



Product Datasheet

**inConcert Voice Contact Center**

# **Reports**

---



## Analiza y mejora el rendimiento de tu centro de contacto con información confiable.

Con Reports accede a información estadística y métricas operativas de tu centro de contacto que te permiten tomar decisiones de negocio inteligentes.

## Descripción General

### Tómale el pulso a tu operación.

Accede a reportes estadísticos, gráficos de datos y paneles con información crítica de la operación de tu centro de contacto, desglosados por campañas y agentes. Mediante una potente consola web puedes seleccionar entre más de 200 reportes prediseñados, resumidos o detallados, filtrarlos por diversos criterios y agrupar los resultados en bloques horarios. También puedes exportar los datos para su posterior análisis, proceso y refinamiento.

### Incrementa la productividad del centro de contacto.

Analiza el uso del tiempo de tus agentes y compara rendimientos individuales entre sí, utilizando reportes con líneas de detalle, totales y promedios de tiempo ocioso, en descanso, hablado o en tareas administrativas, para cada agente. Detecta llamadas problemáticas o que ameritan ser escuchadas, aplicando potentes criterios de filtrado y segmentación de llamadas.

### Inteligencia de negocio integrada a tu centro de contactos.

Reports permite la combinación de datos de operación, telefonía y gestión en informes consolidados que dan una visibilidad completa de tu negocio. Las capacidades de CTI de inConcert permiten obtener datos de gestión – tales como ventas, cobranzas, resolución de casos – y agruparlos con datos de operación y telefonía para generar reportes personalizados que te ayudan a tomar decisiones inteligentes.

### Reportes y alertas vía correo electrónico.

Programa el envío automático de reportes, alertas e información crítica de la operación del centro de contacto al instante, vía correo electrónico a múltiples destinatarios.

## Resumen de Funcionalidades

■ Filtros de segmentación por:

- Fecha.
- Agente.
- Campaña.
- Lista de discado (en outbound).

■ Posibilidad de crear nuevos reportes a medida.

■ Cruce de datos de telefonía, operación y gestión.

■ Agrupación por:

- Día.
- Mes.
- Intervalo horario.

■ Más de 200 reportes históricos prediseñados y clasificados de:

- Llamadas.
- Correos de voz.
- Chats.
- Correos electrónicos.
- Marcación.
- IVR.
- Estados de agente.

■ Envío automático de reportes vía correo electrónico.

■ Exportación de reportes.

■ Reportes detallados y resumidos con gráficas.

## 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)