

SMART CONTACT CENTER

Sistema de capacitación de agentes



SMART CONTACT CENTER

Acelere la capacitación, el desarrollo y el despliegue de sus agentes

SmartContact Center (o SmartCC) es un sistema de control multimedial que entrega a los instructores las herramientas necesarias para administrar las estaciones de trabajo de los alumnos en las salas de capacitación de los centros de llamados.

Con SmartCC, los instructores podrán capacitar en tiempo récord a los agentes sobre nuevos procedimientos, nuevas campañas, nuevas herramientas de asistencia.

Beneficios para los instructores

Con SmartCC los instructores pueden administrar de manera más eficaz la atención de los estudiantes y compartir información de manera más eficiente. Es posible:

- Apagar la pantalla de los alumnos y bloquearles el teclado y el mouse para captar su atención.
- transmitir su pantalla a un alumno, a un grupo o a toda la clase.
- monitorear de manera remota el audio y la pantalla de los alumnos (y controlar remotamente sus estaciones de trabajo si es necesario intervenir).

Beneficios para el Departamento Técnico

SmartCC utiliza una tecnología de conmutación KVM basada en hardware extremadamente confiable, la misma que emplean los profesionales de la informática. Por eso:

- SmartCC es completamente compatible con todo el software que se ejecuta en las computadoras de los agentes.
- SmartCC es completamente compatible con todos los sistemas telefónicos, análogos o digitales.

Beneficios para la administración

- Los nuevos agentes logran productividad en menos tiempo.
- Las nuevas campañas de marketing se pueden lanzar con mayor rapidez.
- Se pueden introducir y dominar con mayor rapidez herramientas de soporte y nuevas tecnologías.

Funciones principales del sistema

Estación de trabajo del instructor



Estaciones de trabajo de los alumnos

Apagar pantalla: apague las pantallas y bloquee el teclado Y mouse para que concentren su atención en el instructor.



Transmisión: envíe la pantalla y el audio del instructor a la clase para las presentaciones del profesor.



Subgrupo: para la capacitación correctiva, trabaje sólo con aquellos alumnos que necesiten ayuda adicional.



Modelización: envíe la pantalla y el audio de cualquier alumno a la clase para presentaciones de alumnos.



Monitoreo: monitoree a un alumno o a toda a clase para asegurarse de que presten atención.



Control remoto: tome el control remoto de cualquier puesto monitoreado para demostrar una solución.



SMART CONTACT CENTER

Rentabilidad de la inversión rápida y demostrable

British Gas, UK

«Creemos que SmartContact Center ha demostrado un beneficio real para el desarrollo del personal.

Los resultados hablan por sí solos, con mejoras en la retención y adquisición de clientes y un menor índice de deserción durante los primeros tres meses».

