

Sistema telefónico Infomagia

Solución de Contact Center Omnicanal

Hazlo simple para tus agentes y supervisores de centro de llamadas para ofrecer una mejor experiencia al cliente.



Es más que un centro de llamadas

El software de Contact / Call Center es una solución de comunicaciones empresariales que ofrece a empresas de todos los tamaños un paquete completo para llamadas, mensajes e integraciones, todo listo para usar.

Con la solución todo en uno, puedes reducir el tiempo de resolución de llamadas, disminuir la carga de trabajo de los empleados y transformar las experiencias de los clientes a través del enrutamiento inteligente de llamadas, las herramientas unificadas para los agentes y los conocimientos y análisis. Las características están disponibles para todos los usuarios del sistema por igual.

Un mejor servicio al cliente comienza aquí

Conectar a los clientes con los agentes

Estrategias avanzadas de cola de llamadas, IVR, panel de control del agente y más para asegurar que no se pierdan las llamadas de los clientes.

Enrutamiento inteligente de llamadas y devolución de llamada automática de la cola, IVR de autoservicio flexible, Lista de espera y gestión visual de llamadas.

Personalizar la experiencia de espera

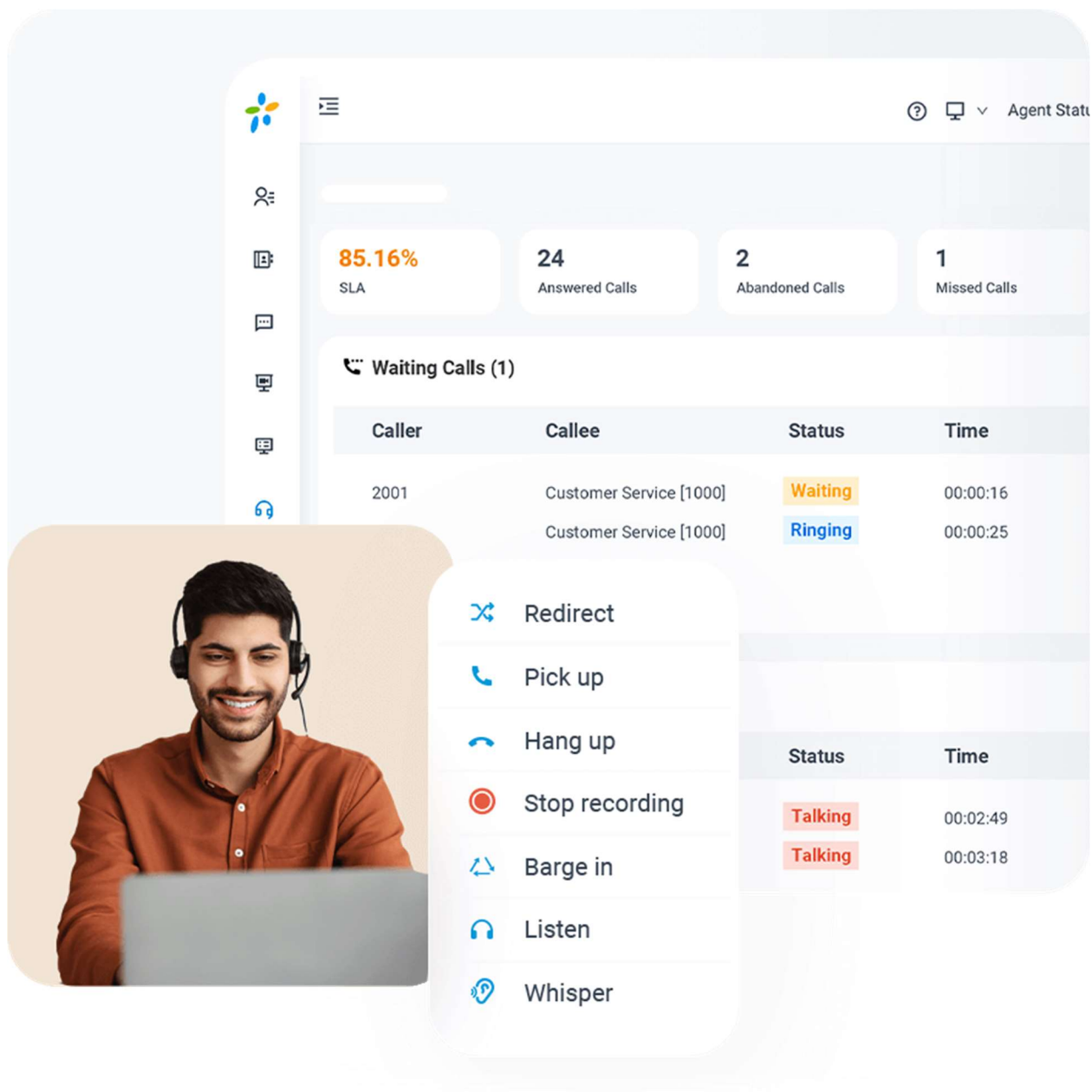
Ajustar el flujo de llamadas

Entrena a los agentes con facilidad

Configurar SLA para control de calidad

Realizar encuestas de satisfacción





Portal de agentes y supervisores

Ofrezca en una única interfaz todas las herramientas que sus agentes y supervisores necesitan. El panel de cola optimizado y dinámico facilita —mediante la función «arrastrar y soltar» o un simple clic— la supervisión del tráfico de la cola, la comprobación y el cambio de estado del agente y la rápida realización de operaciones de llamada, como transferencia, control y estacionamiento.

Visualización de llamadas activas y en espera

Gestión de llamadas con «arrastrar y soltar»

Vista completa del estado del agente

Visualización de métricas de cola en tiempo real

Visualización de métricas de cola en tiempo real

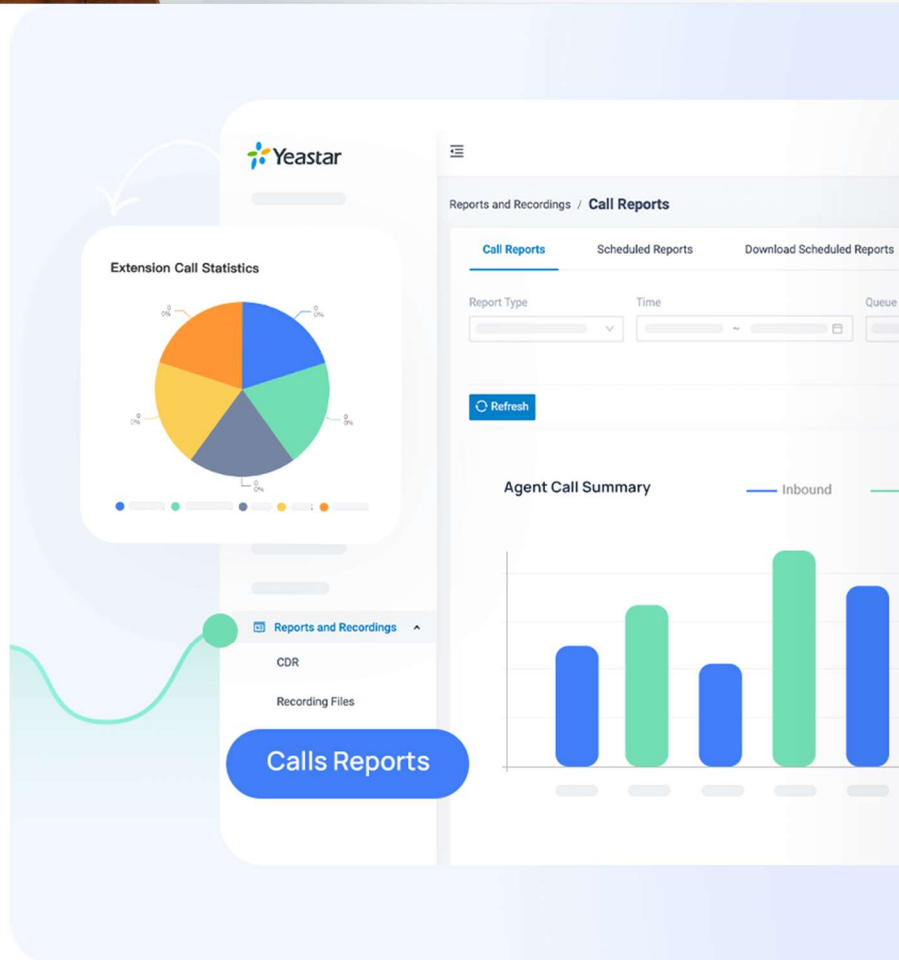
Descubra métricas de centro de llamadas e indicadores clave de rendimiento (KPI) actualizados al minuto desde el panel central del centro de llamadas. Todos los datos se calculan automáticamente en tiempo real o en intervalos diarios, semanales o mensuales con el fin de que pueda supervisar, gestionar y optimizar a fondo su centro de llamadas.

