



inConcert
Contact Center Suite

Optimice su productividad con **inConcert Contact Center**



Incremente la productividad de su centro de contactos, reduzca costes operativos y brinde a sus clientes una experiencia de atención excepcional. La suite inConcert Contact Center es más que una plataforma de centros de contacto. Combina infraestructura, software y servicios profesionales para lograr soluciones integradas y multicanal, disponibles *en su empresa o como un servicio en la nube*.

Solución *Todo-En-Uno*

Independientemente del tamaño de su empresa, del sector de la industria en la cual opere y de los desafíos a los que se enfrente para optimizar su operación del centro de contacto, inConcert puede ayudarle.

En inConcert desarrollamos todos los módulos funcionales de nuestra suite, o que le asegura una plataforma de contact center completa, en la que no hay que integrar componentes de terceros como sistemas de grabación, sistemas de IVR o marcadores. Al no existir “silos de tecnología” se evitan los puntos de fallos y reducen significativamente los costos de integración. Además, el experto equipo de ingeniería de proyectos de inConcert analiza, diseña e instala su solución llave en mano, dándole la tranquilidad de interactuar con un único proveedor.

La importancia de la buena compañía

Para adoptar una solución de contact center en su empresa, además de tecnología, necesitará asesoramiento, apoyo técnico y operativo y que su proveedor le acompañe durante todas las etapas del proceso.

Le proponemos trabajar juntos desde el comienzo. Analizando su negocio para entender cuál es la mejor solución para sus requerimientos, diseñando aplicaciones de gestión o IVR, configurando sus campañas e integrando el contact center con el resto de su empresa. También formamos a su personal y optimizamos el funcionamiento de su plataforma una vez que está operativa.

Integre el contact center a su empresa

Integrar su operación de contact center con los procesos de negocio y sistemas de información de su empresa es esencial para lograr la eficiencia. Sin embargo, resolver este problema no es fácil. Por un lado, se requiere de tecnología de integración especializada y del conocimiento en integrar sistemas y procesos de negocio. Además, es necesario ensamblar esta tecnología y *know-how* con una plataforma robusta de centros de contacto. Para lograrlo se requiere de un proveedor que disponga de ambas tecnologías y domine ambas especialidades.

inConcert le garantiza la integración del centro de contactos con su empresa mediante tecnología propietaria de middleware incorporada a la plataforma de contact center y una metodología de integración de aplicaciones corporativas desarrollada durante más de dos décadas de experiencia en *Business Process Integration*.



Optimice su productividad con **inConcert Contact Center**



Tome el control

Adquiera las habilidades y conocimientos que necesita con los cursos de entrenamiento técnico de inConcert para obtener el grado de autonomía que usted prefiera. Le proveemos cursos de capacitación técnica, así como herramientas de diseño para que su equipo de TI pueda construir sus propias aplicaciones de IVR, formularios de gestión y guiones de diálogo; con la seguridad que siempre puede contar con nuestros Ingenieros de Servicios Profesionales para hacerlo por usted.

¿En su empresa o en la nube?

Cuando piensa en tecnología para optimizar operaciones, aumentar ingresos y mejorar la productividad, también debe pensar en cuál es la forma más conveniente de acceder a ella.

Hay distintas variables a considerar en la decisión de ir a la nube o quedarse en la empresa, pero en cualquier caso, puede contar con inConcert.

Lo que cambia es dónde reside la tecnología, quién la gestiona y la forma en que usted paga por su uso.

	ON-PREMISES	CLOUD-BASE
Quién invierte en la tecnología?	Usted	Nosotros
Dónde reside la tecnología?	En su empresa	En nuestro Datacenter
Quién administra la tecnología?	Usted	Nosotros
Dónde están los agentes?	En cualquier lugar del mundo	En cualquier lugar del mundo
Cómo se conectan los agentes a los servidores?	A través de su LAN en su empresa, o mediante vínculos de datos con sus servidores si son remotos	Mediante de un vínculo de datos con nuestro DataCenter
Dónde se guardan los datos operativos?	En sus servidores	En nuestros servidores
Tengo acceso garantizado y privado a mis datos?	Si	Si
Puedo acceder a grabaciones y reportes en cualquier momento?	Si	Si

Optimice su productividad con **inConcert Contact Center**



Características

- ACD
- CTI
- IVR
- Multicanal
- Grabación de llamadas
- Marcación *preview*, progresiva y predictiva
- Diseñador de aplicaciones de IVR
- Diseñador de scripts
- Supervisión y monitorización en tiempo real
- Interfaz de Agente con *softphone* incluido
- Administración unificada
- Mensajería de voz masiva
- Integración de sistemas y procesos de negocio
- Gestión de call center virtuales

www.inconcertcc.com