



# inConcert + Help desk

Herramienta para atención y seguimiento de tickets de soporte

simple

Estrechamente integrada con la suite de productos inConcert, la solución de Help Desk permite el seguimiento activo de incidentes abiertos al proporcionar las herramientas necesarias para brindar un mejor servicio e incrementar el nivel de resolución durante la primer llamada, ayudando a los Agentes a entender y resolver los incidentes del cliente en tiempo real y mantener una base de conocimiento de fácil acceso.

## BENEFICIOS

- Herramienta integrada a los flujos de ACD, CTI e IVR.
- Aumente más de 30% la resolución en la primera llamada.
- Disminuya el tiempo promedio de las llamadas.
- Minimice un 50% el número de llamadas perdidas.
- Resuelva incidentes recurrentes de forma más rápida.
- Ahorre un 25% en costos administrativos a través del auto servicio.
- Resuelva incidentes recurrentes un 95% más rápido.
- Permita la comunicación orientada a soluciones.

## FUNCIONALIDADES

**Manejo de las Solicitudes de Soporte con información de contexto:** Las soluciones de IVR, ACD y Soporte comparten la información del cliente, reduciendo costos por llamada y brindándole a su cliente una experiencia más satisfactoria.

**Distribución de Interacciones:** Nuestro ACD para la distribución de Solicitudes de Soporte e Interacciones Multimedia asegura que el cliente es atendido por el Agente más capacitado disponible en cada contacto.

**Fácil Configuración:** Los cambios al sistema son rápidos y sencillos. Funciones avanzadas tales como SLA's, flujos de trabajo personalizados y creación de reglas de negocio son modificaciones simples que no requieren administración constante.

**Acceso a través del navegador de Internet:** El acceso a través del navegador de Internet proporciona acceso desde cualquier momento y lugar. Funciona de forma independiente a la plataforma desde navegadores estándar, incluso en dispositivos móviles.

# INCREMENTE

el nivel de resolución



- ▶ **Base de Conocimiento:** Mejora la eficiencia del servicio a través del contenido capturado en tiempo real en una base de conocimiento fácil de acceder. La base de conocimiento permite la rápida resolución de problemas y otorga a su gente rápido acceso a la información.

---

- ▶ **Reporte Centralizado:** El Panel principal proporciona información concentrada sobre estadísticas clave, incluyendo la actividad de los últimos siete días, tickets pendientes, nuevos y escalados. Un módulo de estadísticas fijo facilita a los Gerentes obtener rápida y eficientemente reportes de estado actualizados.

---

- ▶ **Gestión de Solicitudes:** Ofrece un conjunto completo de herramientas para la gestión eficiente de solicitudes. Con soporte para todas las funciones comunes, el Panel principal ofrece a los Agentes y Gerentes una vista instantánea del estado actual del sistema, mejorando la comunicación, transparencia y satisfacción del cliente.

---

- ▶ **Fácil Integración:** Soporta todos los formatos de correo electrónico disponibles, simplificando la implantación en una infraestructura de comunicaciones existente en la organización.

---

- ▶ **Seguridad:** Proporciona una plataforma sólida para administrar asuntos de seguridad comunes tales como autenticación de usuario, control de acceso y codificación de datos. Un control de acceso con base en definición de roles.

---

- ▶ **Auto Servicio:** Ahorre tiempo y esfuerzo con un portal de auto servicio completamente configurable, que permite a sus clientes crear sus propias cuentas, registrar y administrar tickets, acceder al historial de los mismos y visualizar las interacciones previas con el Help Desk.

---

- ▶ **Personalización:** La interfaz de usuario es completamente personalizable, permitiendo al cliente agregar su propia marca, logotipos, colores y diseños. Además permite a los clientes sumar nuevos campos para información demográfica, geográfica o personal, obteniendo así un perfil de cliente más exacto.

---

- ▶ **Sobre inConcert:** inConcert es una empresa especializada en el desarrollo de Soluciones de Contact Center Multimedia Full-IP de alto desempeño, que le garantizan un importante aumento en la productividad de su empresa, reducen el costo operativo y mejoran la experiencia de servicio de los usuarios finales. La suite all in one de InConcert incluye funcionalidades integradas de IVR, ACD, CTI, Grabación de Llamadas, Sistemas de Marcación, Integración con Sistemas, Canales Multimedia e incluso la posibilidad de interactuar a través de Redes Sociales.

## CONTACTO

### USA

1221 Brickell Avenue 9th Floor  
Miami, FL. 33131  
Tel: (305) 377 8771

### México

Homero 1425, Oficinas 1103 y 1104,  
Col. Polanco, Miguel Hidalgo, C.P. 11540  
Tel: +52 (55) 1164 7544

### Uruguay

Av. 8 de Octubre 2297  
11200, Montevideo  
Tel: +598 (2) 400 7885