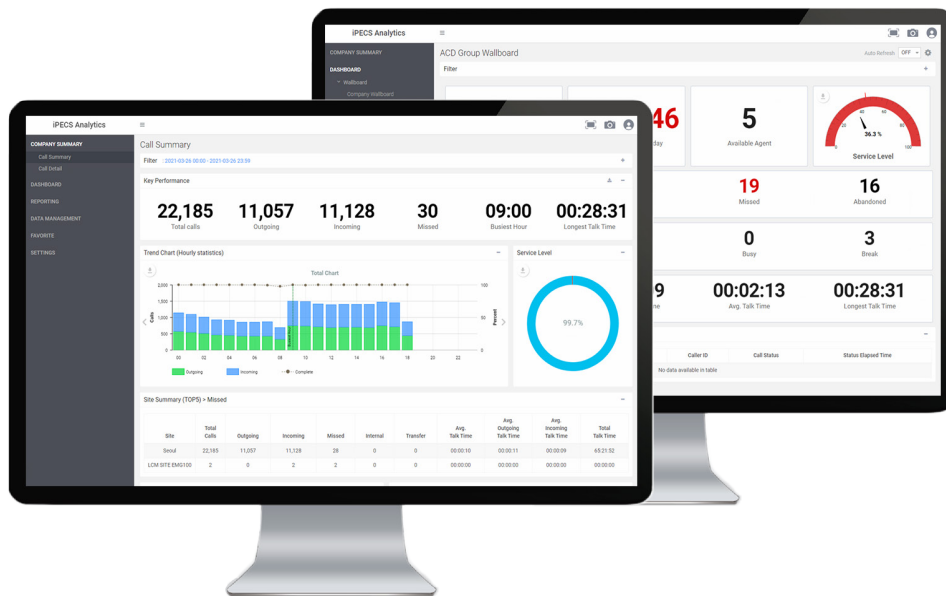


Mejore la experiencia del cliente y optimice su negocio, iPECS Analytics

iPECS Analytics es una potente solución de análisis de llamadas totalmente integrada con iPECS Cloud. iPECS Analytics ofrece información valiosa sobre las comunicaciones de cualquier negocio o contact center. Los datos en tiempo real de este servicio permiten a su equipo ofrecer una experiencia superior al cliente.



Información empresarial

Obtenga información sobre las interacciones del cliente vía iPECS Analytics. iPECS Analytics muestra KPI críticos del negocio mediante distintos informes personalizables por usuario, DDI, sede, grupo, cliente, agente u organización. El análisis detallado de llamadas ayuda a supervisar y resolver incidencias, permitiendo realizar mejoras rápidamente. Los informes de tendencias están disponibles a diario, cada semana, mes y año, y permiten detectar tendencias y aplicar cambios en consecuencia. iPECS Analytics se integra con iPECS Cloud, plataforma de comunicaciones preparada para el futuro; desplegar y gestionar Analytics es sencillo y los datos de usuario se sincronizan automáticamente desde iPECS Cloud.

Sencillo y flexible

Mejore la productividad con análisis avanzados, informes y gestión de recursos de primer nivel. Personalice los informes para medir y mejorar el uso de recursos. iPECS Analytics ofrece varios informes predefinidos y paneles claros que se consultan en tiempo real. Los filtros permiten recibir informes personalizados con información relevante para cualquier usuario o grupo. Funciones sencillas como favoritos, envíos programados por correo, y exportación a PDF o CSV facilitan la obtención de la información necesaria. El diseño web adaptable permite usar iPECS Analytics desde ordenador o móvil, en la oficina o en remoto.

