

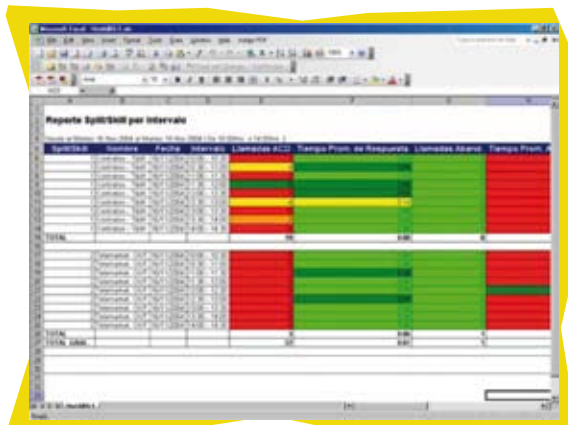
Call Center Management (CCM Web)

El producto

CCM Web es una nueva herramienta de reportes que le permitirá extraer información tanto en tiempo real como histórico con la utilización de un Browser dentro de un entorno de Call Center de Avaya. Permite también crear diferentes vistas y perfiles de acuerdo a los permisos preseleccionados que requiera su negocio.

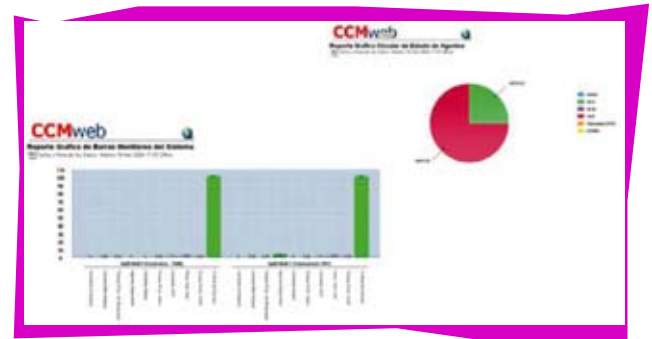


Además, esta solución le permitirá extraer reportes históricos para evaluar el comportamiento y la evolución de su Centro de Llamadas, brindándole variados formatos y filtros que permiten obtener solo los datos necesarios. Luego podrá exportar la información obtenida para utilizarla con aplicativos tan usuales como Microsoft Excel.



CCM Web incluye los reportes más utilizados de un Centro de Contactos (BCMS Vu) y adiciona nuevos reportes, tanto de tiempo real como históricos, brindando mayor flexibilidad en la operatoria de su centro de atención. Al ofrecer una amplia gama de reportes comparativos, se podrá determinar en forma clara y concreta cuales

son los agentes o grupos con mayor o menor productividad, permitiéndole tomar acciones en forma inmediata para adaptarse a los diversos escenarios que se presentan en su negocio.



Los reportes que incluye el sistema le proporcionan información acerca de variados aspectos de su Call Center, como ser:

- Reportes WEB sobre el comportamiento general del Call Center, permitiendo visualizar el estado de cada uno de los Agentes y Grupos en tiempo real.
- Informes históricos detallados sobre todos los elementos que conforman su centro de atención, como ser Agentes, Grupos y Troncales.
- Seguimiento del comportamiento de Agentes y Grupos con actualización en tiempo real.
- Nuevos reportes que presentan la información sobre el estado actual de los Agentes y Grupos en una forma clara y sencilla de analizar.
- Informes adicionales que le permitirán visualizar los horarios y días con mayor volumen de tráfico, llamadas atendidas o abandonadas, facilitando la toma de decisiones en la distribución de los recursos actuales de su Call Center.
- Reportes históricos comparativos de Agentes y Grupos que simplifican el análisis de la información.

Acerca de Avaya

Avaya permite a las empresas alcanzar resultados excelentes al diseñar, construir y administrar sus soluciones e infraestructura de comunicaciones. Para más de un millón de empresas alrededor del mundo, entre las que se incluye más del 90% de las pertenecientes al grupo FORTUNE 500®, las soluciones de Avaya ayudan a ampliar el valor, mejorar la productividad y crear ventaja competitiva al permitirle a las empresas ser más productivas y crear más procesos inteligentes que satisfagan a los clientes.

Para empresas grandes y pequeñas, Avaya es un líder mundial en sistemas de telefonía IP seguros y confiables, aplicaciones de comunicaciones y servicios para el ciclo de vida total. Propiciando la convergencia de comunicaciones de voz y datos con la aplicaciones de los negocios, Avaya se distingue por su combinación de productos y servicios integrales, de nivel mundial. Avaya ayuda a sus clientes alrededor del mundo a aprovechar al máximo sus redes nuevas y antiguas para alcanzar excelentes resultados de negocio.

AVAYA

LÍDERES EN TELEFONÍA IP
Y CONTACT CENTER

avaya.com

IP Telephony

Contact Centers

Mobility

Services

Para mayor información contáctese a:

Avaya Colombia

Tels.: (571) 6383450

(571) 6166077 ext. 3110,3115,3022

Fax.: (571) 6161208

marketingco@avaya.com

www.avaya.com

Bogotá - Colombia

© 2006 Avaya Inc.

Todos los derechos reservados. Avaya y el logo Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y podrían estar registradas en ciertas jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas por ®, TM, y SM son marcas comerciales registradas, marcas de servicio o marcas comerciales, respectivamente, de Avaya Inc., a excepción de FORTUNE 500, que es una marca comercial registrada de Time Inc. Todas las otras marcas comerciales son propiedad de sus respectivos titulares.