



Product Datasheet

inConcert Omnichannel Contact Center

Web Forms



Captura, distribuye y gestiona contactos provenientes desde tu sitio web, landing pages o service desk.

Omnichannel Contact Center Web Form es una versátil herramienta que permite integrar tu sitio web o landing pages a tu contact center, mediante la incorporación de efectivos formularios personalizados que permiten que tu cliente o lead solicite que lo contactes por el canal de su preferencia.

Descripción General

Contacta a tus clientes cuando sea más cómodo para ellos.

Hoy en día el cliente busca comodidad. Poder contactarse con tu compañía en el momento en que ellos lo decidan es un diferencial que valoran y genera fidelidad. Con inConcert puedes diseñar fácilmente formularios de contacto personalizados para incluir en tu página web y que por ejemplo tus clientes soliciten desde allí ser llamados, ingresen una incidencia o consulten sobre un servicio.

Logra una rápida resolución.

De acuerdo a la información que completa el cliente en el formulario y de acuerdo a su perfil o su información histórica y de contexto, inConcert entrega la solicitud al operador más apropiado para darle seguimiento.

Esta capacidad de distribuir de forma inteligente el contacto que proviene desde la web al operador mejor preparado para su atención, mejora los tiempos de resolución y reduce costos operativos, aprovechando las habilidades y conocimientos de los operadores de una manera más eficiente.

Utiliza el canal de contacto más conveniente para tu negocio.

Dependiendo del perfil de cada contacto puedes aplicar estrategias distintas de respuesta y utilizar el canal más adecuado en cada caso. De esta forma podrás garantizar la satisfacción de tu cliente y al mismo tiempo reducir costos operativos. Independientemente del objetivo del formulario de contacto que gestiona el agente podrá aprovechar la instancia para brindar experiencias excepcionales. Al disponer de toda la información de contexto y toda la historia de interacciones con tu compañía, el operador puede brindar respuestas personalizadas y adecuadas a cada uno de tus clientes.

Crea los formularios más adecuados para cada campaña.

inConcert brinda una herramienta de diseño de formularios versátil desde donde podrás crear los formularios de contacto adecuados para cada una de tus campañas, con los campos convenientes para cada caso y también con una apariencia integrada a la imagen corporativa.

Incorpora otros canales de atención.

Complementa la atención de un formulario de contacto web con otros canales –tales como Facebook, Twitter, Chat y Mail– de forma natural y cuando tu negocio así lo requiera. Así podrás mover al cliente de un canal a otro cuando lo consideres necesario, sin perder contexto y manteniendo el hilo de la conversación. Una comunicación que comienza a través de un formulario de contacto puede continuar por teléfono o por mail hasta su resolución de forma fluida, sin que tu cliente tenga que repetir información o sienta que está “volviendo a empezar”.

Características Individuales

- Diseño de formularios de contacto fácilmente adaptables a la estética de la empresa.
- Especificación de los canales y cuentas por los que se responderá a los contactos web, estableciendo estrategias adecuadas de respuesta, utilizando el canal más idóneo en cada caso.

- Campos del formulario personalizables.
- Configuración de umbral de tiempo de espera en el ACD.
- Configuración de umbral de nivel de servicio.

Características Generales

- Distribución omnicanal:
 - Manejo de cola omnicanal unificada.
 - Distribución de contactos circular/basado en habilidades/ con balanceo en la carga de trabajo/colas de trabajo.

- Supervisión:
 - Panel de supervisión en tiempo real: gráficas e indicadores.
 - Monitorización de contactos en espera/asignados a los operadores.
 - Funcionalidad de coaching.
 - Posibilidad de chat entre el supervisor y los operadores.
 - Posibilidad de realizar difusión de mensajes/avisos masivos a los operadores.
 - Configuración y gestión de alarmas referidas a los diferentes indicadores.

- Reportes:
 - Paquete de Reportes con información detallada y estadística.
 - Envíos programados de reportes por mail y/o vía FTP con interacciones asociadas adjuntas.
 - Exportación de informes a .csv y .pdf.
 - Diseñador de reportes.

- Integración:
 - Integración:
 - Integración con aplicaciones web de front-end.
 - Integración con formularios web y scripts.

- Atención:
 - Workspace integrado para gestión omnicanal.
 - Gestión de contactos unificada para todos los canales.
 - Funciones de gestión y control de las conversaciones: tomar /transferir/ finalizar.
 - Tipificación de conversaciones con resultados de gestión.
 - Posibilidad de transferir las conversaciones a campaña/agente/nivel de atención.
 - Historial de conversaciones omnicanal.
 - Búsqueda de conversaciones a través de numerosos criterios.
 - Etiquetado de conversaciones.
 - Comentarios y notas privadas a las conversaciones.
 - Plantillas/mensajes enlatados para insertar en las conversaciones.
 - Corrector Ortográfico multidioma
 - Posibilidad de procesar las interacciones a través de Gestión de Casos y Tickets.

- **Administración:**
 - Horarios y fechas para campaña activa/inactiva.
 - Configuración de canales y cuentas asociadas.
 - Configuración de capacidades de atención.
 - Administración de mensajes automáticos (de bienvenida, de espera, de finalización, entre otros).
 - Administración de de mensajes pre-definidos (canned-messages y autorespuestas).
 - Definición de etiquetas para las conversaciones.
 - Configuración de reglas para categorización de conversaciones.
 - Gestión de usuarios, grupos de trabajo y permisos de acceso.

- **Seguridad y privacidad de los datos:**
 - Encriptación SSL.
 - Número de Tarjetas de Crédito enmascaradas en los históricos.
- **Diseño de Aplicaciones:**
 - Diseñador de aplicaciones de front-end.
- **Full-web.**
- **Modalidad de implementación cloud-based y on-premises.**
- **Soporte para móviles.**

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