



Product Datasheet

## **inConcert Voice Contact Center**

# **Quality**

---



Mejora los procesos, gestiona eficientemente la calidad de tu contact center y optimiza el rendimiento de tus operadores.

Con Quality evalúa, califica y apoya la gestión de tus agentes y mejora así la calidad de atención, el rendimiento de tu operación y la experiencia de tus clientes.

## Descripción General

### Visibilidad completa: audio y video sincronizados

Mediante el sistema de gestión de calidad de inConcert puedes escuchar la grabación del audio de la llamada y ver al mismo tiempo la pantalla de atención de agente, tal como si estuvieras en la interacción en vivo. De esta forma, tienes visibilidad total e información de lo que sucedió realmente mientras transcurrió la atención.

### Agentes más eficientes

Evalúa las habilidades de los agentes, tales como: comunicación, técnicas de venta, conocimiento del producto, negociación y empatía, entre otras. inConcert te permite definir tantas habilidades como necesites e incluso crear plantillas de evaluación, que agrupan un conjunto de habilidades, y luego las puedes reutilizar en diferentes auditorías. Adicionalmente, a cada habilidad se le puede asignar una ponderación dependiendo de cuán importante sea su peso en la evaluación.

### Planificación de auditorías

Programa auditorías y planifica el muestreo de grabaciones de acuerdo a diversos criterios de selección, tales como la duración de las llamadas, la hora del día y los resultados de la gestión, entre otros. inConcert también te permite configurar el porcentaje o la cantidad de llamadas que quieres incluir en la muestra de evaluación; y así identificar errores en los procesos de atención y obtener informes de los resultados.

### Herramientas avanzadas de calificación

Cuando estés auditando las llamadas, puedes introducir marcadores en la grabación, notas y etiquetas que te permiten calificar fácilmente cada interacción y luego volver al punto exacto del audio y video para compartirlo con tu equipo de trabajo, ayudando a mejorar la atención y los procesos.

### Reportes

Accede a informes completos que identifican y comparan las fortalezas y debilidades de tus agentes, el grado de cumplimiento con los requerimientos del negocio y la brecha entre las habilidades requeridas por la operación y las habilidades reales que ofrecen los agentes. Estos reportes también los puedes exportar fácilmente a formato Excel y PDF.

## Características principales

### ■ Configuración y permisos:

- Configuración de perfiles de usuarios.
- Definición de permisos de acceso.
- Permisos de auditores por campaña.

### ■ Gestión de grabaciones:

- Búsqueda de llamadas por diversos criterios y filtros.
- Descarga de audios en formato mp3.
- Descarga de videos de grabación de pantalla.
- Sincronización del audio y video de la llamada.
- Inserción de marcas, comentarios y notas durante la reproducción del audio.
- Selección opcional de motivo y sub-motivo de la llamada.

### ■ Auditorías:

- Auditorías individuales de cada grabación.
- Programación de planes de auditorías.
- Configuración de plantillas de auditorías.
- Búsquedas de auditorías históricas.
- Eliminación de auditorías.
- Reportes de auditorías y posibilidad de exportación en formato .pdf y .xls.
- Cálculos automáticos de subtotales y totales en auditoría.
- Múltiples campañas y plantillas por auditoría.

### ■ Habilidades:

- Definición de habilidades a auditar.
- Agrupadores de habilidades.
- Ponderación de habilidades a auditar.

## 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](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)