

Solución de contact center sencilla y eficiente: iPECS CCX REPORT PLUS

El módulo de informes empresariales iPECS CCX Report Plus proporciona información histórica y en tiempo real sobre las comunicaciones de la empresa para mejorar el análisis y la toma de decisiones. Organizaciones de cualquier tamaño necesitan eficiencia, rapidez y un excelente servicio al cliente. CCX Report Plus se adapta a esas necesidades y ayuda a cumplir los indicadores críticos mediante un seguimiento eficaz del rendimiento.

Supervisión del servicio y del rendimiento

En un entorno orientado al servicio y en constante cambio, atender al cliente y gestionar los recursos con eficiencia son objetivos esenciales. iPECS CCX Report Plus ofrece una herramienta intuitiva para supervisar el servicio y el rendimiento operativo. Permite comprobar si el nivel de servicio y la dotación son adecuados y mejorar la planificación.

Panel de inteligencia empresarial en web

iPECS CCX Report Plus incorpora un panel de inteligencia empresarial (BI) en tiempo real, configurable por el usuario y accesible desde cualquier dispositivo. Muestra estadísticas de tarificación de llamadas o información del contact center en un wallboard. La interfaz permite elegir la información visible y configurar alertas al alcanzar umbrales, sin instalar software adicional: basta con utilizar el navegador.

ACD e informes ACD integrados

iPECS CCX Report Plus obtiene la información del ACD integrado en el servidor de llamadas. Las llamadas se distribuyen automáticamente según sus datos. Sus funciones principales son la supervisión de agentes y los informes. Los responsables pueden consultar el estado del agente,

los descansos, el número de llamadas y otras estadísticas en distintos formatos. Los informes están disponibles desde la web y el panel. La información ACD facilita una supervisión eficiente y decisiones rápidas.

Cliente web avanzado para agentes

Report Plus ACD Client es una herramienta web para consultar informes y rendimiento de agentes. Permite cambiar el estado de servicio sin introducir códigos en el terminal. Tras iniciar sesión, el usuario vincula su teléfono al contact center; la presencia se integra entre el cliente web y el terminal, permitiendo contestar y realizar llamadas. Con las licencias adecuadas, los responsables consultan el estado y el histórico ACD en tiempo real, visualizan gráficos y gestionan grupos de agentes.

Gestión del contact center

Tanto en un contact center de entrada como mixto, la supervisión de recursos, rendimiento y costes es fundamental. iPECS CCX Report Plus ofrece funciones avanzadas que cubren desde la productividad y actividad de los agentes

hasta la asignación de costes y la facturación de servicios.

Facturación y asignación de costes

Los módulos de tarificación de iPECS CCX Report Plus permiten facturar y asignar costes por extensión o división según el directorio. También ofrecen funciones de service bureau, informes completos y facturación de los servicios utilizados.

Compruebe su factura de telecomunicaciones

Contraste las facturas con sus propios datos, evite sobrecostes e identifique servicios que ya no son necesarios.

Código de cuenta para facturar proyectos o conceptos

Los códigos de cuenta permiten identificar llamadas y asignarlas a una cuenta central para facturación e informes. iPECS CCX Report Plus distribuye los costes entre divisiones, equipos o departamentos y facilita la repercusión interna de gastos.

