



Product Datasheet

inConcert Allegro Contact Center

Agent Interface



Transforme a sus operadores en súper agentes.

inConcert Allegro Agent hace posible que sus agentes atiendan interacciones multicanal en forma rápida, eficiente y rentable.

Overview

Un escritorio organizado.

Con un diseño simple y ágil, la interfaz de usuario **inConcert Allegro Agent** ocupa un espacio reducido en la pantalla del operador permitiéndole utilizar otras aplicaciones, sin interferir con ellas, y pudiendo fácilmente expandirse, minimizarse, esconderse y reubicarse en la pantalla.

Cola unificada de interacciones multicanal.

inConcert Allegro Agent procesa en forma unificada llamadas telefónicas entrantes y salientes, correos de voz, correos electrónicos, sesiones de chats, CallBacks, SMS y requerimientos a través de la web. Además, provee información específica de cada interacción tal como CallerId, nombre del contacto, campaña y tiempo de atención, así como cantidad y tipo de interacciones en cola.

Controles inteligentes.

La interfaz presenta al agente sólo aquellos botones necesarios para controlar la interacción en curso, de acuerdo al canal de comunicación y estado de avance, manteniéndola simple y limpia. Con **inConcert Allegro Agent** se pueden atender, pausar, transferir, grabar, agendar y finalizar llamadas, así como establecer conferencias, generar callbacks, procesar interacciones multicanal e indicar la disponibilidad de agente. Éste también dispone de un botón de chat privado para solicitar asistencia al supervisor o, si tiene los permisos necesarios, a otros agentes.

El administrador del sistema puede predefinir a qué controles tendrán acceso los agentes, para cada campaña. Además, la integración con **inConcert Allegro Supervisor**, le permite conocer en todo momento la disponibilidad y el estado de cada agente, monitorizar sus llamadas, establecer conferencias y apoyarlo en su gestión.

Agentes distribuidos geográficamente.

Con **inConcert Allegro Agent** los agentes pueden trabajar en cualquier lugar: ya sea en el mismo edificio donde reside el sistema, en sitios remotos conectados a través de un vínculo de datos o incluso desde sus hogares mediante una conexión a internet. Para acceder al sistema, sólo tienen que registrarse a la aplicación desde cualquier PC con su nombre de usuario y contraseña.

Integración con aplicaciones.

Generalmente, la aplicación de agente interactúa con otras aplicaciones de escritorio tales como CRMs, sistemas de reservaciones y cobranzas. **inConcert** provee conectores plug-and-play para Salesforce, Sugar y SAP CRM, que permiten realizar un single sign on y comenzar a trabajar de forma inmediata sin requerir desarrollos o servicios de integración. Adicionalmente, a través de **inConcert API** para CTI, cualquier aplicación de gestión puede integrarse fácilmente con **inConcert Agent**.

Key features

Note: The implementation of some features may require professional services

■ Control:

- Call transfer in one or two steps.
- Three-way conference calling.
- Hold / Resume.
- Internal private chat with supervisors.
- On-demand call recording.
- Change in agent status (active, inactive, paused, on break, custom).
- Call scheduling.
- Wrap-up time.

■ Multimedia interactions:

- Web Chat.
- Web Call-Back.
- Web Click-to-Call (WebRTC).
- Email.
- SMS.

■ Multi-language:

- Spanish.
- English.
- French.
- Portuguese.

■ Information:

- Caller Id.
- Contact identification.
- Campaign.
- Calls on ACD.
- Abandoned calls.
- Multimedia interactions.
- Talk time.

■ Voice interactions:

- Incoming calls.
- Manual outbound calling.
- Automated inConcert Allegro Dialer outbound .
- Call-Backs generated from abandoned calls.
- Agent programmed outbound calls.
- Voice mail handling .
- Voice mail generated callbacks.

■ Integration:

- Via API with third-party applications.
- Plug-and-play connectors for Salesforce, Sugar and SAP CRM.
- Nativa con inConcert Web Apps.



www.inConcertCC.com



inConcert delivers full-IP, premise-based and hosted, cross-industry, all-included contact-center solutions, which help organizations to increase productivity, decrease operational costs, and earn customer loyalty. Each solution is customized using our proprietary contact-center software, specialized systems integration technology and professional services.

For more information, please visit www.inConcertCC.com