

KIOSKO PARA CALL CENTER



Descripción del Producto

El Kiosko para Call Center es una solución tecnológica diseñada para optimizar la gestión, monitoreo y desempeño de las operaciones de centros de contacto. A través de una interfaz centralizada e intuitiva, supervisores, coordinadores y agentes pueden acceder en tiempo real a indicadores, reportes y métricas de productividad.

La plataforma permite visualizar el estado de las campañas, monitorear el rendimiento de los agentes y tomar decisiones estratégicas basadas en información actualizada, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio al cliente.

Características Principales



Dashboard operativo en tiempo real.

01



Monitoreo de agentes y campañas.

02



Visualización de métricas clave (KPIs).

03



Control de asistencia y horarios.

04



Gestión de pausas y tiempos productivos.

05



Seguimiento de llamadas entrantes y salientes.

06



Reportes automáticos y personalizados.

07



Alertas y notificaciones operativas.

08



Control de cumplimiento de objetivos.

09



Acceso web desde cualquier dispositivo autorizado.

10

Beneficios



Mayor control sobre la operación del Call Center.

01



Monitoreo en tiempo real de la productividad.

02



Mejora en la toma de decisiones.

03



Incremento en la eficiencia de los agentes.

04



Optimización de recursos y tiempos de atención.

05



Reducción de incidencias operativas.

06



Mejora continua mediante análisis de desempeño.

07

Aplicaciones



Centros de atención al cliente.

01



Call Centers de ventas.

02



Campañas de cobranza.

03



Mesas de ayuda (Help Desk).

04



Soporte técnico telefónico.

05



Contact Centers multicanal.

06



Operaciones de servicio al cliente.

07

Funcionalidades Avanzadas



Indicadores de nivel de servicio (SLA).

01



Monitoreo de llamadas activas.

02



Ranking de agentes por desempeño.

03



Gestión de campañas de cobranza, ventas o atención.

04



Reportes históricos y comparativos.

05



Exportación de información a Excel y PDF.

06



Integración con plataformas PBX, CRM y ERP.

07



Monitoreo de cumplimiento de metas.

08



Análisis de productividad por área o equipo.

09

Ventajas Competitivas



Información centralizada en tiempo real.

01



Plataforma intuitiva y fácil de utilizar.

02



Adaptable a diferentes tipos de campañas.

03



Integración con sistemas empresariales existentes.

04



Acceso seguro basado en perfiles de usuario.

05



Escalable para operaciones de cualquier tamaño.

06

Términos en palabras sencillas

Conceptos básicos para facilitar la explicación comercial al cliente.



Dashboard

Pantalla principal donde se muestran indicadores y datos de la operación.



KPI

Indicador clave para medir resultados y desempeño.



SLA

Nivel de servicio comprometido para medir calidad y tiempos de atención.



Pausa productiva

Tiempo controlado dentro de la operación para administrar la jornada del agente.



Campaña

Conjunto de llamadas o actividades enfocadas en un mismo objetivo.



PBX

Sistema telefónico que administra llamadas de la empresa.



CRM

Sistema para administrar clientes y seguimiento comercial.



ERP

Sistema que integra procesos administrativos y operativos.



Agente

Persona que atiende las llamadas o gestiona la campaña.



Supervisor

Responsable de monitorear al equipo y revisar resultados.

Información Técnica



El Kiosko para Call Center puede integrarse con plataformas de telefonía IP como Asterisk, PBX Cloud, CRMs y sistemas de gestión empresarial, permitiendo consolidar información operativa y generar indicadores estratégicos para la supervisión y administración eficiente de la operación.

