



Datasheet Producto

inConcert Voice Contact Center

Web App Designer



Crea tus propias aplicaciones de negocio integradas a tu centro de contacto

Con Web App Designer diseña gráficamente desde simples formularios de ingreso de datos hasta complejas aplicaciones de CRM. Crea formularios, guiones de diálogo y aplicaciones web personalizadas e integradas a tu centro de contacto para gestionar la atención, ventas, cobranzas, encuestas, agendas y reservaciones.

Descripción General

Consolida múltiples aplicaciones en una sola

Incrementa la productividad de tu operación consolidando en una única aplicación todas las aplicaciones de gestión que utilizas. Con Web App Designer puedes crear de forma fácil y sencilla aplicaciones web que unifican la información proporcionada a los operadores, reduciendo así la complejidad y tiempos de atención asociados a acceder de forma simultánea a distintas aplicaciones.

Aplicaciones de negocio

Desarrolla aplicaciones de negocio con funcionalidades para captura de datos, ingreso de pedidos, generación de leads, ventas y cobranzas, entre otros. Con Web App Designer no tienes que escribir código de programación, lo que acorta significativamente los ciclos de desarrollo y permite responder con rapidez al mantenimiento y los cambios del negocio.

Integración con tu centro de contacto

Las aplicaciones diseñadas con Web App Designer quedan automáticamente integradas con el resto de las funcionalidades de inConcert. Esto permite vincularlas con el IVR y con campañas entrantes y salientes para que el agente visualice los datos del contacto automáticamente cuando le transfieren una interacción. A través de esta integración puedes incorporar en las aplicaciones desarrolladas, funciones de control que dinamizan tu operación, tales como reprogramar una llamada, comenzar y detener la grabación, tipificar el resultado de gestión, entre otras.

Guiones de diálogo

Con Web App Designer crea guiones de diálogos dinámicos sensibles a las respuestas que brindan tus clientes. Estos scripts reducen el tiempo de entrenamiento e incrementan la productividad de tus agentes al proveerles la información necesaria en el momento justo del proceso de atención, guiándoles paso a paso para una rápida resolución de la llamada.

Integración con datos y procesos de negocio

La integración nativa de Web App Designer con inConcert Omnichannel Contact Center permite que tus aplicaciones accedan y actualicen datos que residen en sistemas de información, dentro y fuera de tu organización, ya sea a través del intercambio de mensajería, web services, bases de datos y otros mecanismos, simplificando la implementación y uso de las aplicaciones.

Sé independiente

Crea tus propias aplicaciones para tu contact center. Nosotros te proveemos la herramienta y el entrenamiento para que puedas desarrollar formularios de captura y validación de datos o ingreso de órdenes, aplicaciones de televenta, seguimiento de caso, cobranzas y otros más. De todas formas, si lo prefieres, nuestro equipo de ingenieros de servicios profesionales puede encargarse de crear aplicaciones altamente personalizadas para dinamizar tus procesos de atención y negocio.

Resumen de Funcionalidades

- Interfaz web para diseño de aplicaciones y formularios de gestión.
- Capacidad de validación de datos, ejecución de funciones y procedimientos almacenados.
- Configuración de guiones de diálogos dinámicos.
- Plantillas pre-diseñadas.
- Consolidación de aplicaciones e integración con procesos y sistemas corporativos.

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