

MÓDULOS Y LICENCIAS



Módulos: mejora la productividad de tu Contact Center con estos 3 simples e intuitivos sistemas de gestión

Web Agent

Con el módulo Web Agent tus agentes dispondrán de información en tiempo real y todo lo necesario para prestar un mejor y más rápido servicio, personalizando la atención al cliente en cada interacción.

Mejora los SLAs

Gracias a las alertas y la visualización de las colas, puedes hacer llegar los contactos por orden de prioridad a los agentes con las skills más adecuadas para atender cada interacción, cumpliendo con los niveles de servicio que exijan tus clientes.

Histórico de contactos

Con el histórico de contactos los agentes pueden tener una visión 360° de cada gestión, pudiendo consultar todas las interacciones del cliente independientemente del canal o agente que lo haya atendido.

Interacción en tiempo real

Web Agent te permite fidelizar a tus clientes prestando un servicio personalizado y haciendo de cada interacción una experiencia única y especial.

Kit de herramientas extensible y flexible

El kit de herramientas de escritorio de agente proporciona APIs REST, interfaces de usuario de referencia y otras herramientas para incrustar la funcionalidad del agente en sistemas CRM personalizados o de otro tipo.

Manager

A través del módulo Manager podrás configurar fácilmente tus servicios, los agentes y sus perfiles, medir la satisfacción de tus clientes y la productividad de tus equipos. Podrás adaptar rápidamente la operación de tu Contact Center a los cambios de tu negocio sin necesidad de acudir a ningún recurso técnico para ello.

Cambia la forma de visualizar las métricas

Accede a una imagen completa del rendimiento de tu Contact Center y obtén información que te permita alcanzar de forma consistente los objetivos operativos y estratégicos. Podrás ver informes estándar, personalizados y en tiempo real.

Cumplimiento de los Niveles de Servicio

Tus supervisores podrán monitorizar en tiempo real el grado de cumplimiento de los SLA's, la actividad de los agentes y el rendimiento de la plataforma.

Monitoriza el equipo

Los supervisores pueden controlar el estado actual de los agentes por canal, el número de llamadas en cola, los tiempos de espera, el estado de las campañas, etc.

Ayuda a los agentes en tiempo real

Los supervisores pueden escuchar, asesorar en silencio y supervisar las acciones de los agentes en tiempo real. Si es necesario, pueden intervenir en una llamada.



Designer

Diseña tu autoservicio de voz, define enrutamientos omnicanal o crea los screen pop-up para tus agentes de una manera rápida y sencilla. Designer permite conectar tu Contact Center con otros sistemas empresariales, agregando información, proporcionando vistas completas de los datos y automatizando flujos de trabajo.

Software Omnicanal

Con Designer podrás definir tanto los flujos dinámicos para el enrutamiento inteligente de interacciones como los scripts de los agentes. Todo con un simple drag&drop.

Sin límites

Podrás definir tus flujos multicanal intuitivamente, definir reglas horarias, activar un autoservicio vocal, definir los call-backs... y todo sin conocimientos de programación.

Gana en Productividad

Prueba tus diseños antes de ponerlos en producción, corrige los posibles puntos de fallo o cuellos de botella y activa los cambios en caliente sin necesidad de detener tu Contact Center.

Diseña tu autoservicio de voz al instante

Crea nuevos servicios interactivos de voz o modifica los que ya tienes en marcha en tiempo real en segundos. Añade funcionalidades de reconocimiento vocal y text to speech en más de 35 idiomas y ofrece un autoservicio excepcional.

Licencias: todo lo que necesitas para una atención al cliente excepcional.

Sabemos que cada compañía es un mundo, y que las necesidades pueden variar de acuerdo al sector, volumen de ventas, tipología de clientes, estrategias comerciales y mucho más.

Es por esto que en EVOLUTION ofrecemos diferentes formas de configurar tu licencia, para que puedas montar la herramienta con lo que realmente necesitas para no pagar de más.

La licencia Estándar ofrece la funcionalidad completa del software EVOLUTION, excepto la marcación automática, el módulo agentless y Chatbot. En caso de requerir estos servicios, puedes ampliar tu licencia con lo que necesites de acuerdo a la cantidad de agentes de tu centro de contacto, contratando estos módulos sumados a los de tu licencia Estándar. Además pagarás por lo que uses, de acuerdo a tus posibilidades y características de tu negocio.



Mapa de producto



En **ICR Evolution** te ayudamos a conectar con tus clientes de una forma **ágil, sencilla, eficaz y productiva**. Nuestro software EVOLUTION te permite estar donde tus clientes están, en el momento adecuado y de la forma más natural, ofreciendo una experiencia de atención al cliente **100% omnicanal**.

www.icr-evolution.com

[in /icr-evolution](#) [@evolutionICR](#)

Barcelona
Av. Josep Tarradellas 38
+34 932 289 310

Madrid
Paseo de la Habana 9-11
+34 910 381 810

ESCANÉAME
PARA VER TODAS
LAS FICHAS DE
PRODUCTO

