



Datasheet Producto

inConcert Allegro Contact Center

Analytics



Acceda rápidamente y en forma unificada a información que permite diagnosticar problemas operativos y tomar acciones para remediarlos.

Gestione exitosamente la operación su centro de contactos con métricas e indicadores de productividad que permiten reducir los tiempos operativos, incrementar la productividad y cumplir con los niveles de servicio acordados.

Descripción General

Visibilidad para el diagnóstico de problemas operativos.

inConcert Allegro Analytics mejora la visibilidad en tiempo real de las métricas clave para su operación y le permite monitorizarlas meticulosamente para que pueda entregar los más altos niveles de servicio y responder rápidamente a los problemas antes que se conviertan en crisis, manteniendo así una operación rentable. Las vistas, gráficos y dashboards web proveen un amplio panorama de la operación de su centro de atención. Adicionalmente, desde los paneles principales se puede navegar hacia paneles específicos, llevando el análisis de la información al más bajo nivel y facilitándole el diagnóstico de problemas.

Herramientas para la resolución.

La integración nativa de inConcert Allegro Analytics con inConcert Allegro Contact Center garantiza la inmediata disponibilidad e integridad de los datos, así como la efectiva ejecución de las acciones correctivas. La combinación de información para diagnóstico con herramientas resolución en una misma aplicación permite trabajar en forma más eficiente mejorando, en consecuencia, la productividad y la experiencia del cliente.

Alarmas.

inConcert Allegro Analytics cuenta con un completo módulo de alarmas y notificaciones, en el que se puede definir múltiples alarmas para diversos indicadores de operativos y de productividad. Al activarse una alarma, se notifica en el panel y el sistema guía al usuario al punto donde se detectó el problema, para una rápida resolución.

Visión completa y control operativo.

inConcert Allegro Analytics ofrece una interfaz de usuario unificada, donde las funcionalidades más usadas están rápidamente accesibles. Los dos paneles principales, permiten ver todas las campañas, entrantes y entrantes. A su vez, es posible personalizar las vistas aplicando filtros, seleccionando campañas favoritas y eligiendo visualizar solo aquellos indicadores que usted considere más relevantes, lo que le permite focalizar el control en los temas operativos de mayor importancia.

Características Principales

Nota: La implementación de algunas funcionalidades puede requerir servicios profesionales

■ Configuración:

- Vistas personalizadas.
- Intervalos de análisis.
- Intervalo de resultados.
- Fórmulas de cálculo de indicadores.
- Datos acumulados.
- De usuario.
- Alarmas de indicadores claves entrantes y salientes.
- Acceso rápido de alarmas en su contexto.

■ Dashboard:

- Entrante.
- Saliente.
- Listas de marcación.
- Distribución de listas de marcación.
- Agentes.
- Comparación de múltiples campañas.

■ Análisis Estadístico:

- Campañas entrantes.
- Campañas salientes.
- Listas de marcación.
- Agentes.
- Indicadores claves de rendimiento.

■ Controles:

- Edición de parámetros de marcación.
- Iniciar / Detener el proceso de marcación.
- Pausar / Reanudar listas de marcación.
- Expirar / Activar listas de marcación.
- Opciones predefinidas de reciclado de contactos.

■ Interfaz web unificada de análisis y operación.



www.inConcertCC.com



inConcert implementa soluciones de centro de contactos que ayudan a incrementar la productividad, reducir costos operativos y mejorar la experiencia de los usuarios. Cada solución, que puede instalarse en sitio o residir en la nube, es personalizada utilizando nuestras avanzadas herramientas de software especializado y servicios profesionales. Por más información visite www.inConcertCC.com