



inConcert Software Solutions

Integración Con SAP CRM



inConcert y SAP unen sus capacidades en gestión de centros de contacto y relaciones con los clientes.

La integración de inConcert Allegro con SAP, líder en el sector de CRM hará que tu compañía entregue en todo momento el mejor y más adecuado servicio de forma personalizada.

Generalidades

Maximiza el rendimiento de los agentes.

El conector de inConcert Allegro para SAP integra funcionalidades de gestión y control de telefonía, permitiendo el acceso a funcionalidades de call center directamente desde el CRM. El agente que trabaja con SAP puede procesar llamadas entrantes, salientes del marcador predictivo y callbacks y además visualizar datos e información en el CRM de forma automática en el momento en que se establece la comunicación con el cliente, todo sin tener que salir en ningún momento de la aplicación. De esta forma, tus agentes pueden mejorar la experiencia del cliente con respuestas rápidas y precisas, estar bien informado en cada contacto y además incrementar la productividad y la eficiencia en sus tareas.

Gestiona toda la operación.

Al registrarse a SAP CRM, el agente queda automáticamente registrado en inConcert y, desde el mismo escritorio, puede establecer su disponibilidad para atender nuevas llamadas, sus descansos, sus momentos de capacitación, etc. Esta gestión de los cambios de estado del agente desde la interfaz de SAP CRM permite que los reportes de desempeño de los operadores puedan ser más precisos y el control del personal más eficiente, con supervisión y monitoreo en tiempo real.

Controla integralmente la interacción con el cliente.

El agente puede gestionar llamadas y otras funciones de telefonía, de manera unificada desde el escritorio de SAP CRM, sin necesidad de salir o cambiar de aplicación en ningún momento. Atender, cortar, rechazar y transferir llamadas, entrantes y salientes. Realizar conferencias, poner llamadas en espera y recuperarlas, son algunas de las funciones que el operador puede realizar desde su aplicación de gestión SAP CRM.

Visibiliza el estado total de tu operación.

Gracias al conector de inConcert es posible transferir desde el CRM las llamadas, conociendo en todo momento el estado de tu operación y la disponibilidad de los agentes.

Potencia tu negocio y mejora la experiencia del cliente.

Obtén una visión integral de los clientes y sus interacciones y potencia tu operación con una mayor cantidad de información. A través del callerID u otros datos de telefonía los agentes pueden tener disponible en el CRM información valiosa sobre el cliente en el momento en que llega su llamada (ya sea entrante o del marcador predictivo). Esto te permitirá ofrecer un servicio personalizado, rápido y de excelencia a tus clientes.

Funcionalidades Certificadas

- Inicio de sesión de agente unificado desde SAP CRM.

- Identificación de llamadas recibidas (entrantes o del marcador predictivo) mediante el número de cliente.

- Funciones generales de telefonía:

- Envío de tonos DTMF
- Atender llamada entrante
- Cortar llamada activa.
- Rechazar llamada entrante.
- Pasar y recuperar llamada en espera.
- Manejo de llamadas salientes.
- Manejo de transferencias (en uno y dos pasos).
- Manejo de conferencias.

- Cambios de estados de agent.

- Manejo de estado de Wrap Up.

- Manejo de llamada de consulta.



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