



Product Datasheet

## **inConcert Voice Contact Center**

# **Analytics**

---



Accede rápidamente y en forma unificada a información que permite diagnosticar problemas operativos y tomar acciones para remediarlos.

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

## Generalidades

### Visibilidad para el diagnóstico de problemas operativos.

inConcert Voice Analytics mejora la visibilidad en tiempo real de las métricas clave para tu operación y te permite monitorizarlas minuciosamente para que puedas 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 web proveen un amplio panorama de la operación de tu centro de atención. Adicionalmente, desde los paneles principales se puede navegar hacia paneles específicos, llevando el análisis de la información al más bajo nivel y facilitándole el diagnóstico de problemas.

### Herramientas para la resolución.

La integración nativa de inConcert Voice Analytics con inConcert Voice Contact Center garantiza la inmediata disponibilidad e integridad de los datos, así como la efectiva ejecución de las acciones correctivas. La combinación de información para diagnóstico con herramientas de resolución en una misma aplicación te permite trabajar de una forma más eficiente, mejorando, en consecuencia, la productividad y la experiencia del cliente.

### Alarmas configurables.

inConcert Voice Analytics cuenta con un completo módulo de alarmas y notificaciones, en el que se puede definir múltiples alarmas para diversos indicadores operativos y de productividad. Al activarse una alarma, se notifica en el panel y el sistema guía al usuario al punto donde se detectó el problema, para una rápida resolución.

### Visión completa y control operativo.

inConcert Voice Analytics ofrece una interfaz de usuario unificada, donde las funcionalidades más usadas son de fácil y rápido acceso. Los dos paneles principales, permiten ver todas las campañas, entrantes y salientes. A su vez, es posible personalizar las vistas aplicando filtros, seleccionando campañas favoritas y eligiendo visualizar solo 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	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)