

ORION CONTACT CENTER

Mejora la relación con sus clientes

CYT
COMUNICACIONES



ORION Contact Center es la plataforma convergente de servicios y comunicaciones, más versátil y completa del mercado. Está 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.



Telefonía: Soportamos todos los protocolos de comunicación telefónica.

Web Chat: Interactúe con sus clientes desde su website con los agentes de Orion Contact Center.

Redes Sociales: Gestión de los nuevos canales digitales con todas las métricas y trazabilidad de las herramientas de Orion Contact Center.

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

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

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

CTI: Integra la comunicación telefónica con el CRM.

Cola Unificada: El corazón de una verdadera plataforma Omnicanal. Todos los canales son gestionados en forma unificada.

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

Mejora la relación con sus clientes



ORION Contact Center permite sumar otros módulos muy eficaces como SMS, Web Chat, Facebook, RRSS, CRM, Scripting, Encuestas, Evaluación de los Agentes y la completa integración con CRMs de los clientes, incluyendo SAP CRM.

Esta plataforma 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 COMUNICACIÓN.



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
1009	1009 - Juan Carlos Montanez Torres	Atencion	IN ATENCION	Campaña Manual	Listo	00:05:22	03:25:00	00:00:00	00:00:00	12	0	0	40,00%

GRÁFICO DE ESTADOS DEL AGENTE (*)

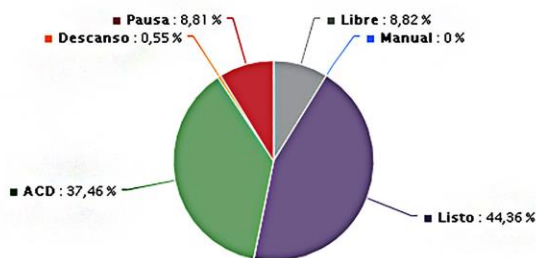
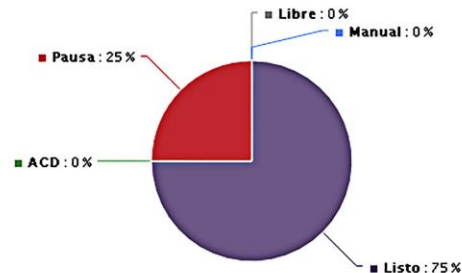


GRÁFICO DE ESTADOS DEL GRUPO (*) (**)



ACCIONES



En CyT estamos comprometidos con la Calidad de nuestros productos y servicios. Para garantizar este compromiso, desde el año 2008 contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 certificado por Bureau Veritas Certification – Bureau Veritas Argentina S.A.