

Centro de contacto simple y eficiente Solución, iPECS CCX REPORT PLUS

iPECS CCX El módulo de informes comerciales Report Plus ofrece información histórica y en tiempo real sobre un comunicaciones comerciales de la empresa, apoyando un mejor análisis y toma de decisiones. Todos los negocios Necesitamos vivir según las leyes de eficiencia, velocidad y excelente servicio al cliente. iPECS CCX Informe más Cubre todas las empresas, desde grandes hasta pequeñas, dependiendo de las necesidades de los clientes. Creando excepcional El valor con la mayor efectividad es el objetivo y es a través de garantizar el desempeño que el negocio es puede garantizar que cumplan con estos puntos de referencia críticos.

Monitoreo de servicio y desempeño.

En el entorno actual de rápidos cambios y orientado al servicio ment, brindando servicio al cliente y administrando Administrar los recursos de manera eficiente son objetivos clave. iPECS CCX Report Plus proporciona una intuitiva herramienta para monitorear el servicio al cliente y la opera desempeño funcional de su negocio. Puede comprobar y analizar fácilmente si su nivel de servicio y la dotación de personal son adecuados, lo que se traduce en una mejor planificación empresarial.

Panel de BI basado en web

iPECS CCX Report Plus proporciona información basada en web Panel de inteligencia empresarial (BI), un verdadero Pantalla del panel de tiempo y alertas de umbral. servicio que es configurable por el usuario y al que se puede acceder sible desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo. Si necesita estadísticas de contabilidad de llamadas telefónicas, o Contact Center información en tiempo real para un tablero, tablero iPECS CCX Report Plus tiene la respuesta. Una interfaz configurable por el usuario que te permite controlar lo que quieres ver. Él te da control total sobre cómo eres alertado cuando esos objetivos se alcanzan sin necesidad de instalación de software adicional, pero solo a través de la navegación en una página web.

Informe ACD e ACD integrado

iPECS CCX Report Plus recopila información de ACD ción desde el servidor de llamadas ACD integrado. Como ACD La información está incorporada, cada llamada se distribuye. automáticamente según la información de la llamada. El La característica clave del ACD integrado es el monitor de agente. ing y presentación de informes. Los gerentes pueden obtener agentes

estado, tiempo de descanso, número de llamadas, etc. Estadísticas de la actividad del agente cuentan con una diversa formato de informe. Los gerentes pueden obtener un informe de la web y también a través del Dashboard. Ef Un seguimiento eficiente y una rápida toma de decisiones son posible utilizando la información ACD proporcionada a los gerentes a través del tablero.

Cliente web de agente mejorado

Report Plus ACD Client es una herramienta basada en web para informes de agentes y revisión de desempeño. Usuarios Puede iniciar sesión o cerrar sesión fácilmente sin ingresar un código. ing un teléfono de escritorio. Después de un inicio de sesión único, un usuario puede conectar su teléfono de escritorio al contacto sistema central. Una vez que un usuario inicia sesión en sistema, la presencia se integra entre el Agent Web Client y el teléfono de escritorio que permite el control de llamadas para responder llamadas entrantes Llamadas así como llamadas del cliente. Desde mismo cliente que iPECS CCX y habilitando licencias, los administradores pueden monitorear fácilmente en tiempo real Estado e historial del agente ACD. Estadísticas de agentes se proporcionan en forma de gráfico circular, circular y de barras. A través de las estadísticas de los clientes, un administrador puede fácilmente gestionar un grupo de agentes para empresas productividad, especialmente cuando el cliente está interesado Integrado con un sistema CRM que sincroniza su contacto. base de datos de información.

Gestión del centro de contacto

Ya sea que gestiones un entrante o un combinado centro de contacto nacional, recursos de monitoreo, evaluar el rendimiento y el costo es para montar. iPECS CCX Report Plus proporciona

una gama avanzada de funciones para satisfacer Necesidades del Contact Center, desde la producción del agente. informes de actividad y actividad para la asignación de costos y facturación de servicios.

Facturación y asignación de costos

Ayuda de los módulos de carga iPECS CCX Report Plus para facturación y asignación de costos por extensión o división según lo programado en el directorio. También Proporciona funciones de oficina de servicios y facturación. con informes completos y facturación de servicios de funciones utilizadas directamente en un informe de factura.

Consulta tu factura de telecomunicaciones

Tener los medios para cotejar las facturas de telecomunicaciones. sus propios datos recopilados y asegúrese de que no cobrar de más. Identificar los servicios que son ya no es necesario.

Código de cuenta para facturación de proyecto/artículo

Utilice la capacidad del código de cuenta para identificar y rastrear llamadas individuales a una cuenta central para facturación y presentación de informes de servicios. Con esta función, iPECS CCX Report Plus puede informar la cuenta capacidad de costos a sus respectivas divisiones. Las empresas pueden asignar costos a equipos o divisiones por un reembolso interno de los costes de la empresa.

