

# ORION CONTACT CENTER

Mejora la relación con sus clientes



**ORION Contact Center** es la plataforma convergente de servicios y comunicaciones, más versátil y completa del mercado. Diseñada especialmente para elevar la productividad de los recursos tecnológicos y humanos.

Es una solución que permite administrar todas las comunicaciones gracias a la potencialidad de sus módulos y una gran capacidad de integración con los sistemas de gestión del cliente.



**ORION Contact Center** permite utilizar diferentes canales de comunicación (telefonía, SMS, WEB Chat, etc.) logrando una completa combinación con los sistemas de gestión del cliente, como CRM y ERP.



**PABX:** Para la correcta administración y operación de los agentes.

**ACD:** Permite la correcta distribución de las llamadas entrantes por grupos de atención, tipo de clientes, habilidades, etc.

**IVR:** Optimiza el rendimiento de los recursos y agiliza la gestión del usuario, lo que resulta en una reducción de costos.

**CTI:** Integra la comunicación telefónica con el CRM.

**Discador Predictivo:** Mejora la productividad de los agentes en campañas de discado con 3 modalidades: predictivo, de potencia o asistido.

**Monitoreo On-line:** Indicadores en línea o instantáneos del sistema que permiten visualizar los principales indicadores (KPI).

**Grabador de Llamadas:** Resuelve requerimientos de control de calidad, reclamos, seguridad, etc.

**Estadísticas:** Elabora reportes detallados con información de las llamadas almacenadas en base de datos, exportación y visualización en tiempo real.

**ORION Contact Center** permite sumar otros módulos muy eficaces como SMS, Web Chat, Scripting, Encuestas, Evaluación de los Agentes, Gestor de Contactos, la integración con los diferentes CRMs, incluyendo SAP CRM.

# ORION CONTACT CENTER



**ORION CONTACT CENTER** cuenta también con un gestor de administración web, visor de alarmas, funcionalidades de seguridad y un amigable generador de aplicaciones para la creación de campañas.

**SOPORTA TODAS LAS TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIONES.**

## MONITOR ON-LINE DE AGENTES

Soluciones

Para seleccionar por Agentes, Habilidades, Grupos, Campañas o Estados: Haga click aquí

NUMERO AGENTE	NOMBRE AGENTE	HABILIDADES	GRUPO	CAMPAÑA	ESTADO (*)	TIEMPO EN EST. ACTUAL	TOTAL LOGUEADO	TIEMPO EN HOLD	TIEMPO EN HOLD TOTAL	LLAMADAS ACD	LLAMADAS MANUALES	LLAMADAS NO ATEND.	PRODUCTIVIDAD
1511	1511 - Nineska Hingrid Santos Poma	-	TIGO-Encuestas1-2	TIGO-Encuestas1	LI. ACD	00:0-1:0-41	01:09:35	00:00:00	00:00:00	60	0	0	38,42%

GRÁFICO DE ESTADOS DEL AGENTE (\*)

(\*) Los valores mostrados pueden diferir hasta en un 1%

GRÁFICO DE ESTADOS DEL GRUPO (\*\*)(\*\*)

ACCIONES

Monitor Agent

Desloguear Agent

TIEMPOS DEL AGENTE (****)	INDICADORES DEL AGENTE (****)
Tiempo Logueado: 01:09:35	Llamadas ACD: 60
Tiempo Libre: 00:08:30	Llamadas Manuales: 0
Tiempo Manual: 00:00:00	Llamadas No Atendidas: 0

## MONITOR GLOBAL

**MONITOR: Colas ACD**  
(Para visualizar los parámetros de filtro de cada indicador, pasar el mouse por encima de cada uno)

<div style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: green;">5</div> <p>Llamados en espera <small>COLAS ACD</small></p>	<div style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: black;">438</div> <p>Llamadas ingresadas <small>COLAS ACD</small></p>	<div style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: green;">00:00:07</div> <p>Espera último llamado <small>COLAS ACD</small></p>
<div style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: black;">1</div> <p>Desbordes <small>COLAS ACD</small></p>	<div style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: red;">16</div> <p>Llamadas vencidas <small>COLAS ACD</small></p>	<div style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: yellow;">8</div> <p>Llamadas abandonadas <small>COLAS ACD</small></p>

## GENERADOR DE APLICACIONES

**Nodos**

- Acceso a Base de datos
- Asignar Variable
- Comparar Variables
- Confirmar Discado
- Cont Ciclo Repetitivo
- Cortar la llamada

**Monitor de actividad**

Total de Nodos	16
Nodos sin configurar	0
Sin Vincular	0
Nodos productivos	16

**Mensajes del sistema**

**Mensajes de la campaña**

Aplicación

Generador de Aplicaciones Web - 2.41  
Campaña: Atencion al Cliente  
Fecha de último guardado : 19/10/2015 11:28  
Fecha de última publicación : 19/10/2015 11:28

buenas decisiones