



inConcert + Survey

Solución para Encuestas Telefónicas



InConcert Survey, es una plataforma modular de bajo costo para CATI (Computer Assisted Telephone Interview), ideal para ser usada en cualquier tipo de Contact Center sin importar su tamaño o sofisticación tecnológica. Esta herramienta permite aumentar la productividad de las empresas de investigación que realizan encuestas telefónicas, aumentando la calidad de los datos y la productividad de los equipos de trabajo involucrados mientras reduce sus costos.

INTEGRACIÓN CON INCONCERT

- Marcador Predictivo / Progresivo / Manual.
- Servicios tipo "press-one" con derivación de la llamada a los Agentes.
- CTI PopUp para presentar la llamada telefónica y el formulario de encuesta al mismo tiempo.
- Reportes de productividad (llamadas por hora por Agente, tiempo hablando, tiempo libre, tiempo promedio de encuesta... más de 100 reportes).



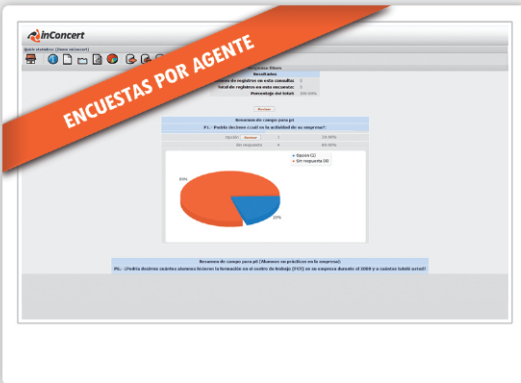
SURVEY



LIVE MONITOR

- Grabación de llamadas.
- Integración para recuperar el audio de las llamadas de cualquier encuesta específica.
- Supervisión en tiempo real.
- Integración con Live Monitor (permite visualizar cuántas encuestas lleva completadas el Contact Center, porcentaje de respuestas para X pregunta o cualquier indicador que pueda ser extraído de la BD).

AUMENTE la productividad



REPORTES Y ESTADÍSTICAS

- Distribución de respuestas por pregunta.
- Reporte detallado de respuestas.
- Últimas 50 respuestas.
- Encuestas por Agente (completa/incompleta).
- Tiempo promedio de llamada con encuesta completa o incompleta.
- Distribución de tiempo total de staff por encuesta (hablando, wrapup, idle).
- Penetración de su base de datos, intentos versus gestiones.

CARACTERÍSTICAS

- Número ilimitado de encuestas simultáneas.
- Número ilimitado de preguntas por encuesta.
- Número ilimitado de usuarios.
- Encuestas multi-idioma.
- Gestión de usuarios.
- 18 tipos de preguntas diferentes (combo, múltiple opción, texto libre).
- Gestión de cuota por encuesta.
- Cambio de secuencia de preguntas aleatorio.
- Integración de imágenes y videos en la encuesta.
- Preguntas condicionadas a respuestas previas.
- Plantillas con encuestas "tipo".
- Importación y exportación de datos a diferentes formatos (CSV, PDF, XML).
- Estadísticas y análisis.
- Rápido diseño de nuevas encuestas (15 preguntas = 10 minutos).

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