



CONTACT CENTER TECHNOLOGY

simple

Usted tiene desafíos. Nosotros soluciones.

Sabemos cómo hacer que su negocio sea más rentable.

Plataforma de Centro de Contactos unificada, en su empresa o en la nube e integrada a su negocio.



Descubra lo que inConcert puede hacer por su empresa

MÁS CONTACTOS, EN MENOS TIEMPO

Sabemos que el tiempo de sus agentes es su costo principal y para que su operación sea más rentable, necesita acceder a más contactos en menos tiempo. Combinando nuestra tecnología y conocimiento en implementación de soluciones estamos seguros de poder ayudarle.

RENTABILICE EL CICLO DE VIDA DE SUS CLIENTES

Usted ya lo sabe: cuesta entre 5 y 10 veces más adquirir un nuevo cliente que retener al que ya tiene. Hay múltiples estrategias que inConcert le permite aplicar para mejorar la experiencia de sus clientes, ganar su lealtad y, mejor aún, maximizar el valor de su ciclo de vida.

TOME EL CONTROL

Controle qué está sucediendo en su centro de atención en todo momento. Obtenga inteligencia para tomar decisiones mediante informes que combinan datos de negocio y telefonía, acceda a análisis estadísticos y monitorización en tiempo real ya sea en su empresa o a través de internet.

REDUZCA SUS COSTOS OPERATIVOS

Además de incrementar sus ingresos, inConcert le permite reducir gastos innecesarios en su Centro de Contactos, al optimizar los recursos humanos, fomentar el autoservicio e integrar múltiples canales de comunicación.

INTEGRE Y AUTOMATICE SU CENTRO DE CONTACTOS

Muchas actividades en su Centro de Contactos pueden ser automatizadas, desde IVRs de autogestión hasta envíos masivos de mensajes. Con inConcert también puede integrar y automatizar sus procesos de atención, ventas y cobranzas con datos de sus sistemas y operación logística, racionalizando la operación e incrementando su rentabilidad.



TODO LO QUE NECESITA EN UN SOLO LUGAR



Características Principales



In/Out

Múltiples canales de comunicación entrantes y salientes con capacidad de *blending*.



Reports

Acceso inmediato a información estadística e histórica de la actividad del Centro de Contactos mediante reportes pre-diseñados.



ACD

Soporte multicanal y multicampaña, soporta sitios remotos y teletrabajo. Configuración de reglas de distribución personalizadas.



Web App

Herramienta que permite diseñar aplicaciones web, formularios de datos y guiones dinámicos integrados al Centro de Contactos.



CTI

Integración con aplicaciones de gestión, scripts, IVRs y desarrollos realizados con inConcert Web Application Designer.



Flow Designer

Herramienta de diseño gráfico que permite programar aplicaciones de IVR, flujos de trabajo y automatización de tareas.



IVR

Entrante y saliente. Soporta TTS y ASR, envíos de email y SMS, e integración con múltiples sistemas.



BPI/BPA

Integración del Centro de Contactos con sistemas de información y procesos de negocio para la automatización de flujos de trabajo.



Dialer System

Marcación predictiva, progresiva, *preview* con interfaz web para importación de contactos, segmentación de listas y configuración.



Agent

Interfaz operativa que reemplaza al teléfono físico y permite gestionar las interacciones telefónicas y multimedia.



Voice Broadcasting

Herramienta web de configuración y envío automático y masivo de mensajes de voz con transferencia opcional al IVR y agentes.



Supervisor

Interfaz web de supervisión y monitorización de agentes en tiempo real, que permite controlar y apoyar la operación.



