



Product Datasheet

inConcert Voice Contact Center

Allegro Dialer



Maximiza la productividad de tu operación saliente con más llamadas exitosas en el menor tiempo posible.

Voice Dialer es un potente sistema de marcación multimodal y multicampaña orientado a lograr una mayor eficiencia en operaciones salientes de alta demanda.

Descripción General

Marcación Multimodal.

Accede al modo de marcación que mejor se adapta a tus requerimientos de negocio.

- **Predictivo:** utiliza sofisticados algoritmos de predicción para decidir el momento preciso de generar llamadas y así maximizar la productividad de los agentes.
- **Progresivo:** el sistema genera una llamada cuando detecta un agente disponible, logrando un alto nivel de productividad y evitando que los clientes contactados abandonen las llamadas.
- **Preview:** presenta la información del contacto antes de realizar la llamada y el agente es quien decide si la realiza o no.
- **Velocidad Regulada:** es una variación de la modalidad predictiva que da un mayor control sobre la velocidad de marcación.

Análisis del progreso de la llamada y detección de contestadora.

Reduce los tiempos improductivos de tu operación con Análisis Progresivo de la Llamada (CPA - Call Progress Analysis) al evitar la transferencia a los agentes si se detecta tono de ocupado, fax o no contesta, asegurando así que sólo se procesen contactos útiles. Allegro Dialer provee, además, un sofisticado mecanismo de detección de contestadoras automáticas (AMD - Answering Machine Detection) que analiza el audio de la llamada y detecta en tiempo real y con un alto grado de precisión cuando se trata de una grabación.

Múltiples campañas con blending y listas con priorización automática.

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.

Gestión y actualización dinámica de listas.

Crea tus listas de marcación de forma eficiente mediante una avanzada herramienta de filtrado que hace posible segmentar la base de contactos con un alto grado de precisión. Las listas pueden ser recicladas de acuerdo al resultado de la gestión y también combinadas con otras listas y exportadas. Voice Dialer permite generar y actualizar listas de marcación de forma dinámica cuando, por ejemplo, un contacto completa un formulario web, o una deuda ha sido cancelada.

Adherencia a regulaciones.

Voice Dialer incorpora funcionalidades que te ayudan a cumplir con regulaciones tales como por ejemplo, el manejo de listas de supresión. Antes de marcar un número telefónico de un contacto, el sistema consulta contra una o varias 'listas negras' para verificar que ese número no esté suprimido. Un beneficio adicional, es que el mantenimiento de estas listas se puede realizar en forma dinámica por el mismo contacto, quien se puede incluir o excluir en tiempo real a través de un portal web o una aplicación de IVR.

Gestión unificada de campañas.

Crea campañas, administra fácilmente listas, zonas y reglas de marcación, controla el comienzo y detención de cada lista y gestiona las bases de contactos a través de un punto único de administración para todo el sistema.

Integración con aplicaciones de front-end, formularios y scripts.

Reduce el tiempo y coste de implementación de tus campañas utilizando guiones de diálogo, formularios y aplicaciones personalizadas e integradas a tu sistema mediante Web App Designer. Si ya tienes tu propio CRM u otra aplicación de escritorio, la puedes integrar fácilmente con las APIs que te proveemos. Además, puedes aprovechar los conectores plug-n-play de integración con los principales CRMs de la industria, tales como Salesforce, Sugar y SAP.

Integración con datos, sistemas y procesos de negocio.

La avanzada tecnología de middleware, parte fundamental del núcleo de la plataforma inConcert Voice Contact Center, permite integrar tu operación saliente con el back-office, datos, procesos y personas sin requerir el desarrollo de interfaces a medida. De esta forma, logras optimizar la efectividad de tu operación al integrar efectivamente tu centro de llamadas en los procesos de negocio de la organización.

Administración avanzada de reglas de marcación.

Mejora los índices de contactación configurando tantos números telefónicos por cada registro como sea necesario y definiendo las reglas de marcado y seguimiento a cada uno, con tanta precisión como tu operación lo requiera. El marcador llama automáticamente al número que corresponde de acuerdo a horarios, secuencias y reglas de reintentos predefinidas, adhiriendo, al mismo tiempo, a las regulaciones de la industria y teniendo en cuenta las diferencias de husos horarios.

Mensajería automática.

Utiliza mejor tus recursos, al automatizar procesos implementando campañas de mensajería sin agentes. Voice Dialer también permite entregar eficientemente y a muy bajos costos mensajes de voz y texto a gran cantidad de contactos.

Supervisión, reportes y análisis.

Haz que tu operación mejore continuamente mediante reportes estadísticos, gráficos y paneles informativos organizados en diversos niveles de agrupación, segmentación y detalle provistos por Reports. Accede fácilmente a inteligencia de negocio, monitoriza y controla KPIs con Analytics y obtén información en tiempo real que te permita tomar acciones preventivas y correctivas para dinamizar la operación de tus campañas Supervision.

Grabación, calidad y optimización de la fuerza de trabajo.

Las llamadas generadas por Voice Dialer pueden ser grabadas por el sistema de grabación integrado de audio y video de iC Recording. Además, con iC Quality Monitoring, puedes analizar las grabaciones y monitorizar la calidad de tu operación saliente.

Resumen de Funcionalidades

■ Marcación multimodal:

- Múltiples campañas con blending entrante y saliente.
- Inicio Único de Sesión (Single Sign On) para marcación y ACD.
- Marcación simultánea de múltiples listas.
- Priorización de contactos en listas.
- Distribución a agentes en base a habilidades.
- Cumple con regulaciones de listas de supresión.
- Múltiples números telefónicos por cada contacto.
- Análisis progresivo de la llamada.
- Detección de contestador automático.
- Reglas de marcación por tipo de número telefónico y rango horario.

■ Marcación multimodal:

- Predictivo.
- Progresivo.
- Preview.
- Velocidad regulada.
- Mensajería automática.

■ Integración:

- Con back-office, procesos y sistemas.
- CTI con aplicativos de terceros (API, DDE, DLL, URL).
- Conectores plug-and-play con Salesforce, Sugar y SAP CRM.
- Nativa con aplicaciones, formularios y scripts de inConcert Web App Designer.
- Nativa con inConcert Allegro IVR para transferencia de datos y ruta de navegación.

■ Control, información y supervisión:

- Ajuste fino de la velocidad de marcación en tiempo real.
- Supervisión y monitorización en tiempo real.
- Reportes e informes estadísticos.
- Inteligencia de negocio y control de indicadores clave de productividad.

■ Administración:

- Consola web de administración unificada.
- Herramienta de segmentación de listas de marcación.
- Herramienta de importación y gestión de contactos.
- Configuración de múltiples husos horarios.
- Configuración de reglas de marcación personalizadas.

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