

IP Office Customer Service para Agentes y Supervisores

Mejore la productividad de los agentes y la inteligencia de clientes

Perspectiva General

Las empresas que entienden cómo las comunicaciones pueden mejorar la atención al cliente y la productividad apreciarán la valiosa información que les pueden ofrecer las aplicaciones de IP Office Customer Service para Agentes y Supervisores.

Sea que la empresa cuente con un call center tradicional o simplemente con personal que atiende el teléfono, los valiosos datos de las llamadas de los clientes pueden ayudar a mejorar la experiencia de los clientes y a proveer mayores ingresos, así como clientes más leales y satisfechos.

Disponible con IP Office Advanced Edition, Customer Service para Agentes y Supervisores provee muchísima información a través de interfaces y herramientas intuitivas y fáciles de usar.

Capacidades

Acceso en tiempo real a la información: Los supervisores obtienen la comodidad del "point and click" (señalar y hacer clic) y del "drag and drop" (arrastrar y soltar) para conseguir información en tiempo real por agente o por grupo de agentes, o para establecer notificaciones de alarma y generar en forma automática informes personalizados. A través de vistas personalizables configuradas por su supervisor, los agentes pueden ver una amplia gama de información que los ayudará a planificar su tiempo sobre la base de la carga de trabajo, las colas de espera de llamadas y la disponibilidad de los agentes, incluyendo la cantidad de llamadas en espera o en progreso, las llamadas perdidas, la cantidad de agentes conectados/desconectados, y más.

Cuando un agente sabe que no hay personas esperando en la cola, él o ella pueden pasar más tiempo con el cliente fomentando la relación, generando más ingresos y mejorando la satisfacción y

Informes personalizados: Customer Service Supervisor ofrece informes fácilmente personalizables que muestran la información específica que es más relevante para la empresa:

- Cree un informe de identificación de quien llama para ver dónde se origina la mayoría (o la minoría) de las llamadas (por código de área, código del país, prefijo, etc.)
- Vea cuántas llamadas han sido contestadas en un período determinado, la duración de las llamadas y más.
- Establezca y ajuste los umbrales para disparar alarmas a fin de ajustarse a los cambiantes objetivos y a las metas de las campañas.
- Programe la entrega de informes automatizada en el formato de su elección.



Los datos detallados y prácticos ayudan a los Supervisores a programar la dotación de personal necesario para los horarios de mayor demanda, proveerles a los agentes la capacitación adecuada (incluyendo el registro y archivo de las llamadas para su posterior revisión) y mejorar el rendimiento comercial general.

Beneficios

- Mejore la experiencia del cliente: provea una atención al cliente totalmente personalizada con velocidad y eficiencia.
- Maneje al personal más efectivamente: comprenda los períodos de mayor demanda y los de menor volumen de llamadas para así poder disponer del personal adecuadamente.
- Mejore la capacitación: haga un mejor empleo de las grabaciones de llamadas de los agentes para mejorar las técnicas de ventas y las capacidades de servicios.
- Genere ingresos: los datos detallados sobre los patrones de llamadas ayudan a generar campañas de ventas más efectivas y a fomentar el rendimiento de ventas del

Especificaciones

Formato	<ul style="list-style-type: none">• Incluido con IP Office Advanced Edition
Requisitos del sistema	<ul style="list-style-type: none">• IP Office 500• Los siguientes sistemas Operativos de Servidor (de 32 bits): Microsoft Windows Small Business Server 2003 versión 2, Microsoft Windows Server 2003 SP2, Microsoft Windows Server 2003 versión 2.• Intel Pentium D945 core/AMD Athlon 64 4000+; con 2GB RAM y 30 GB de espacio libre en el disco duro.
Requisitos del usuario	<ul style="list-style-type: none">• Cualquier teléfono IP Office• Microsoft Internet Explorer, versión 7.0 y superior• Mozilla Firefox, versión 3.0 y superior• Apple Safari, versión 2.0 y superior
Detalle de funciones	<ul style="list-style-type: none">• Aplicación “drag and drop” (arrastrar y soltar) basada en el navegador• Visualizar estadísticas: Estados de los agentes, ACW (trabajo post llamada) por agente, agentes disponibles, agentes conectados, agentes presentes, agentes con llamadas sonando, llamadas contestadas, llamadas externas contestadas (no en la cola de espera), llamadas internas contestadas (no en la cola de espera y sí en la cola de espera), porcentaje de respuestas promedio, tiempo de respuesta promedio, tiempo de espera promedio, ocupado no disponible, llamadas en espera, tiempo de espera actual, grado del servicio, tiempo de espera más largo, llamadas perdidas, nuevos mensajes, sin respuesta, llamadas salientes (externas), sobrecarga con respuesta, llamadas de sobrecarga, llamadas de sobrecarga en espera, sobrecarga perdida,• Configuración de alarmas por el Supervisor y Notificación por agente y por grupo.• El cambio en el color de la alarma indica el estado de la misma: Blanco para estado Normal, Amarillo para Precaución, Rojo para Alarma, Azul para Recepción de Alarma.• Registro histórico de llamadas usando plantillas predeterminadas: Informe resumen por agente, informe de detalle de llamadas, informe resumen de llamadas, informes de rastreo, informes de alarmas, informes de voicemails.• Personalice más de 100 informes usando campos comunes (nombre, asunto, tipo de llamada, período del informes, etc.) y a través del uso de comodines.• Formato de los informes (Adobe, Word, Excel, RTF o Crystal)• Informes por correo electrónico en el formato que elijan los destinatarios

Acerca de Avaya

Avaya es un líder mundial en sistemas de comunicaciones empresariales. La compañía provee comunicaciones unificadas, soluciones para contact centers y servicios relacionados directamente y a través de sus socios de canal a empresas y organizaciones de primer nivel alrededor del mundo. Las empresas de todos los tamaños confían en Avaya para obtener comunicaciones de última generación que mejoran la eficiencia, la colaboración, la atención al cliente y la competitividad. Para obtener más información, por favor visite www.avaya.com



COMUNICACIONES INTELIGENTES

© 2009 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Avaya y el logo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y pueden estar registradas en ciertas jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas con ®, TM o SM son marcas registradas, marcas comerciales y marcas de servicios, respectivamente, de Avaya Inc. Todas las restantes marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.
07/09 • LB4275-01

www.cala.avaya.com