Recording

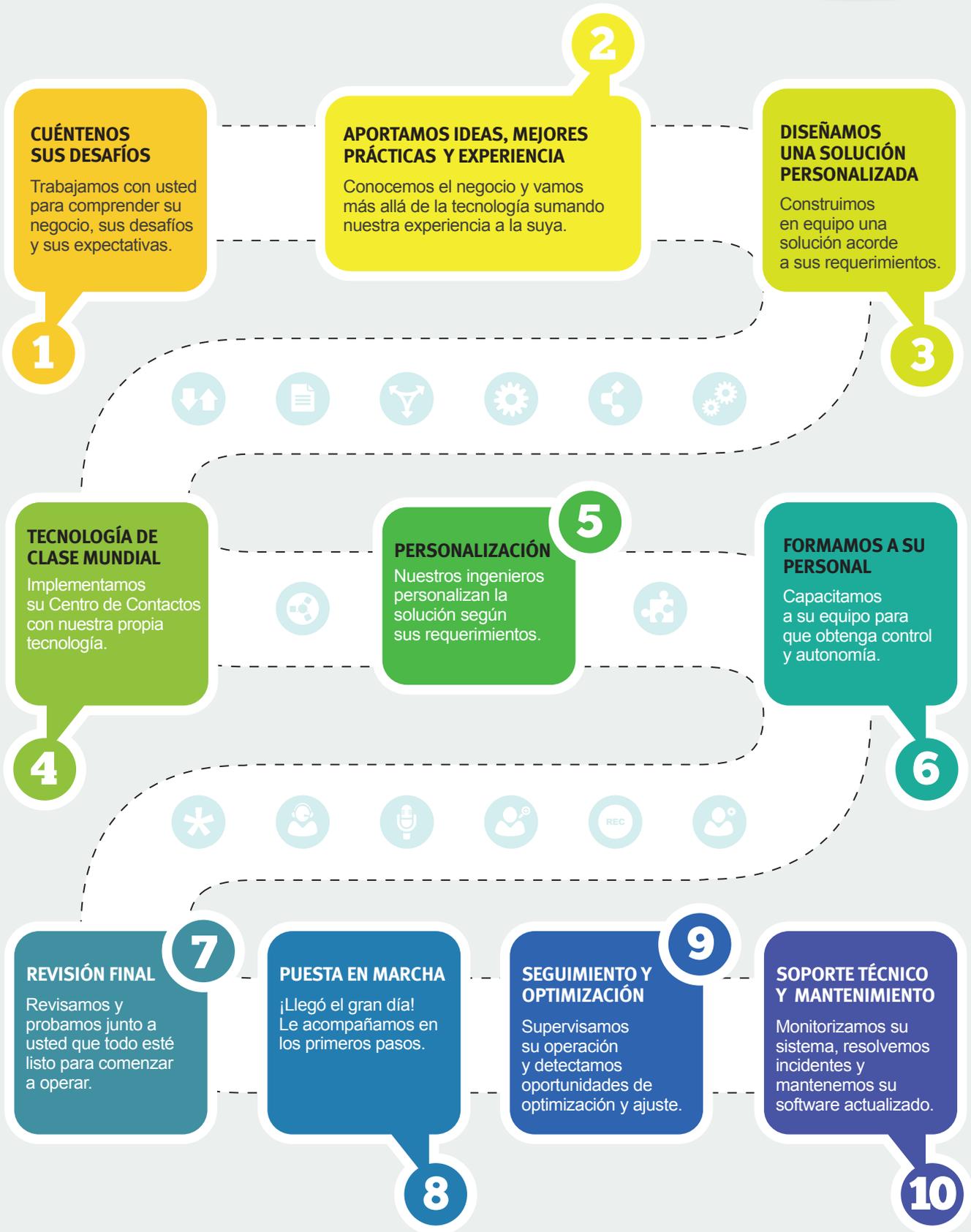
Grabación de llamadas y pantallas. Incluye interfaz web de filtro, búsqueda y reproducción de audios.



Administrator

Interfaz web de configuración y acceso que permite la administración unificada de todo el sistema.

SU SOLUCIÓN EN 10 PASOS



Conocemos su negocio

- ✓ **Sabemos** cómo hacer que su operación sea más rentable.
- ✓ **Construimos** soluciones integrando tecnología y conocimiento.
- ✓ **Medimos** nuestro éxito en base a sus resultados.

SOBRE INCONCERT

inConcert desarrolla e implementa Soluciones de Centro de Contactos de clase mundial orientadas a incrementar la productividad y mejorar la experiencia del cliente.

Los productos inConcert unifican funcionalidades de call center, IVR, grabación de llamadas, multicanalidad y marcación predictiva en una suite integrada que puede estar alojada en sus servidores o en la nube.



CONTÁCTENOS

 @inConcertCC

 inConcertCC

 + 1 (210) 247-5116 Número Global

 www.inConcertCC.com

¿QUIERE SABER MÁS? EXPERIMENTE INCONCERT EN ACCIÓN!

Descubra cómo inConcert puede maximizar su operación.

**SOLICITE AHORA
UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA**

