

Centro de contacto sencillo y eficiente con iPECS CCX REPORT PLUS

iPECS CCX Report Plus ofrece información histórica y en tiempo real sobre las comunicaciones de la empresa para analizar y decidir mejor. Todas las empresas necesitan eficiencia, rapidez y gran atención al cliente. iPECS CCX Report Plus atiende las necesidades de empresas grandes y pequeñas. El objetivo es crear un valor excepcional con la máxima eficacia y garantizar un rendimiento que permita cumplir estos indicadores críticos.

Supervisión de servicio y rendimiento

En el entorno actual, dinámico y orientado al servicio, la atención al cliente y la gestión eficaz de recursos son objetivos clave. iPECS CCX Report Plus ofrece una herramienta intuitiva para supervisar el servicio y el rendimiento operativo de la empresa. Permite comprobar y analizar fácilmente si el nivel de servicio y la dotación de personal son adecuados, para lograr una mejor planificación.

Panel BI web

iPECS CCX Report Plus ofrece un panel de inteligencia empresarial (BI), una vista en tiempo real y un servicio de alertas por umbrales configurable por el usuario y accesibles desde cualquier dispositivo. Tanto si necesita estadísticas de tarificación telefónica como datos en vivo del centro de contacto en un panel mural, iPECS CCX Report Plus ofrece la respuesta. Su interfaz configurable permite controlar qué información desea ver y cómo recibir alertas al alcanzar los objetivos, sin instalar software adicional, solo desde una página web.

ACD integrado e informes ACD

iPECS CCX Report Plus recopila datos ACD del ACD del servidor. Al estar integrado, cada llamada se distribuye según su información. La función clave es supervisar agentes

y generar informes. Los responsables ven el estado, pausas y llamadas. Las estadísticas de actividad se presentan en diversos formatos. Los informes están disponibles en la web y el panel.

Permite supervisar eficazmente y tomar decisiones rápidas mediante la información ACD proporcionada a los responsables a través del panel.

Cliente web de agente mejorado

Report Plus ACD Client es una herramienta web de informes y evaluación de agentes.

Permite activar o desactivar el servicio sin introducir códigos en el teléfono.

Tras iniciar sesión una vez, el usuario puede vincular su teléfono de sobremesa con el centro de contacto. Cuando el usuario inicia sesión, la presencia se sincroniza entre Agent Web Client y el teléfono de sobremesa, lo que permite responder llamadas entrantes y realizar llamadas desde el cliente. Mediante el mismo cliente de iPECS CCX y activando las licencias, los responsables controlan el estado ACD del agente en tiempo real y su historial. Las estadísticas aparecen en gráficos circulares y de barras. Así, se gestionan los grupos de agentes y la productividad empresarial.

Gestión del centro de contacto

En un centro de contacto entrante o mixto, supervisar recursos y evaluar rendimiento y costes es esencial. iPECS CCX Report Plus ofrece funciones avanzadas

para centros de contacto, desde actividad y productividad hasta reparto de costes y facturación.

Facturación y reparto de costes

Los módulos de tarificación de iPECS CCX Report Plus ayudan a facturar y repartir costes por extensión o división del directorio. También ofrecen servicios de tarificación con informes completos y facturación por funciones utilizadas.

Revise su factura

Compare las facturas con sus propios datos y evite cargos excesivos. Identifique servicios que ya no necesita.

Código de cuenta para facturar proyectos

Use códigos de cuenta para identificar y asociar llamadas a una cuenta central para facturación e informes. Con esta función, iPECS CCX Report Plus atribuye los costes a sus respectivas divisiones. Las empresas pueden asignarlos a equipos o divisiones para repercutir costes.

iPECS CCX Report Plus, permite analizar mejor y decidir con más rapidez para su empresa.