**Informe iPECS CCX Plus,
permite un mejor análisis y
toma de decisiones más rápida para
tu negocio.**

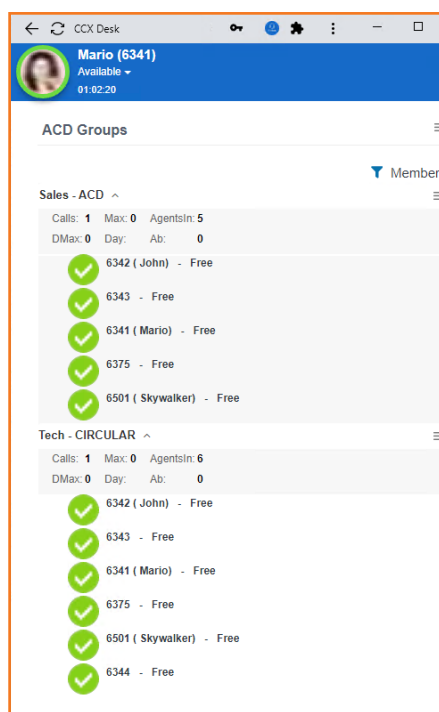
Beneficios comerciales

- Trajes de monitoreo e informes en tiempo real para pequeñas empresas de Contact Center
 - Gestión eficaz de recursos mediante la función ACD integrada
 - Medir y mejorar la eficiencia del personal, la productividad y el servicio al cliente.
 - Incrementar la fidelidad y satisfacción del cliente
 - Más responsabilidad mediante la asignación de costos
 - Administre mejor sus métricas comerciales clave utilizando una configuración configurable
- Panel de inteligencia empresarial con indicadores y alertas en tiempo real

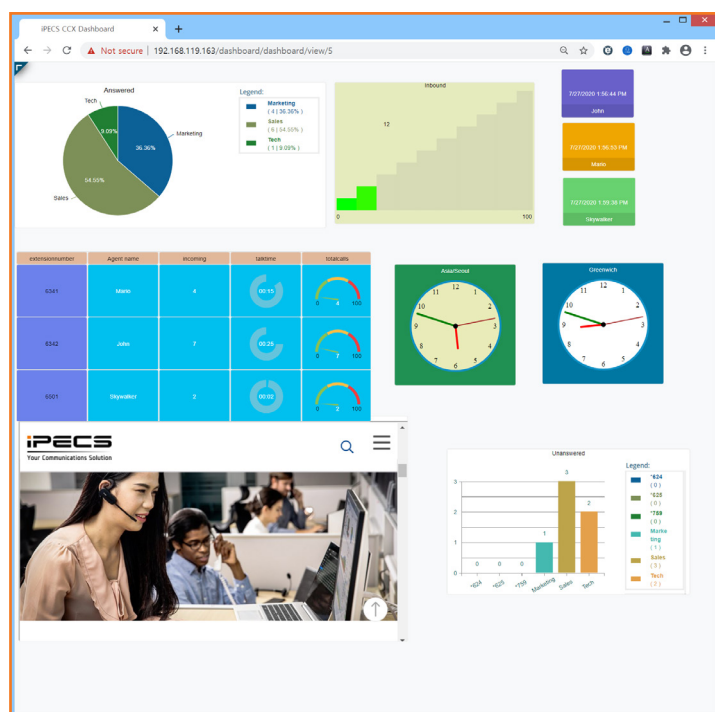
Funciones

- Usar un protocolo propietario entre el servidor de llamadas y los informes servidor en lugar de PERO
- Programación automática de informes para imprimir, enviar por correo electrónico o archivo (PDF, Excel)
- Grabación de llamadas integrada con informe en una sola interfaz
- Guardar y mostrar el tráfico de llamadas y los datos de ACD
- Información sobre cada llamada, incluido el estado del agente y la acción realizada por el administrador de ACD
- Más de 80 potentes informes sobre el rendimiento del sistema, los niveles de servicio, grados de servicio y evaluación del agente/equipo
- Potente interfaz Carrier Tariff, lo que da como resultado informes de nivel empresarial
- Accesos desde cualquier lugar: utilice el panel de control en la empresa o en la oficina remota
- Panel de control y gestión de alertas
- Fácil para que el usuario configure y cree múltiples pantallas de panel
- Herramienta basada en web de gestión sencilla de agentes ACD, Agent Web Client

AGENTE PARAÍPECS CCX APLAZAMIENTO MÁS



ESTADÍSTICAS EN TIEMPO REAL Y PANEL ACD



iPECS relacionados Módulos CCX

- Registro iPECS CCX: grabación de voz integrada y flexible
- * Se requiere la integración de iPECS IPCR

Requisito del navegador web:

- Se recomienda Chrom para el cliente web del agente
- Internet Explorer 8 o superior para el cliente de informes
- Adobe Reader 9 o superior

Requisito mínimo del servidor:

- Procesador: CPU I3 2120 3.3GHz (o superior)
- RAM: 4GB (o superior)
- Disco duro: 40GB mínimo (instalación)
- Sistema operativo: Windows