



Datasheet Producto

inConcert Allegro Contact Center

Monitorización de Calidad



Mejore los procesos de su centro de contacto y optimice el rendimiento de sus operadores.

Con inConcert Allegro Quality audite de forma eficiente y programada las llamadas de su centro de atención analizando el desempeño de sus agentes y evaluando la calidad de cada contacto.

Descripción General

Calidad, rendimiento y mejora.

inConcert Allegro Quality permite planificar, ponderar, evaluar y analizar el desempeño de los agentes y el cumplimiento de los objetivos de negocio.

Esta aplicación – orientada a la calidad, rendimiento y mejora continua – le permite definir procesos de evaluación de los agentes, analizar su comportamiento, planificar cargas de trabajo para las evaluaciones, identificar errores en los procesos de atención y obtener informes de los resultados de las auditorías.

Agentes más eficientes.

Desde una interfaz simple, los auditores pueden evaluar las habilidades de los agentes tales como comunicación, técnicas de venta, conocimiento del producto, negociación y empatía, entre otras. El sistema da la libertad de definir tantas habilidades como sea necesario e incluso crear plantillas de evaluación, que agrupan un conjunto de habilidades, y se pueden reutilizar en diferentes auditorías. Adicionalmente, a cada habilidad se le puede asignar una ponderación dependiendo de cuán importante sea su peso en la evaluación.

Planificación y gestión.

Con inConcert Allegro Quality los evaluadores pueden programar auditorías y planificar el muestreo de grabaciones a través de diversos criterios, tales como la duración de las llamadas, la hora del día, los resultados de la gestión, entre otros, además de especificar, en porcentaje o cantidad, la muestra de llamadas a ser evaluadas.

Reportes.

Acceda a completos informes que identifican y comparan las fortalezas y debilidades de los agentes, el grado de cumplimiento con los requerimientos del negocio y la brecha entre las habilidades requeridas por la operación y las habilidades reales que ofrecen los agentes. Estos reportes también pueden ser exportados a formato Excel y PDF.

Características Principales

Nota: La implementación de algunas funcionalidades puede requerir servicios profesionales

- Configuración de perfiles de usuarios y definición de permisos de acceso.

- Búsqueda de llamadas por diversos criterios y filtros.

- Descarga de audios en formato mp3.

- Auditorías individuales de las grabaciones.

- Programación de planes de auditorías.

- Reportes de auditorías y posibilidad de exportación en formato .pdf y .xls.

- Inserción de marcas, comentarios y notas durante la reproducción del audio.

- Agrupadores de habilidades.

- Configuración de plantillas de auditorías.

- Especificación y ponderación de habilidades a auditar.

- Sincronización del audio y video de la llamada.

- Búsquedas de auditorías históricas.

- Definición de habilidades a auditar.

- Integración nativa con inConcert Allegro Contact Center inConcert Allegro Recording.



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