



Product Datasheet

**inConcert Voice Contact Center**

# **Administrator**

---



## Administra todo tu centro de contactos desde un potente portal web.

Administrator simplifica la gestión de tu centro de contactos gracias a una aplicación web que permite configurar todos los módulos funcionales del sistema desde un único lugar.

## Descripción General

### Todo-en-uno.

inConcert Voice Contact Center es una plataforma desarrollada por un único fabricante donde todos los componentes funcionales están pre-integrados. Esto hace posible que todo el sistema se gestione ágil y eficientemente desde una aplicación web unificada.

### Administración de usuarios y campañas multicanal.

Con Administrator administra fácilmente usuarios, sus roles, perfiles, habilidades, grupos de trabajo y permisos de acceso. Desde la misma pantalla también puedes configurar las campañas, incluyendo calendario, métricas de servicio, desborde a correo de voz, mensajes de audio, canales de comunicación y comportamiento del ACD, entre otros parámetros operativos.

### Gestión de campañas outbound.

Sé más eficiente al gestionar tus campañas salientes utilizando avanzadas funcionalidades de administración de contactos y configuración de reglas de marcación. Administrator incluye una avanzada herramienta que permite realizar múltiples importaciones de contactos y generar listas de marcado segmentadas aplicando diversos criterios de filtrado. Una vez creada, la lista puede ser procesada, pausada, detenida, combinada con otras listas y reciclada.

Adicionalmente, puedes configurar sofisticadas reglas de marcación incluyendo horarios, tipos de teléfonos y orden en que se procesan – por ejemplo: casa, trabajo, móvil – así como el comportamiento del marcador ante códigos de resultado – por ejemplo: si el número de la oficina está ocupado, llamar al móvil en 30 minutos.

### Centros de Contacto Virtuales.

Para aquellas empresas que operan múltiples Centros de Contacto, Administrator permite configurar Centros de Contacto Virtual (CCV). Cada CCV comparte recursos físicos en la infraestructura, pero sus datos son totalmente independientes. Con las completas funcionalidades de aprovisionamiento puedes crear, configurar y administrar tus recursos virtuales en una plataforma multi-tenant.

### Acceso unificado a herramientas del sistema.

Administration centraliza el acceso a diversas herramientas del sistema, tales como:

- Administración y gestión de campañas y usuarios.
- Campañas automatizadas de mensajería.
- Herramientas de desarrollo y diseño.
- Reportes.
- Búsqueda y reproducción de grabación multicanal.
- Monitorización del estado del sistema.

# Resumen de Funcionalidades

## ■ Aprovisionamiento de recursos para Call Centers Virtuales:

- Carriers Telefónicos.
- Configuración de troncales IP (H323, IAX2, SIP).
- Configuración de troncales Digitales (PRI – R2).
- Configuración de DNIS.
- Extensiones telefónicas.
- Grupos de troncales.
- Husos horarios.

## ■ Acceso unificado a Módulos Funcionales y Sistemas de Valor Añadido:

### ■ Administración del Marcador:

- Configuración de tipo de marcador.
- Herramienta para importación de contactos.
- Configuración de reglas de marcación.
- Administración de listas de marcación.
- Iniciar y detener el marcador.

## ■ Administración de Campañas y Usuarios:

- Gestión de usuarios.
- Definición de biblioteca de habilidades de agentes.
- Biblioteca de mensajes de audio.
- Configuración de estados de agentes personalizados.
- Configuración de parámetros del sistema.
- Asignación de usuarios a campañas.
- Gestión de campañas:
  - Configuración de parámetros operativos.
  - Tiempo y modo de wrap-up.
  - Tiempo máximo de espera.
  - Mensajes de audio.
  - Activación de correo de voz.
  - Anuncio de tiempo de espera.
  - Fechas, días, horarios de actividad.
  - Configuración de ACD.
  - Configuración de habilidades.

## Sistema Integrado

|                                |                      |            |                  |           |         |
|--------------------------------|----------------------|------------|------------------|-----------|---------|
| Suite                          | Voice Contact Center |            |                  |           |         |
| Applications                   | Voice                |            | IVR              | Dialer    |         |
| Functional Modules             | Agent                | Supervisor | Administrator    | Analytics | Reports |
| Integrated Proprietary Systems | Flow Designer        |            | Web App Designer |           |         |
|                                | Quality              |            | Recording        |           |         |

Las Aplicaciones (Applications) Allegro Voice, Allegro Dialer y Allegro IVR pueden ser utilizadas en forma autónoma o combinados entre sí y con las aplicaciones i6 Chat, i6 TW, i6 FB, i6 Mail e i6 Web Forms.

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](http://www.inConcertCC.com).



[www.inConcertCC.com](http://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](http://www.inConcertCC.com)