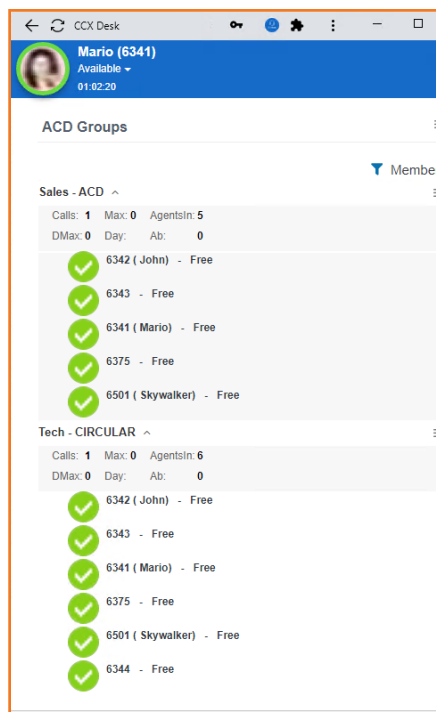
Ventajas

- Supervisión e informes en tiempo real para centros de contacto de pymes
- Gestión eficaz de recursos mediante ACD integrado
- Mida y mejore la eficiencia, la productividad y la atención al cliente
- Más fidelidad y satisfacción del cliente
- Mayor control al repartir costes
- Gestione mejor sus métricas mediante un panel configurable

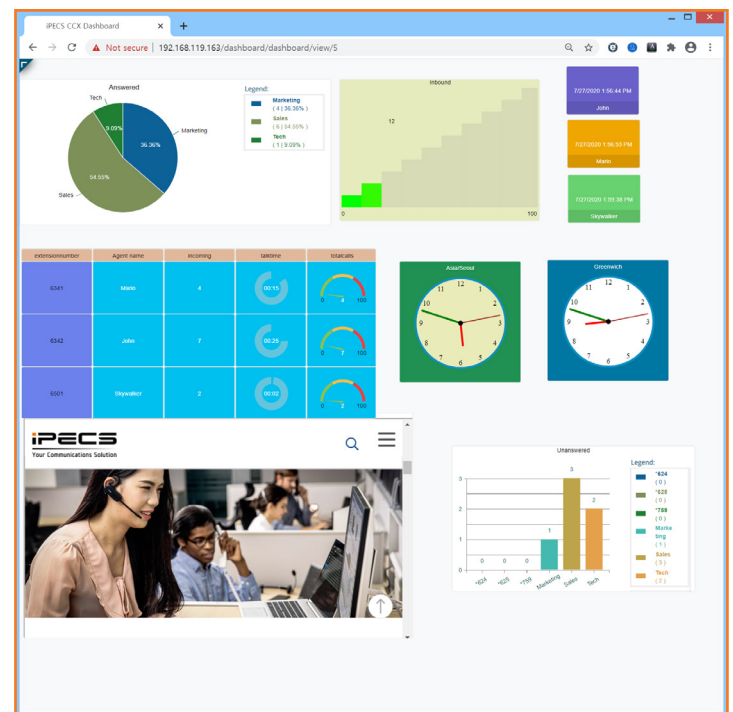
Funciones

- Protocolo propio entre servidor de llamadas e informes en lugar de TAPI
- Programar informes para imprimir, correo o archivo (PDF, Excel)
- Grabación integrada con informes en una interfaz
- Guardar y mostrar el tráfico de llamadas y los datos ACD
- Información de cada llamada, incluidos el estado y la acción del agente vía ACD Manager
- Más de 80 informes avanzados sobre rendimiento del sistema y niveles de servicio, grados de servicio y evaluación de agentes/equipos
- Interfaz avanzada de tarifas de operador para informes empresariales
- Acceso desde cualquier lugar: use el panel en la empresa o una oficina remota
- Gestión de panel mural y alertas
- Permite configurar y crear fácilmente varias pantallas de panel
- Agent Web Client: herramienta web sencilla para gestionar agentes ACD

AGENTE iPECS CCX REPORT PLUS



ESTADÍSTICAS EN TIEMPO REAL Y PANEL ACD



Módulos iPECS CCX relacionados

- Grabación de voz integrada y flexible disponible mediante 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 duro: mínimo 100GB (instalación)
- SO: Windows