

INTEGRA

Todas las herramientas en una única plataforma



INTEGRA es una herramienta clave de la plataforma **ORION Contact Center** que permite procesar y almacenar de manera eficiente una gran cantidad de información.

Constituyéndose así, en la interfaz gráfica, dinámica e intuitiva en la cual los agentes desarrollan la interacción con los clientes, proveedores, prospectos o público en general, brindando la posibilidad de gestionar sus contactos de forma más productiva.



FUNCIONALIDADES

- ✓ Perfiles de agentes, supervisores y administradores configurados estratégicamente por campaña.
- ✓ Segmentación de contactos según campaña.
- ✓ Personalización por campaña.
- ✓ Carga y calificación de los resultados de cada comunicación.
- ✓ Agenda programable.
- ✓ Almacenamiento del historial de las gestiones realizadas.
- ✓ Reportes históricos generales y detallados de contactos, llamadas, resultados y gestiones programadas.
- ✓ Importación masiva de contactos.
- ✓ Integración CTI.
- ✓ Puede ser utilizado por usuarios con o sin telefonía.

BENEFICIOS

Aumenta la fidelización de clientes.

Ahorra tiempos y aumenta la productividad.

Unificación de todas las herramientas en una única plataforma.



GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LAS BASES DE DATOS DE SUS CLIENTES

Configuración de distintos niveles de seguridad y acceso a datos del sistema según los parámetros deseados.

INTEGRA

Todas las herramientas en una única plataforma



MOVILIDAD Y ACCESO MÁS SIMPLE

Interfaz web que permite conectarse desde diferentes dispositivos: PC, Tablet, Smartphone, etc.

Soporta agentes y supervisores remotos.

Plena integración entre la interfaz gráfica y el módulo telefónico: para identificar al cliente automáticamente por su número telefónico, y por los datos ingresados en el IVR.

Manejo del historial de los contactos, con el detalle de los distintos eventos (llamadas, gestiones, tipificación, etc.).



AGENTES

- Realizar, responder llamadas y ejecutar maniobras telefónicas desde la aplicación.
- Registrar los resultados de las llamadas.
- Realizar Altas- Bajas - Modificaciones de contactos.
- Agendar futuras llamadas.
- Integración CTI para cambiar el estado (Ready, Not Ready, etc.).
- Realizar Screen Pop Up con apertura automática de fichas de contactos.

SUPERVISORES

- Creación y administración de campañas.
- Configurar y asignar permisos a los agentes.
- Asignación de agentes a distintas campañas.
- Personalizar las pantallas de las campañas INBOUND/OUTBOUND.
- Control y seguimiento de los resultados de las campañas, mediante reportes y estadísticas personalizables según la necesidad del cliente.

MAYOR RENTABILIDAD EN SUS CAMPAÑAS

Optimiza el trabajo de los agentes por su look & feel intuitivo, que facilita su navegación.

Permite también que el supervisor o administrador configuren los campos de la ficha de contacto, los parámetros de búsqueda, grillas, etc., de acuerdo con las necesidades de cada campaña.

Eleva los niveles de productividad de los agentes. Genera una significativa disminución de costos.



MEJORAR LA EXPERIENCIA DE SUS CLIENTES

INTEGRA permite a los agentes trabajar con una pantalla única (una sola aplicación), reduciendo la cantidad de clicks. INTEGRA simplifica los procesos y optimiza los tiempos de atención y gestión.

buenas decisiones