



inConcert Software Solutions

Integración Con Sugar CRM



inConcert Allegro Contact Center se integra fácilmente a SugarCRM para entregarle al cliente una potente y unificada experiencia de contacto.

Con el conector de SugarCRM creado por inConcert, toda la riqueza y los beneficios de unir dos mundos se vuelven reales.

Generalidades

Potenciar cada contacto.

La integración de inConcert Allegro con Sugar CRM permite que se maximice cada comunicación establecida con un lead o un cliente. Cuando se recibe o se hace una llamada, toda la información relacionada al cliente o contacto se muestra dentro del mismo CRM, lo que permite que el agente brinde una mejor experiencia al cliente durante la comunicación. Al combinar ambas tecnologías es posible brindar experiencias diferenciales a los clientes, reducir costos y aumentar la productividad.

Una gestión simple y potente.

Gracias a la integración de inConcert Allegro con Sugar CRM, los agentes pueden disponer de un escritorio único con todas las funcionalidades necesarias para la comunicación con el cliente consolidadas. Todas las capacidades de inConcert Allegro para que tus agentes puedan manejar una llamada (atender, cortar, poner en espera, armar conferencia, transferir, realizar llamada saliente manual, re-discado) son incluidas dentro de Sugar CRM simplemente instalando el conector plug&play de inConcert.

Combinando datos.

Desde SugarCRM el agente puede fácilmente tipificar la llamada, cerrándola o reprogramando una llamada automática para otra fecha u hora. Todos los datos, de gestión y de telefonía quedan accesibles para crear informes personalizados en donde se combinan datos de telefonía con indicadores de gestión claves de tu organización.

Analítica.

A través de SugarCRM, los supervisores pueden acceder a indicadores claves en tiempo real y de esta forma tomar decisiones inteligentes en el momento preciso.

Características Principales

- Login integrado.

- Controles de telefonía (atender, cortar, hold, transferencia, conferencia, redial).

- Sincronización automática de listas de contactos para marcación

- Grabación e Histórico de llamadas.

- Analytics / Seguimiento de indicadores clave.

- CTI / screen pop-up.

- Click-to-Call.

- Marcación manual, progresiva o predictiva.

- Reprogramación de llamadas.

- Tipificación/Registro/Cierre de llamadas.

- Reportes de telefonía y gestión integrados.



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