

Centro de contacto simple y eficiente

Solución, iPECS REPORT PLUS

iPECS El módulo de informes comerciales Report Plus ofrece información histórica y actual sobre una empresa. Niebla las comunicaciones empresariales, apoyando un mejor análisis y toma de decisiones. Todas las empresas necesitan vivir según las leyes de la eficiencia, la rapidez y el excelente servicio al cliente. iPECS Informe más cubre todos los negocios, de grandes a pequeños, dependiendo de las necesidades del cliente. Creando valor excepcional con la El objetivo es la máxima eficacia y es garantizando el rendimiento que las empresas pueden garantizar cumplen con estos puntos de referencia críticos.

Monitoreo de servicio y desempeño.

En el entorno actual de rápidos cambios y orientado al servicio, brindando servicio al cliente y administrando Administrar los recursos de manera eficiente son objetivos clave. iPECS Report Plus proporciona una herramienta intuitiva para monitorear el servicio al cliente y el funcionamiento desempeño de su negocio. Puedes fácilmente comprobar y analizar si su nivel de servicio y La dotación de personal es adecuada, lo que se traduce en mejores negocios. planificación de negocios.

Panel de inteligencia empresarial

iPECS Report Plus proporciona información empresarial ligence Dashboard, un sistema web en tiempo real Pantalla del tablero y alertas de umbral. servicio que es configurable por el usuario. Si necesita una cuenta de llamada telefónica ing estadísticas, o Contact Center en tiempo real información para un tablero, iPECS Report Plus El tablero tiene la respuesta. Un usuario configurable interfaz que te permite controlar lo que quieres ver. Tú diseñas tu propia inteligencia de negocios centrar y luego crear umbrales y objetivos. Te da control total sobre cómo eres. alertado cuando se alcancen esos objetivos.

Informe ACD e ACD integrado

iPECS Report Plus recopila información de ACD desde los servidores de llamadas ACD integrados. 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 monitoreo de agentes. y presentación de informes. Los gerentes pueden obtener el estado del agente, tiempo de descanso, número de llamadas, etc.

Se proporcionan estadísticas de la actividad del agente. un formato de informe diverso. Los gerentes pueden obtener un informe desde la web y también a través del Panel. Monitoreo eficiente y decisiones rápidas. La toma de decisiones es posible utilizando el ACD. información proporcionada a los directivos a través del panel.

Cliente web del agente

Agent Web Client es una herramienta basada en web para agentes informes y revisión del desempeño. Los usuarios pueden iniciar sesión/cerrar fácilmente sin ingresar un código usando 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. Los gerentes pueden monitorear fácilmente la ACD en tiempo real estados e historial de los agentes. Las estadísticas de los agentes son proporcionado como un gráfico de barras, circular y teletipo. A través de las estadísticas de los clientes, un administrador puede fácilmente gestionar un grupo de agentes para empresas productividad.

Gestión del centro de contacto

Ya sea que gestiones una entrada o centro de contacto combinado, monitoreo recursos, evaluando el desempeño y el costo es primordial. iPECS Report Plus proporciona una gama avanzada de funciones para satisfacer Necesidades del Contact Center, desde la producción de agentes. 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 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 y salidas directamente a una factura. informe.

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 proyecto/artículo facturación

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 Report Plus puede informar la responsabilidad de los costos a sus respectivas divisiones. Compa- Las empresas pueden asignar costos a equipos o divisiones para un reembolso interno de los costes de la empresa.

Informe iPECS Plus, dinámico y herramienta de informes confiable permite un mejor análisis y toma de decisiones más rápida para tu negocio.

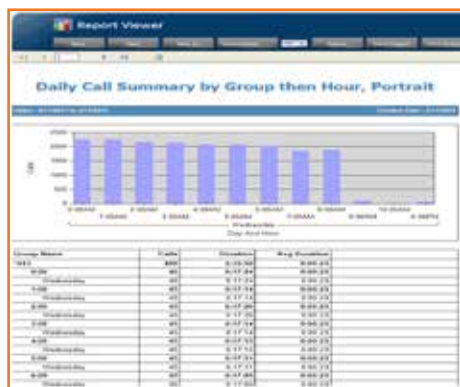
Beneficios comerciales

- 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

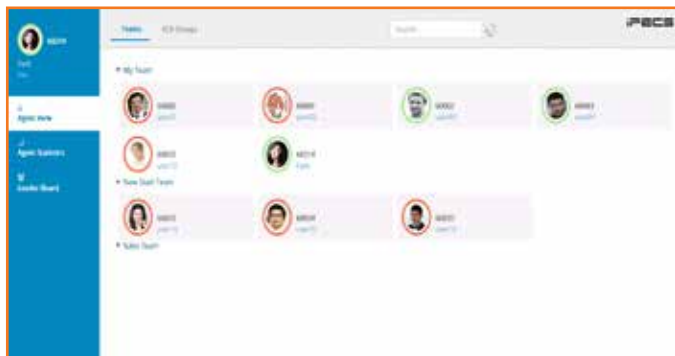
PANTALLA DE INFORMES PARA iPECSAPLAZAMIENTO MÁS



Estadísticas en tiempo real y panel acd



CLIENTE WEB AGENTE PARA INFORME PECS PLUS



Estadísticas de agentes



Ericsson-LG iPECS relacionados Módulos CCS

- Registro CCS: grabación de voz integrada y flexible

Requisito del navegador web:

- Internet Explorer 8 o superior para el cliente de informes
- Internet Explorer 11 o superior para el cliente web del agente
- 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)
- SO: Windows Server 2008 R2 o 2012