



Product Datasheet

inConcert Voice Contact Center

Agent



Transforme a sus operadores en súper agentes.

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

Descripción General

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 Voice 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 avanzada tecnología de Voice Dialer se ajusta a tus requerimientos y te permite organizar la operación saliente en múltiples campañas simultáneas. A su vez, para cada campaña, puedes configurar varias listas de marcación y asignarles a cada una diferentes niveles de prioridad. En operaciones combinadas, cuando no hay suficientes agentes para soportar la demanda entrante, los agentes en operaciones salientes, de forma automática pueden comenzar a recibir llamadas y una vez que se estabiliza el nivel de servicio, el proceso se revierte también en forma automática. Adicionalmente, Voice Dialer permite configurar habilidades a los agentes, de manera que las llamadas sean asignadas a aquellos más apropiados para recibirlas.

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 Voice 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**.

Resumen de Funcionalidades

■ Control:

- Transferencia en uno o dos pasos.
- Conferencia de tres participantes.
- Hold / Resume.
- Chat interno con supervisor.
- Grabación de llamada a demanda.
- Cambio de estado de agente (activo, inactivo, pausa, descanso, configurable).
- Programación de llamadas.
- Tiempo administrativo (wrap-up).

■ Interacciones multimedia:

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

■ Multilenguaje:

- Español.
- Inglés.
- Francés.
- Portugués.

■ Visualización:

- Caller Id.
- Identificación del contacto.
- Campaña.
- Llamadas en espera en ACD.
- Llamadas abandonadas.
- Interacciones multimedia.
- Tiempo de conversación.

■ Interacciones de voz:

- Llamadas entrantes.
- Llamadas salientes manuales.
- Llamadas salientes desde inConcert Allegro Dialer.
- Llamadas salientes por Call-Back de llamadas abandonadas.
- Llamadas salientes programadas por el agente.
- Atención y reproducción de correo de voz.
- Call-Back a partir del correo de voz.

■ Integración:

- Vía API con aplicaciones de terceros.
- Conectores plug-and-play con Salesforce, Sugar y SAP CRM.
- Nativa con inConcert Web Apps.

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.



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