17 métricas clave de rendimiento

Supervisión en tiempo real

Marco de tiempo de cálculo flexible

Visualización en varias pantallas, Dashboard:

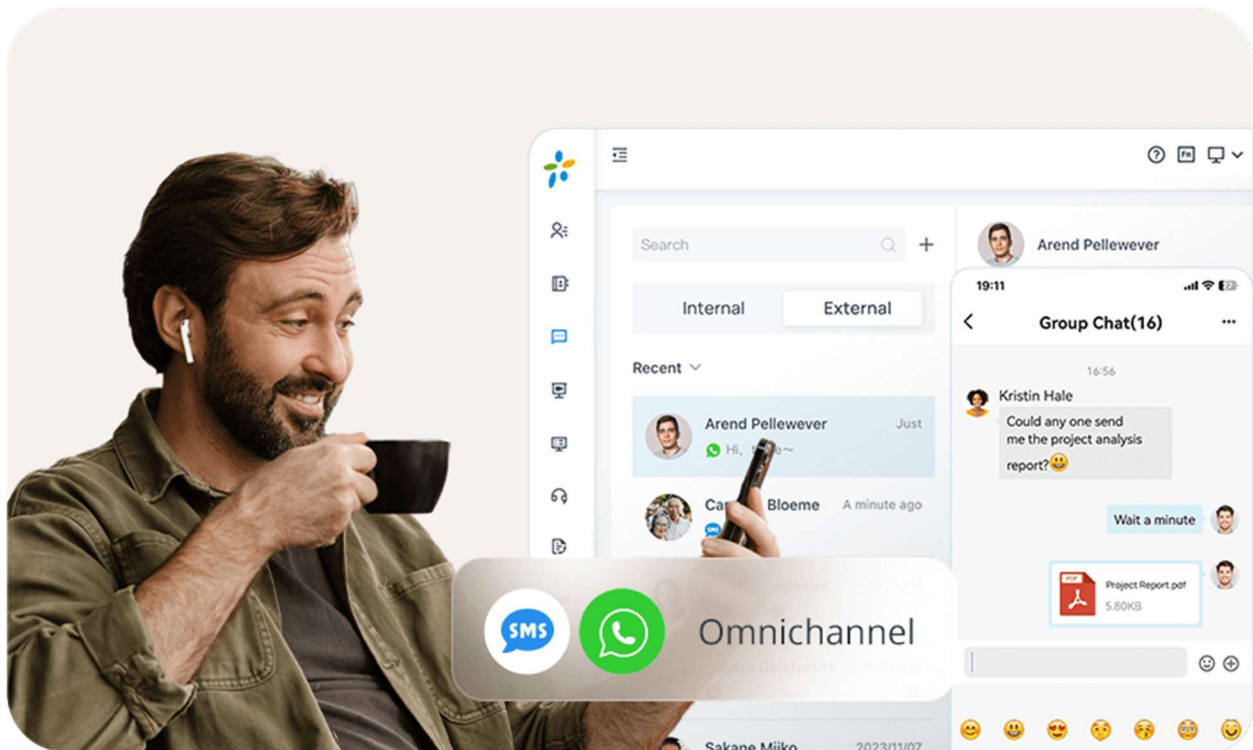


Datos más sólidos, gestión más sencilla

Acceda a 8 informes avanzados del centro de llamadas. Detecte fácilmente problemas y oportunidades en el centro de llamadas con una vista completa de métricas operativas específicas de los agentes, parámetros de llamadas y estadísticas panorámicas de la cola.

Puede ejecutar un análisis concreto de los datos del centro de llamadas basado en la selección personalizada del plazo, el agente o la cola; compartir los informes históricos o en tiempo real con su equipo en formatos gráficos descargables, y programar informes para que se ejecuten periódicamente en el futuro.

