



Product Datasheet

inConcert Voice Contact Center

Flow Designer



La forma más simple y rápida de crear potentes aplicaciones de IVR.

Flow Designer es una potente y versátil herramienta web que te permite diseñar y desarrollar ágil y rápidamente aplicaciones de IVR para automatizar la atención telefónica de tus clientes, reduciendo tiempos y costos de implementación.

Descripción General

Diseña fácilmente aplicaciones de IVR y workflows de automatización

Utiliza una herramienta visual y simple para desarrollar desde básicos menús de pre-atención y potentes aplicaciones de IVR para autoservicio telefónico, hasta complejos flujos de trabajo para automatizar los procesos de negocio de tu empresa.

Autonomía para crear o modificar aplicaciones

Crea tus propias aplicaciones de IVR o realiza rápidamente modificaciones ante cambios en los requerimientos del negocio, reduciendo los costos de implementación y tiempos de desarrollo, prueba y puesta en producción.

Capacitación y servicios

Junto con la herramienta Flow Designer, inConcert te proporciona documentación y un completo programa de capacitación que te permite adquirir los conocimientos necesarios para implementar aplicaciones de IVR y flujos de trabajo en forma autónoma. Si desarrollar aplicaciones de IVR no es lo tuyo, nuestro equipo de ingenieros de servicios profesionales puede encargarse de crear aplicaciones altamente personalizadas para dinamizar tus procesos de atención y negocio.

Acceso a sofisticadas funcionalidades de IVR

A través de Flow Designer accedes a las potentes capacidades de integración de inConcert que te permiten integrar tus aplicaciones de IVR con el resto de tu empresa a nivel de datos, sistemas, procesos, intercambio de mensajería e invocación de componentes. También, provee conectores con tecnologías vocales – tales como ASR/TTS y biometría de voz – correos electrónicos, mensajería y otras sofisticadas funcionalidades para construir potentes aplicaciones de IVR.

Características principales

■ Funciones para integración de datos y sistemas :

- Acceso ODBC a bases de datos.
- Servidores mediante TCP/IP y Named Pipes.
- Minis y Mainframes: IBM390, AS400, RS6000, entre otros.
- Intercambio de mensajería estándar: ISO8583, SWIFT, CNAB y XML.
- Mensajería propietaria: build y parse.
- Soluciones de middleware: IBM-MQ Series y BEA Tuxedo.
- Publicación y acceso a Web Services: REST y SOAP.
- Invocación de procesos externos y componentes: COM, CORBA, SOAP y RPC.

- Interfaz gráfica para desarrollar aplicaciones de IVR y flujos de trabajo.

■ Controles:

- Telefonía.
- Chat.
- Correos electrónicos.
- Manejo de file systems.
- Middleware.
- Tecnologías de voz (TTS/ASR).

- Tecnologia drag and drop.

- Manejo de lógica booleana para la toma de decisiones.

- Programa formal de capacitación.

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		

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