

Plusnet Solutions Product Data Sheet

Tipo de Solución: Reporting
Vertical: Todos, especialmente
outsourcers

Requerimientos

- Avaya Definity G3 R8 o superior,
Avaya Communication Manager
- Avaya CMS R3V6 o superior
- PC para usuarios
- Opcional: bases de datos

Para más información sobre otros
productos PlusNet, por favor visite:
www.plusnetsolutions.com/productos

PlusNet Dashboard

¿Tiene visibilidad de sus operaciones?

*PlusNet Dashboard le permite ver no sólo la efectividad
de su contact center, pero el negocio también...*

Resumen

El contact center es una parte clave del éxito de cualquier empresa. Desde aquí damos servicio a nuestros clientes – sea de atención al cliente, ventas, y más. Muchas veces termina siendo la “cara,” o primera línea de contacto con ellos. Para asegurar el buen funcionamiento del centro, es necesario tener una visibilidad de su operativa: cuántas llamadas se están atendiendo, llamadas perdidas, duración media de las llamadas, agentes trabajando y los que no lo están. Esto se complica todavía más cuando nuestro entorno comprende de varios centros, o incluso múltiples países.

¿Cómo controlamos este entorno? ¿Cómo podemos dar esta visibilidad a los ejecutivos de forma fácil?

Esto es un problema especialmente evidente con los outsourcers, quienes quieren dar información a sus clientes finales sin que tengan acceso a los datos de otros clientes.

Soluciona estos retos con PlusNet Dashboard – una plataforma flexible que permite la visualización de la operativa del contact center y del negocio en una única aplicación.

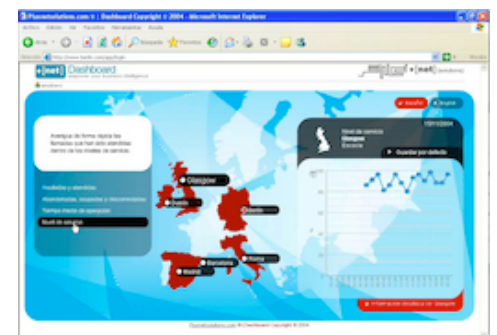
Descripción

PlusNet Solutions ha creado **PlusNet Dashboard**, una solución que aprovecha de la información de su centralita Avaya y de otros

sistemas de información en su entorno corporativo para ofrecer una visibilidad total de su operativa.

Define quiénes tienen acceso a la aplicación y los niveles de acceso que tendrán. Aquí, la flexibilidad de la solución permite dar acceso a diferentes informes y centros independiente de los permisos de cada sistema por separado.

A los usuarios con acceso a la aplicación se les ofrecen un interfaz basado en web de fácil uso.



Utilizando gráficos y representaciones de cada centro geográfico, pueden seleccionar los centros y datos a los que tienen permiso visualizar y escoger parámetros como el comienzo y final del periodo que quieren analizar.

Plusnet Solutions Product Data Sheet

PlusNet Dashboard

¿Tiene visibilidad de sus operaciones?

PlusNet Dashboard le permite ver no sólo la efectividad de su contact center, pero el negocio también...

Si requieren más información detallada, tienen la opción de profundizar en los datos.



Además, para posterior análisis con otras herramientas como puede ser Microsoft Excel, la aplicación permite exportar datos en formatos estándares.

En cada implementación se incluye formación de administración para asegurar que el cliente esté cómodo con su operación y así trabajar con el producto en el tiempo más corto posible.

Ventajas

Mediante esta solución, su empresa disfruta de los siguientes beneficios:

- **Retorno de Inversión rápida.** El precio asequible y la rápida implementación permitirán disfrutar de información histórica y en tiempo real del negocio. Esto permite realizar ajustes para optimizar el centro o estrategia de la empresa.

- **Sencillez.** Esta solución es fácil de utilizar: su administración sencilla para la gente técnica, y por otro lado fácil para los usuarios.
- **Standards.** Han sido utilizados componentes standard en su creación.

¿Por qué PlusNet?

En **PlusNet Solutions**, un proyecto no está terminado hasta que nuestro cliente está satisfecho con la solución contratada.

Nuestra experiencia en más de 550 proyectos nos avalan. Para garantizar la máxima calidad, somos partners de fabricantes líderes como Altitude, Avaya, Cisco, Loquendo y Verbio.

Póngase en contacto con nosotros para descubrir cómo **PlusNet Solutions** puede ayudar a su compañía a conseguir sus objetivos de negocio.

PlusNet Solutions SL

c/ Albarracín, 58. Local 12
28037 Madrid (España)

Tel: (+34) 91 754 46 03

Fax: (+34) 91 375 62 18

@: info@plusnetsolutions.com

Visítenos en:

www.plusnetsolutions.com