**iPECS CCX Report Plus
permite analizar mejor y
tomar decisiones más rápidas
para su empresa.**

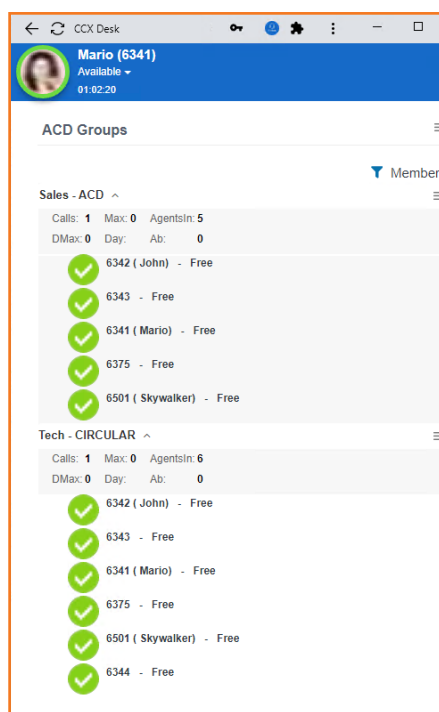
Ventajas para la empresa

- Supervisión e informes en tiempo real para contact centers pequeños
- Gestión eficaz de recursos mediante la función ACD integrada
- Medición y mejora de la eficiencia, productividad y atención al cliente
- Mayor fidelidad y satisfacción del cliente
- Mayor responsabilidad mediante la asignación de costes
- Mejor gestión de los indicadores empresariales mediante un panel BI configurable, con indicadores y alertas en tiempo real

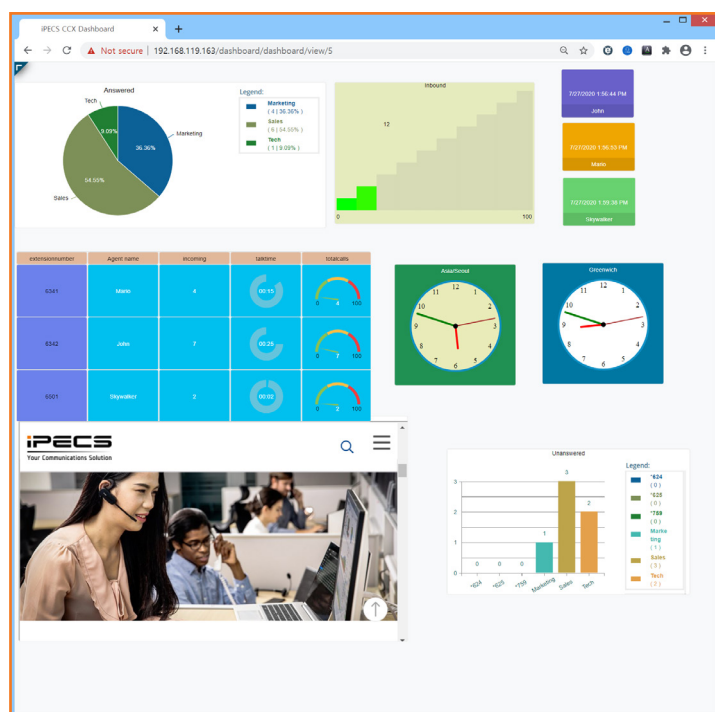
Funciones

- Protocolo propietario entre el servidor de llamadas y el servidor de informes, en lugar de TAPI
- Programación automática de informes para imprimir, enviar por correo o guardar en PDF o Excel
- Grabación de llamadas integrada con los informes en una sola interfaz
- Almacenamiento y visualización del tráfico de llamadas y datos ACD
- Información de cada llamada, incluido el estado del agente y la acción del ACD Manager
- Más de 80 informes de rendimiento, niveles y calidad de servicio y evaluación de agentes o equipos
- Potente interfaz de tarifas de operador para informes de nivel empresarial
- Acceso desde cualquier lugar: empresa u oficina remota
- Gestión de wallboards y alertas
- Configuración sencilla de varias pantallas de panel
- Herramienta web Agent Web Client para gestionar agentes ACD

AGENTE PARA iPECS CCX REPORT PLUS



ESTADÍSTICAS EN TIEMPO REAL Y PANEL ACD



Módulos CCX relacionados

- Grabación de voz integrada y flexible mediante la integración con iPECS IPCR

Requisitos del navegador:

- Se recomienda Chrome para Agent Web Client
- Internet Explorer 8 o superior para el cliente de informes
- Adobe Reader 9 o superior

Requisitos mínimos del servidor:

- Procesador: CPU i5 a 3.3GHz o superior
- RAM: 4GB o superior
- Disco: mínimo 100GB para la instalación
- Sistema operativo: Windows