



Datasheet Producto

inConcert Allegro Contact Center

Servicios de Capacitación



Maximice el rendimiento de su plataforma de centros de contacto con conocimiento aplicado. Los servicios de Capacitación de inConcert, inCollege, son la base para el éxito de su operación.

inCollege es un completo programa de formación que incluye cursos operativos y técnicos que proveen el conocimiento necesario para una gestión eficiente de su centro de contactos.

Capacitación flexible

La transferencia de conocimiento en inCollege está estructurada en cursos de entrenamiento que toman en cuenta los diferentes roles de los participantes, niveles de especialización, carga horaria y balance teórico-práctico. De esta forma, usted puede seleccionar el curso y la modalidad que mejor se adecuen a sus requerimientos.

Mejor experiencia para el cliente.

A nadie le agrada esperar en línea. Optimice su operación con funcionalidades que le ayudan a reducir el tiempo en línea y mejorar la experiencia del cliente, anunciándole el tiempo estimado de espera y su lugar en la cola y dándole la posibilidad de dejar un mensaje de voz o solicitud de ser llamado nuevamente. Adicionalmente, inConcert Allegro ACD disminuye la pérdida de llamadas en caso de no haber agentes disponibles: si un cliente abandona antes de ser atendido, el sistema captura el CallerId y le devuelve la llamada en el momento que un operador se libera.

Tipo y nivel de entrenamiento

Según el tipo de entrenamiento y el nivel, el entrenamiento se categoriza en:

Mejor experiencia para el cliente.

Cursos diseñados para usuarios del centro de atención, tales como Agentes, Supervisores y Administradores. El objetivo es capacitar a instructores internos en el uso de las interfaces de usuario para que estén preparados para ejecutar las actividades operativas del contact center y lograr el mayor rendimiento del sistema.

Operativo Avanzado.

Cursos diseñados para usuarios del centro de atención, tales como Agentes, Supervisores y Administradores. El objetivo es capacitar a instructores internos en el uso de las interfaces de usuario para que estén preparados para ejecutar las actividades operativas del contact center y lograr el mayor rendimiento del sistema.

Técnico Diseño.

Transferencia de conocimiento a personal técnico para que puedan desarrollar aplicaciones de IVR, formularios de gestión y aplicaciones de front-end, permitiendo lograr autonomía para expandir las operaciones incorporando nuevas campañas y escenarios de negocio.

Modalidad

Todos los cursos de entrenamiento de inCollege son impartidos a través de nuestra plataforma e-learning en dos modalidades:

Auto-gestionado.

Esta modalidad de capacitación es ideal para quienes prefieren adquirir conocimientos a su propio ritmo desde su oficina u hogar. Incluye material audiovisual teórico-práctico y una prueba de aptitud.

Con Instructor.

Sesiones de capacitación dirigidas con un instructor en vivo que imparte los conocimientos, guía el trabajo y responde a sus preguntas. Incluye material audiovisual teórico-práctico y una prueba de aptitud.

OPERTATIVO	Modalidad		Tecnología	
	Auto Gestionado	Con Instructor	Allegro	i6
Nivel Básico				
▪ Operación Agente	✓		✓	
▪ Supervisor Analítico	✓	✓	✓	
▪ Administrador	✓	✓	✓	
▪ Operación Omnicanal	✓			✓
▪ Supervisión Omnicanal	✓			✓
▪ Gestión Omnicanal	✓			✓
Nivel Avanzado				
▪ Workshop Gestión Avanzada Outbound		✓	✓	
▪ Workshop Gestión Avanzada Inbound		✓	✓	

TÉCNICO	Modalidad		Tecnología	
	Auto Gestionado	Con Instructor	Allegro	i6
Nivel Diseño				
▪ Flow Designer: Diseño Aplicaciones de IVR		✓	✓	
▪ Web App Designer: Diseño de Formularios y Aplicaciones		✓	✓	✓



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