



Product Datasheet

inConcert Voice Contact Center

Supervisor



Alcanza las metas operativas y optimiza la operación de tu centro de contacto con un panel interactivo de supervisión en tiempo real.

inConcert Voice Supervisor incrementa la productividad y asegura el cumplimiento de objetivos de servicio con funcionalidades de monitorización, control, alarmas y coaching.

Descripción General

Adelántate a los problemas, controlando tu operación en tiempo real.

Mantén el control de la operación de tu centro de contactos, aunque no estés en tu escritorio. A través de la interfaz web Supervisor monitoriza la operación y adherencia a métricas de servicio en tiempo real y toma acciones preventivas y correctivas desde cualquier lugar donde te encuentres. Visualiza rápidamente el estado de los agentes, los niveles de servicio, los tiempos de respuesta y abandono, las colas de espera para cada una de tus campañas y el estado de avance de las llamadas mediante indicadores visuales, notificaciones sonoras y un completo panel de control.

Ayuda a que tus agentes cumplan con los KPI acordados.

Con Supervisor realizas escuchas silenciosas de las llamadas activas en el centro de contactos e incluso accedes rápidamente al audio de llamadas grabadas. Un avanzado sistema de alarmas puede configurarse para disparar notificaciones que ayudan a mantener la operación dentro de los niveles de servicio acordados. Adicionalmente, puedes asistir a los agentes mediante la función de chat privado, en forma simultánea con la llamada. También es posible enviar un mensaje de emergencia a todos los agentes de una o varias campañas al mismo tiempo así como forzar el cambio de estado de un agente, e incluso quitarlo del servicio, si fuera necesario.

Cambios en tiempo real.

Con Supervisor puedes mover, en tiempo real y con unos pocos clics, agentes de una campaña a otra, e incluso compartirlos entre varios grupos de atención, permitiendo responder rápidamente ante situaciones críticas, cumplir con las métricas de servicio y optimizar el tiempo útil de los operadores.

Resumen de Funcionalidades

■ Información en tiempo real:

- Llamadas en cola.
- Llamada más antigua en cola.
- Tasa de abandono.
- Total de llamadas.
- Total de abandonos.
- Nivel de servicio.
- Agentes conectados, hablando, libres, en descanso.
- Tiempo promedio de respuesta.
- Tiempo promedio de abandono.
- Tiempo hablado por los agentes.

■ Monitorización:

- Silenciosa.
- En sitio o remota.
- En tiempo real.
- Escucha de llamadas grabadas.

■ Configuración:

- Gestión de usuarios.
 - Tiempo hablado.
 - Tiempo en descanso.
 - Tiempo en wrap-up.
 - Tiempo libre.
 - Tiempo en pausa.
 - Nivel de servicio.
 - Tasa de abandono para entrantes y salientes.
 - Llamadas entrantes en cola.
 - Llamadas entrantes abandonadas.
- Gestión de campañas:
 - Campaña.
 - Agente.
 - Estado de agente.
 - Grupo de trabajo.

■ Control:

- Reasignación de agentes en tiempo real.
- Chat privado con agentes.
- Conferencia con agente y cliente.

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