

LA PLATAFORMA DE GESTION DE CONTACT CENTERS ALL IN ONE



Service Desk

iKTK ofrece una sola solución para todas las necesidades de un Centro de Contacto:

INBOUND Y OUTBOUND
MULTICANAL

GESTIÓN DE TICKETS

CONTACT MANAGER

HISTORIAL DE INCIDENTES
POR CONTACTO

BASE DE CONOCIMIENTOS

FLUJOS DE TRABAJO
AUTOMATIZADOS

NOTIFICACIONES
MULTICANAL
POR TIPO DE INCIDENCIA

LISTAS DE ESCALACIÓN
AUTOMATIZADAS

ACCESO A TICKETS
VIA WEB

ASIGNACIÓN DE ORDENES
DE TRABAJO A DISPOSITIVOS
MÓVILES

REPORTES DE DESEMPEÑO
POR ÁREA INVOLUCRADA

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN
PARA LA TOMA DE
DECISIONES



iKTK (iContact), es una plataforma All in One para la gestión de Centros de Contacto que ofrece una solución integral para el procesamiento de solicitudes multimedia, la automatización de la operación, gestión de solicitudes, administración y reporte de campañas del Centro de Contacto que permite el control total de la operación del Centro de Contacto. iKTK ofrece una personalización inigualable ya que se adapta a los procesos de operación de cada campaña cubriendo las necesidades más particulares de los Centros de Contacto.

Automatic Request Distribution ARD

Una de las innovaciones de la plataforma iKTK es el Automatic Request Distribution (ARD), el cual utiliza algunas prácticas de funcionamiento de un ACD, cambiando un concepto fundamental; "Call" por "Request", ya que no solo es necesario enrutar llamadas telefónicas, sino también correos electrónicos, sesiones de chat, SMS's o publicaciones en redes sociales, así como cualquier otro canal de comunicación disponible.



Contact Manager

Contact Manager

Integrado de forma nativa, el Contact Manager permite la integración de bases de datos actuales y el intercambio de información con CRM's y ERP's ofreciendo gran flexibilidad y personalización de acuerdo con las necesidades de la operación.

La flexibilidad de iKTK permite personalizar los campos de información requeridos para los registros, su formato, sus acciones, contenido y comportamiento, asimismo permite generar un historial de solicitudes multicanal de cada registro, y su clasificación. En conjunto con la plataforma de gestión de tickets permite visualizar el historial y estado de tickets y órdenes de servicio relacionados con cada uno de los registros.

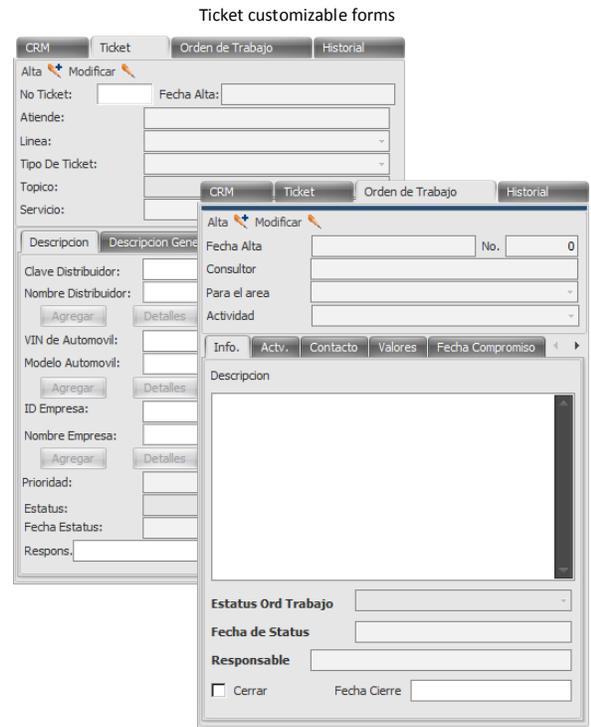
Service Desk & Ticket Management

iKTK Cuenta con una robusta plataforma de gestión de tickets altamente personalizable y adaptable a diversas metodologías para mesas de servicio como ITIL.

Esta plataforma permite implementar flujos de trabajo automatizados bajo reglas de negocio definidas que permiten creación, asignación y seguimiento de tickets y órdenes de servicio de las diferentes áreas involucradas en el proceso, así como notificar y escalar incidencias.

La implementación de estos flujos permite control total de la operación en el centro de contacto y de las áreas involucradas para la resolución de tickets y órdenes de servicio ya que monitorea todo el proceso y genera información estadística que permite identificar los tiempos de respuesta por cada una de las áreas involucradas en el proceso, tipos de incidencias.

