

Centro de contacto avanzado, iPECS CCX

iPECS CCX sirve para cualquier empresa: pequeña, mediana o grande, con una o varias sedes o personal remoto, y ofrece lo necesario para una experiencia de cliente moderna.

Visualización del estado de presencia

iPECS CCX incorpora el módulo iPECS CCX Desk integrado de forma predeterminada, que ofrece una experiencia fluida en el PC al atender a sus clientes con un servicio de soporte completo. Con iPECS CCX Desk, los usuarios pueden actualizar su estado rápida y fácilmente a cualquiera de las opciones predefinidas por el administrador.

Muestra el estado de otros usuarios y su tiempo de ausencia. Si un usuario desea contactar con otro que no está disponible, puede enviarle un mensaje o configurar una alerta para saber cuándo vuelve a estar disponible.

Integración con la base de datos de contactos

iPECS CCX Desk permite a los agentes acceder de inmediato a los datos del llamante y ofrecerle una bienvenida más cercana y profesional.

Al integrarse con su sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) o base de datos, las llamadas se asocian a los contactos del sistema y la información del cliente aparece en una ventana emergente del escritorio del agente.

Al usarse junto con Outlook, CRM o una base de datos, las llamadas anteriores quedan registradas y todo el historial del cliente, incluidas las grabaciones cuando corresponda, queda fácilmente accesible con un clic.

Gestión de llamadas

Las llamadas se responden, retienen y transfieren con un clic. Este sistema intuitivo y flexible ofrece una plataforma eficaz y rentable para la organización, con una experiencia de cliente de máxima calidad. Al recibir llamadas, se muestran automáticamente los datos del cliente.

Transforme ya su empresa con iPECS CCX, simplificando la infraestructura y mejorando la experiencia del cliente.

Informes de inteligencia empresarial

iPECS CCX ofrece una potente e intuitiva solución de informes, fácil de configurar y usar, con explicaciones integradas de los elementos y columnas de datos.

La solución ofrece herramientas avanzadas de informes para realizar análisis completos y personalizados del rendimiento del sistema, los niveles y grados de servicio y la evaluación de equipos, con potentes filtros.

Los informes se envían por correo automáticamente según lo programado y llegan directamente a su buzón, o puede ejecutar informes puntuales y crear sus propios filtros para analizar en profundidad la empresa y el equipo.

Indicadores empresariales

Mida la eficiencia del personal para mejorar la productividad y la atención al cliente. El seguimiento de códigos de cuenta por proyecto y elemento facturable aporta información para gestionar la empresa.

La programación automática de informes permite gestionar los flujos de trabajo al imprimir, enviar o exportar (CSV, PDF, Excel). Además, el soporte multiusuario y multisede proporciona una experiencia de supervisión fluida.

Herramienta de supervisión

Gracias a la flexible arquitectura web, los supervisores pueden iniciar sesión y controlar sus equipos desde cualquier lugar con las potentes herramientas integradas en iPECS CCX Desk e iPECS CCX Report Plus, incluidas como función estándar.

Los supervisores ven el registro de llamadas realizadas o recibidas por cada agente y, al usar iPECS CCX Record, pueden reproducir llamadas concretas con un clic. Además de iPECS CCX Record, existen varias funciones modulares que pueden integrarse adicionalmente en la solución.



Conjunto modular de aplicaciones de experiencia de cliente adaptadas a su empresa

La tecnología iPECS CCX es una gama modular de aplicaciones de experiencia de cliente que permite elegir lo que necesita. Se ofrecen por separado o integradas en una solución empresarial completa.



CCX Call

iPECS CCX Call representa la evolución del centro de contacto saliente, con un alcance omnicanal real. Un entorno combinado que permite a su equipo conectar con más personas y crear más oportunidades.



CCX IVR

Reserve sus recursos humanos para tareas más complejas y personales. iPECS CCX IVR es un potente motor de respuesta de voz interactiva y un módulo de gestión que ofrece funciones avanzadas y una herramienta de diseño IVR muy configurable.



CCX PCIM

Proteja y muestre de forma selectiva su información personal. iPECS CCX PCIM ofrece la seguridad necesaria para sus datos personales.



CCX Record

Grabe llamadas con iPECS CCX Record y genere informes conformes con PCI DSS.

Para cualquier organización, la grabación de llamadas aporta pruebas irrefutables sobre las conversaciones y permite resolver disputas.

iPECS CCX Record también permite supervisar y mejorar la atención al cliente con escucha y formación, y garantizar el cumplimiento normativo.

- Garantice el cumplimiento de los requisitos de los organismos reguladores y las normas.
- Demuestre el cumplimiento de los requisitos empresariales de sus clientes.
- Mejore el rendimiento del personal con escucha y evaluación.
- Mejore la prestación del servicio mediante un registro preciso de los hechos.
- Resuelva de forma concluyente las disputas sobre quién dijo qué.
- Identifique a sus mejores agentes



Requisitos mínimos del PC:

- Procesador: CPU Intel Xeon/Pentium a 2 GHz o superior
- Memoria: 2 GB o superior
- Disco duro: mínimo 80 GB (instalación)
- SO: Windows 7 o Windows Server 2012
- Pantalla: XGA 1024 x 768

Contenido sujeto a cambios sin previo aviso debido a avances continuos en metodología, diseño y fabricación. IPECS no asume responsabilidad por errores ni daños derivados del uso de este documento.

IPECS Co., Ltd. 2025 Versión 1.0

IPECS Co., Ltd.
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seúl, Corea del Sur

iPECS
Your Communications Solution