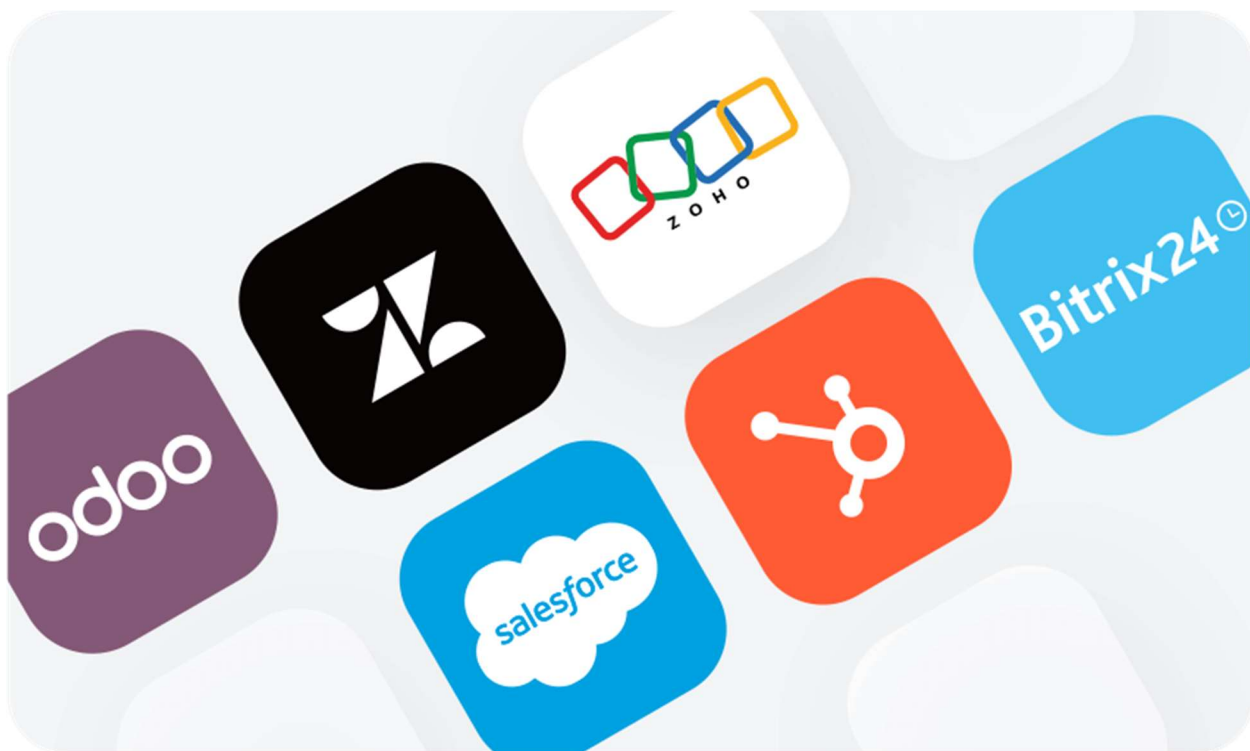
Más para una mejor experiencia del cliente



Mensajería omnicanal

Proporcione a los clientes más formas de ponerse en contacto con la integración de Whatsapp y SMS. Acceda y responda a los mensajes de múltiples canales en un solo lugar.

Bot y agente para Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, Web chat e Instagram. (modulo opcional)



Integración de CRM

Ricas integraciones predefinidas de CRM/helpdesk para automatizar tareas repetitivas, mantener un registro central de interacciones con el cliente y elevar la productividad del agente.

[Leer más](#)

Características del centro de llamadas entrantes todo incluido

Automatic Call Routing

Numeración nueva y/o portabilidad

Llamadas ilimitadas a fijos, nacionales y móviles

IVR/Self-service

Queue Ringing Strategies

Queue Callback

Custom Prompts

Music on Hold

Position Announcement

Anuncio de posición en la cola y tiempo de espera

Panel de colas

Dynamic & Statistic Agent

Agent Login/Logout

Agent Pause/Unpause

Call Presence (Agent Status)

Coaching & Silent Monitoring

Call Recording (grabación de llamadas)

Post-Call Survey (encuestas de satisfaccion)

Wallboard

Service Level Agreement (SLA)

Alerts & Notifications

Real-Time/Historical Reports

Agent Call Summary Reports

Queue Performance Reports

Customer Satisfaction Reports

Chat Bot Omnicanal

Deleite a los clientes potenciales y clientes con el mejor **software de chat en vivo**

Desarrolle mejores relaciones con sus clientes potenciales y actuales durante todo el ciclo de vida, desde el momento en que llegan a su sitio web hasta la fase de asistencia al cliente, con el software de chat en vivo de Zoho SalesIQ.

