



Product Datasheet

inConcert Omnichannel Contact Center

Voice



Excelencia en voz para centros de contacto omnicanales.

Omnichannel Contact Center Voice es un sistema de gestión de llamadas para centros de contacto de alta demanda, diseñado especialmente para incrementar la rentabilidad operativa y brindar una experiencia superior a tus clientes.

Descripción General

Organiza tu operación.

Con OCC Voice puedes organizar varios grupos de atención – entrantes, salientes y blended – en forma simultánea y distribuir eficientemente las llamadas a los agentes. Con las funciones de ACD inteligente te aseguras que cada llamada se entrega al agente más capacitado; de esta forma te aseguras que la llamada siempre sea entregada al agente más capacitado para atenderla y así lograr reducir la cantidad de transferencias y el tiempo medio de atención. Además, los agentes pueden estar ubicados en un mismo sitio, distribuidos en sucursales o sitios remotos, e incluso trabajar desde sus hogares.

Mejor experiencia para tu cliente.

Reduce el tiempo en línea y mejora la experiencia de tu cliente en cada llamada, anunciándole el tiempo estimado de espera y su lugar en la cola. También, puedes darle la posibilidad de dejar un mensaje de voz o que solicite ser llamado nuevamente. Adicionalmente, si un cliente abandona antes de ser atendido, se genera un callback automático para que el agente pueda devolverle la llamada en cuanto esté disponible.

Integración con aplicaciones de front-end, formularios y scripts.

Reduce el tiempo y coste de implementación de tus campañas utilizando guiones de diálogo, formularios y aplicaciones personalizadas e integradas a tu sistema mediante Web App Designer. Si ya tienes tu propio CRM u otra aplicación de escritorio, la puedes integrar fácilmente con las APIs que inConcert te provee. Además, puedes aprovechar los conectores plug-n-play de integración con los principales CRMs de la industria, tales como Salesforce, Sugar y SAP.

Integración con datos, sistemas y procesos de negocio.

La avanzada tecnología de inConcert, te permite integrar tu operación con el back-office, datos, procesos y personas sin requerir el desarrollo de interfaces a medida. De esta forma, logras optimizar la efectividad de tu operación al integrar efectivamente el centro de contacto en los procesos de negocio de tu organización.

Reportes, supervisión y análisis.

Haz que tu operación mejore continuamente mediante reportes estadísticos, gráficos y paneles informativos organizados en diversos niveles de agrupación, segmentación y detalle provistos por los reportes de inConcert. Accede fácilmente a inteligencia de negocio, monitoriza y controla KPIs con la herramienta de Analytics y obtén información en tiempo real que te permita tomar acciones preventivas y correctivas para dinamizar la operación de tus campañas con la herramienta de Supervisión.

Grabación y Calidad.

inConcert te permite grabar las llamadas y pantallas de atención, ya sea a demanda o automáticamente, en forma total o parcial. Una vez grabadas, puedes encontrar fácilmente las llamadas y el video de la atención gracias a una potente herramienta de filtro y búsqueda, que además permite descargar y respaldar los archivos multimedia. Además, con la herramienta de calidad de inConcert puedes planificar, medir, evaluar y analizar el desempeño de los agentes y el cumplimiento de los objetivos de negocio.

Características individuales

■ Integración y automatización:

- Automatización de procesos entre sistemas de información (workflow).
- Acceso a bases de datos vía ODBC.
- Integración con sistemas Host vía TCP/IP y Named Pipes.
- Integración con Minis y Mainframes (IBM390, AS400, RS6000, otros).
- Intercambio de mensajería estándar (ISO8583, SWIFT, CNAB, XML) y/o propietaria entre sistemas.
- Invocación de procesos y componentes externos (COM, CORBA, SOAP; RPC).
- Integración con soluciones de middleware (IBM-MQ Series, etc.).

■ Blending:

- Entrante y saliente.
- Con canales digitales.