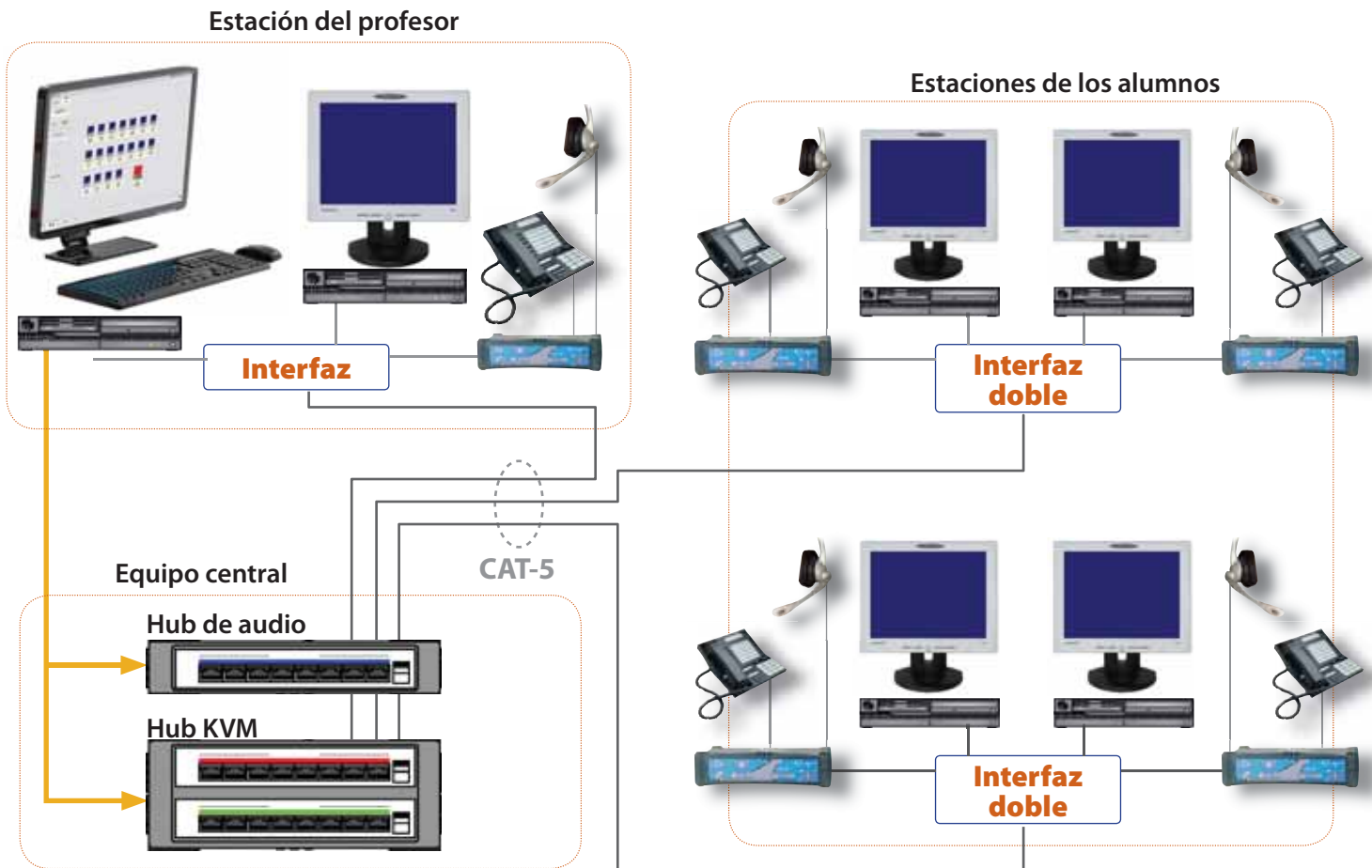
American Agencies, US

«La decisión de adoptar el sistema en todos nuestros centros de llamadas y salas de capacitación se basó en la contundencia de los siguientes factores: no se registró rotación voluntaria de personal en tres meses en las estaciones con SmartContact Center. La rotación La deserción/rotación normal continuó en las estaciones sin este sistema. El período normal para que un postulantes se convierta en agente se redujo de 6 a menos de 3 meses».



SMART CONTACT CENTER

Diagrama de bloque del sistema de capacitación



Solución informática amigable

Sistema de hardware externo independiente

- Compatible con todos los sistemas operativos
- Compatible con todos los programas software
- Compatible con todos los tipos de computadoras
- Compatible con todos los tipos de equipos telefónicos, incluidas las tecnologías ACD, PBX, y VoIP

No recarga la red local

- Cableado dedicado, (CAT-5e), no recarga el tráfico de banda ancha de la red de datos del centro.

¡No presenta problemas de compatibilidad!



3185, rue Delaunay
Laval (Québec)
CANADA H7L 5A4

Teléfono +1 (450) 680-1448
Línea gratuita +1 (800) 680-1448
Fax +1 (450) 680-1928
* sales@robotel.com