



Product Datasheet

inConcert Omnichannel Contact Center

Analytics



Accede rápidamente y de forma unificada a información que te permita diagnosticar problemas operativos y tomar acciones para remediarlos.

Gestiona exitosamente la operación de tu centro de contacto con métricas e indicadores de productividad constantemente actualizados, que te permiten reducir los tiempos operativos, incrementar la productividad y cumplir con los niveles de servicio establecidos.

Descripción General

Detecta oportunidades para mejorar tu operación

inConcert te ayuda a detectar oportunidades para mejorar la operación en tu centro de contacto y a tomar acciones rápidamente para materializar esa mejora, tanto en campañas entrantes como salientes. Se trata de una aplicación web que consolida funcionalidades estratégicas de supervisión y configuración en una única herramienta, que agrupa, procesa y presenta datos en forma estructurada, simple y en tiempo real.

Monitorización detallada

Realiza una meticulosa monitorización en tiempo real de las métricas clave para tu operación, para poder entregar los más altos niveles de servicio y responder rápidamente a los problemas, antes que se conviertan en crisis, manteniendo así una operación rentable. Las vistas, gráficos y dashboards proveen un amplio panorama de la operación de tu centro de atención. Adicionalmente, desde los paneles principales puedes navegar hacia paneles específicos, llevando el análisis de la información al más bajo nivel y facilitándote el diagnóstico de problemas.

Alarmas configurables

Analytics cuenta con un completo mecanismo de configuración de alarmas y notificaciones, en el cual puedes definir múltiples condiciones para diversos indicadores operativos y de productividad. Al activarse una alarma, se notifica en la interfaz y el sistema guía al usuario al punto donde se detectó el problema, para una rápida resolución.

Visión panorámica y vistas personalizadas

Con inConcert accedes rápidamente a las funcionalidades más útiles para mejorar la productividad de tu contact center. Los dos paneles principales te muestran todas las campañas entrantes y salientes. A su vez, puedes personalizar las vistas aplicando filtros, seleccionando campañas favoritas y eligiendo visualizar sólo aquellos indicadores que consideres más relevantes, lo que te permite focalizar el control en los temas operativos de mayor importancia.

Características Principales

■ Configuración:

- Vistas personalizadas.
- Intervalos de análisis.
- Intervalo de resultados.
- Fórmulas de cálculo de indicadores.
- Datos acumulados.
- Alarmas de operación entrante y saliente.
- Acceso rápido de alarmas en su contexto.

■ Análisis estadístico.

■ Controles:

- Edición de parámetros de marcación.
- Iniciar / Detener el proceso de marcación.
- Pausar / Reanudar listas de marcación.
- Expirar / Activar listas de marcación.
- Opciones predefinidas de reciclado de contactos.

■ Dashboard:

- Entrante.
- Saliente.
- Listas de marcación.
- Distribución de listas de marcación.
- Comparación de múltiples campañas.
- Agentes.

Sistema Integrado

Suite	Omnichannel Contact Center				
Applications	Voice	Chat		Twitter	
	Facebook	Mail		Web Forms	
	IVR	Dialer		Chatbot	
Functional Modules	Interactions	Supervision	Administration	Analytics	Reports
Integrated Proprietary Systems	Flow Designer		Web App Designer		
	Quality		Recording		

Los Módulos Funcionales (Functional Modules) y Sistemas de Valor Añadido (Value Added Systems) son herramientas y sistemas especializados que forman parte de la plataforma inConcert Omnichannel Contact Center. Para obtener información de cada uno de ellos haz clic en el link correspondiente o visita www.inConcertCC.com.



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