■ Integración con telefonía:

- Con PSTN.
- Con otras PBXs.

■ Grabación de llamadas y pantallas de atención.

■ CTI:

- Integración con aplicaciones de terceros (API, DDE, DLL, URL, WebServices).
- Integración con componentes COM / ActiveX.
- Integración con aplicaciones desarrolladas con Web App Designer.
- Transferencia de contexto del IVR.
- SDK para integración.
- Integración plug-n-play con Salesforce, SAP y Sugar.

■ Distribución de llamadas:

- En base a habilidades, circular, mayor carga y balanceo de carga.
- En base a datos de negocio, ANI, DNIS y reglas de prioridad.
- Condicional.
- En base a segmentación de clientes.
- Entrega inmediata o temporizada.
- Devolución de llamadas (Callback).
- Integración nativa con el marcador automático.
- Gestión de listas blancas / negras.
- Correo de voz durante o al finalizar la espera.
- Agendar llamadas para un posterior contacto con tu cliente.
- Llamada en "hold".
- Anuncio de posición en la cola.
- Anuncio de tiempo de espera.
- Agentes remotos.

Características Generales

■ Distribución omnicanal:

- Manejo de cola omnicanal unificada.
- Distribución de llamadas circular/basado en habilidades/ con balanceo en la carga de trabajo/colas de trabajo/niveles de servicio.

■ Supervisión:

- Panel de supervisión en tiempo real: gráficas e indicadores.
- Monitorización de contactos en espera/asignados a los operadores.
- Funcionalidad de coaching.
- Posibilidad de chat entre el supervisor y los operadores.
- Posibilidad de realizar difusión de mensajes/avisos masivos a los operadores.
- Configuración y gestión de alarmas referidas a los diferentes indicadores.
- Configuración y gestión de alarmas referidas a los diferentes indicadores.

■ Administración:

- Horarios y fechas para campaña activa/inactiva.
- Configuración de capacidades de atención
- Administración de mensajes automáticos (de bienvenida, de espera, de finalización, entre otros).
- Definición de etiquetas para las conversaciones.
- Configuración de reglas para categorización de conversaciones.
- Gestión de usuarios, grupos de trabajo y permisos de acceso.

■ Seguridad y privacidad de los datos:

- Encriptación SSL.
- Número de Tarjetas de Crédito enmascaradas en los históricos.

■ Modalidad de implementación cloud-based y on-premises.

■ Atención:

- Workspace integrado para gestión omnicanal.
- Gestión de contactos unificada para todos los canales.
- Funciones de gestión y control de las conversaciones: tomar /transferir/finalizar.
- Tipificación de conversaciones con resultados de gestión.
- Posibilidad de transferir las conversaciones a campaña/agente/nivel de atención.
- Historial de conversaciones omnicanal.
- Búsqueda de conversaciones a través de numerosos criterios.
- Etiquetado de conversaciones.
- Comentarios y notas privadas a las conversaciones.
- Posibilidad de procesar las interacciones a través de Gestión de Casos y Tickets.

■ Reportes:

- Paquete de Reportes con información detallada y estadística.
- Envíos programados de reportes por mail y/o vía FTP con interacciones asociadas adjuntas.
- Exportación de informes a .csv y .pdf.
- Diseñador de reportes.

■ Diseño de Aplicaciones:

- Diseñador de aplicaciones de front-end.
- Diseñador de IVRs y preatendedoras

■ Integración:

- Integración con aplicaciones web de front-end.
- Integración con formularios web y scripts.
- Integración con datos, sistemas y procesos de negocio.

■ Full-web.

■ Soporte para móviles.

Sistema Integrado

Suite	VCC				OCC			
Applications	Voice	Dialer	IVR	Chat	Twitter	Facebook	Mail	Web Forms
Functional Modules	Interaction	Supervision	Administration	Reports	Analytics			
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.