La capacidad de análisis de información de iKTK ofrece a los gerentes y directores una visión completa de la operación para la toma de decisiones en tiempo real.



Service Desk

iKTK ofrece una sola solución para todas las necesidades de un Centro de Contacto:

INBOUND Y OUTBOUND
MULTICANAL

MARCADOR
PROGRESIVO Y SELECTIVO

REQUEST BLENDING

CONTACT MANAGER

SCRIPT & WEB SCRIPT

GESTIÓN DE ENCUESTAS

GESTIÓN DE TICKETS

FLUJOS DE TRABAJO
AUTOMATIZADOS

ACCESO A TICKETS VIA WEB
Y APP MÓVIL

AUDITORIA DE CALIDAD
MULTICANAL

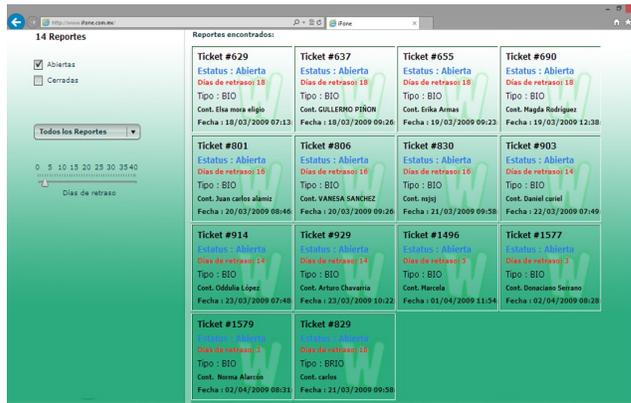
MONITOREO EN LINEA

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

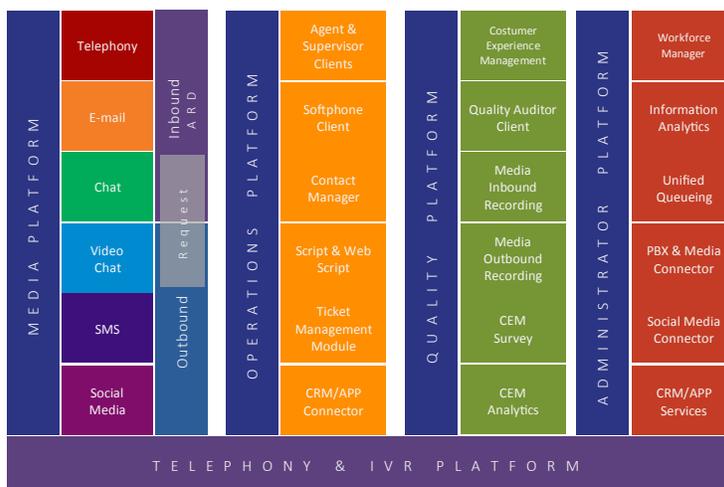
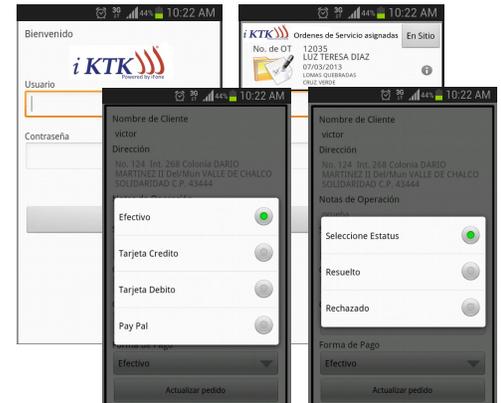
REPORTES PERSONALIZADOS

ADMINISTRACIÓN DE
PERSONAL

Ticket & Service order access portal



Ticket & Service order access app



Modularidad

iKTK fue diseñado bajo un modelo de licenciamiento modular que permite pagar solo por las licencias que se usan de acuerdo con las necesidades de cada centro de contacto. Este modelo de licenciamiento permite gran flexibilidad para iniciar operaciones pequeñas para crecer gradualmente e incluso de manera provisional. iKTK utiliza la infraestructura actual del centro de contacto ya que se conecta con PBX's, CRM's, aplicaciones y bases de datos.

Nuestro modelo de negocios cubre las necesidades de pequeños y grandes contact centers:

- iKTK All In One
- iKTK Multiplatform
- iKTK Cloud Services
- iKTK Professional Services
- iKTK Consulting Services
- iKTK Full Services

¡Contáctenos!



iFone S.A de C.V.
Tel: 52(55)91495000
clientes@ifone.com.mx
Prado Sur No. 240 Piso 2
Col. Lomas de Chapultepec
México D.F. C.P. 11000