para garantir a continuidade do serviço em caso de declaração de desastre, uma das

configurações mais utilizadas é o reencaminhamento automático ou configurável remotamente no portal selfcare, de todas as chamadas destinadas a um dado utilizador para o seu número móvel, mantendo-se o reconhecimento do chamador.

Cada actividade tem as suas particularidades e a PT Prime disponibiliza o apoio necessário aos seus Clientes para, em conjunto, definir a forma de tirar o melhor partido de todo o potencial dos serviços VoIP, que são suficientemente versáteis e funcionais para se ajustar às necessidades de cada Cliente, desde as estruturas funcionais mais simples até às mais complexas.

www.ptprime.pt