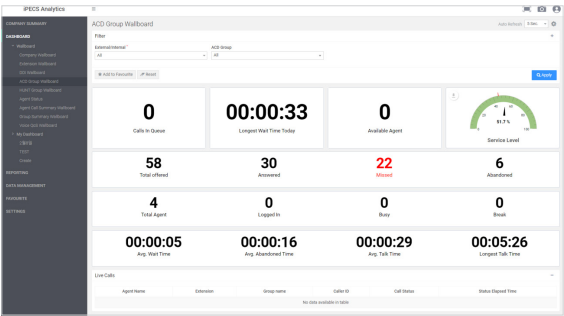
Más allá del análisis

Mejore la experiencia del cliente y tome decisiones empresariales con información en tiempo real de iPECS Analytics. La solución también es ideal para contact centers que buscan una opción sencilla y rentable. Analytics permite supervisar llamadas en directo y generar informes detallados por grupo o agente, para identificar las horas de mayor actividad y asignar los recursos necesarios. Analytics incluye un panel mural claro y personalizable que muestra llamadas en cola, máximo tiempo de espera, llamadas perdidas y abandonadas, nivel de servicio y otros datos. iPECS Analytics puede formar parte de un contact center iPECS Cloud junto con IVR, grabación, enrutamiento ACD e integración CRM.

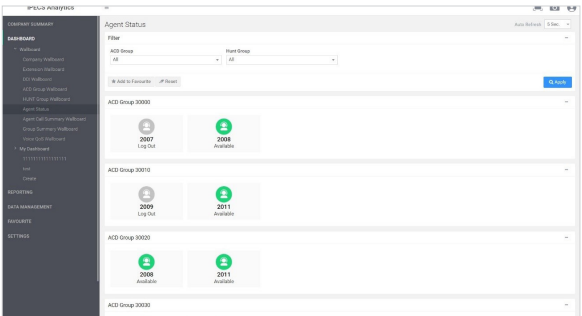
Funciones principales

Categoría	Funciones	Estándar	Avanzado	Avanzado Plus
Control de contact center	• Cierre de sesión y estado de agentes ACD	-	S	S
	• Supervisión silenciosa y asistencia en susurro ACD	-	S	S
	• Unir llamada ACD	-	S	S
	• Control llam. ACD	-	S	S
	• Control de colas ACD	-	S	S
Informes	• Resumen de empresa / detalle de llamadas	S	S	S
	• Resumen de la empresa: observaciones clave	S	S	S
	• Informes de extensión / DDI / detalle por ext. y DDI	S	S	S
	• Informes de rendimiento	S	S	S
	• Tendencias por periodo	S	S	S
	• Informes de cliente/área	S	S	S
	• Informes de la organización	S	S	S
	• Informes ACD / grupo de salto	-	S	S
	• Informes por agente	-	S	S
	• Abandonos pendientes/grupo	-	S	S
	• Llamadas por grupo	-	S	S
Panel	• Panel de empresa / extensión / DDI	S	S	S
	• Mi panel (KPI históricos)	S	S	S
	• Panel de grupo ACD	-	S	S
	• Panel de grupo de salto	-	S	S
	• Panel de estado de agentes	-	S	S
	• Panel resumen de llamadas de grupo	-	S	S
	• Panel resumen de llamadas por agente	-	S	S
	• Mi panel (KPI en tiempo real)	-	S	S
Integración de grabación	• Integración con grabaciones detalladas	S	S	S
QoS de voz	• Informe / panel de QoS de voz	S	S	S
Gestión	• Descarga de informes	S	S	S
	• Programar informe	S	S	S
	• Privilegios de supervisor	S	S	S
	• Informe favorito	S	S	S
	• Trap SNMPv3	S	S	S
Plataforma	• Varios servidores Analytics	S	S	S
	• Redundancia local	S	S	S
	• Copia DB	S	S	S
	• Acceso con MS AD	S	S	S
	• 2FA	S	S	S
	• Migración de OS a Rocky Linux	S	S	S

Nota: consulte el manual del cliente para obtener más información.



[Panel de grupo ACD]



[Panel de estado de agente]

El contenido de este documento está sujeto a revisión sin previo aviso debido al progreso continuo en metodología, diseño y fabricación. IPECS no tendrá responsabilidad por ningún error o daño de cualquier tipo resultante del uso de este documento.

© IPECS Co., Ltd. 2025 Versión 3.0

IPECS Co., Ltd.
(08503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seúl, Corea del Sur / Teléfono: +82-2-3777-1114 Fax: +82-2-480-7240
www.IPECS.com