



Datasheet Producto

**inConcert Allegro Contact Center**

# **Diseñador de aplicaciones web**

---



Utilice una potente herramienta para diseñar scripts y aplicaciones de negocio.

Con inConcert Web App Designer personalice la atención de sus clientes y mejore la productividad de su operación mediante guiones de dialogo y aplicaciones de negocio integradas en el escritorio de los agentes.

## Descripción General

### Consolide múltiples aplicaciones en una sola.

Incremente la productividad de su operación consolidando en una única aplicación de escritorio todas las aplicaciones de gestión que utilizan los agentes. Con inConcert Web App Designer usted puede fácilmente crear aplicaciones web que unifican la información proporcionada al agente, reduciendo así la complejidad y tiempos de atención asociados a intercambiar continuamente las aplicaciones.

### Aplicaciones de negocio.

Desarrolle completas aplicaciones de negocio con funcionalidades para captura de datos, ingreso de pedidos, generación de leads, ventas y cobranzas, entre otros. Con inConcert Web App Designer no es necesario escribir código de programación, lo que acorta significativamente los ciclos de desarrollo y permite responder con rapidez al mantenimiento y los cambios del negocio.

### Integración nativa con inConcert Allegro Contact Center.

Las aplicaciones diseñadas con inConcert Web App Designer quedan automáticamente integradas con el resto de las funcionalidades de inConcert Allegro Contact Center. Esto permite vincularlas con el IVR y con campañas entrantes y salientes para que el agente visualice los datos del contacto cuando una llamada es transferida a su PC. A través de esta integración es posible incorporar en las aplicaciones que usted desarrolla funciones de control que dinamizan la operación, tales como reprogramar una llamada, comenzar y detener la grabación, tipificar el resultado del caso, entre otras.

### Guiones de dialogo.

inConcert Web App Designer le permite crear guiones de diálogos dinámicos sensibles a las respuestas que brinda el cliente. Estos scripts reducen el tiempo de entrenamiento e incrementan la productividad de los agentes al proveerles la información necesaria en el momento justo del proceso de atención, guiándoles paso a paso para una rápida resolución de la llamada.

### Integración con datos y procesos de negocio.

La integración nativa de inConcert Web App Designer con la plataforma de BPI (Business Process Integration) inConcert Middleware permite acceder y actualizar datos que residen en diversos sistemas de información, dentro y fuera de la organización, ya sea a través del intercambio de mensajería, web services, base de datos y otros, simplificando la implementación y uso de las aplicaciones.

### Gane autonomía.

Cree sus propias aplicaciones para el centro de atención. Le proveemos un completo programa de entrenamiento para que pueda desarrollar usted mismo formularios de captura y validación de datos o ingreso de órdenes, aplicaciones de televenta, seguimiento de caso, cobranzas y otros más. Si lo prefiere, nuestro equipo de ingenieros de servicios profesionales puede encargarse de crear aplicaciones altamente personalizadas para dinamizar sus procesos de atención y negocio.

## Características Principales

**Nota:** La implementación de algunas funcionalidades puede requerir servicios profesionales

- Interfaz web para diseño de aplicaciones y formularios de gestión.

- Configuración de guiones de diálogos dinámicos.

- Consolidación de aplicaciones e integración con procesos y sistemas corporativos.

- Capacidad de validación de datos, ejecución de funciones y procedimientos almacenados.

- Plantillas pre-diseñadas.

- Integración con todos los componentes de inConcert Allegro Contact Center, incluyendo:

- inConcert Allegro IVR.

- inConcert Allegro Dialer.

- inConcert Allegro CTI.

- inConcert Allegro Reports.

- inConcert Allegro Recording.

- inConcert Allegro Middleware.



[www.inconcertcc.com](http://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](http://www.inConcertCC.com)