

## **ICR lanza la versión 10.3 del software Evolution para Contact Centers**

**Multiplica tus beneficios con la potencia de la simplicidad de Evolution v10.3**

**Barcelona, 15 de mayo de 2013. ICR, empresa proveedora de soluciones de software para Call/Contact Center, lanza al mercado una nueva versión de su solución, Evolution V10.3. Esta versión añade nuevas funcionalidades, incluyendo avances de supervisión y administración, permitiendo una mejora en la toma de decisiones; un perfeccionamiento en la herramienta de agente, aumentando la productividad de los agentes, y mejoras técnicas**

EVOLUTION V10.3 da un paso al frente al incorporar nuevas funcionalidades necesarias para los Contact Centers como el nuevo módulo Agent-Less con marcación automática para campañas IVR sin agentes. Nuevos canales de contacto entre cliente y agente, como el nuevo canal web-chat, con el que los agentes podrán interactuar mediante chat con los clientes, aumentando así los canales de contacto entre cliente-agente. Un nuevo soporte para listas do-not-call (listas robinson), a través del cual, los supervisores pueden crear listas de exclusiones mejorando así la calidad de los usuarios contactados.

Tomar decisiones es ahora más fácil que nunca. Los supervisores disponen de nuevas herramientas que permiten consultar el estado de las campañas, de los servicios y de los agentes del contact center en real-time y de forma dinámica. Pueden mejorar la calidad de las llamadas gracias a nuevas funcionalidades que permiten escuchar, apuntar al agente, o interactuar directamente entre cliente y agente.

Los agentes son parte fundamental en el motor de los Contact Centers. Para ello, la versión 10.3 de Evolution ofrece una plataforma renovada para agentes, el iAgentWebPortal. Éste, ofrece nuevas vistas, mayor información sobre el estado de las colas, tiempos de espera, acceso a la planificación de llamadas así como al historial de las transacciones, herramientas necesarias para agilizar el flujo de trabajo y mejorar los procesos de trabajo de los agentes.

Por último, pero no menos importante, nuevos parámetros para mejorar la seguridad con SSL para supervisores, agentes y desarrolladores del contact center entre otros.

EVOLUTION se presenta en dos ediciones:

Edición Enterprise, dirigido la gran empresa y PYME (Small Medium Business), desde 10 a cientos de posiciones, con la garantía de ICR y el soporte necesario para implantar y operar con éxito la plataforma. Licencias por suscripción o permanentes.

Edición Community freeware, disponible para probar la solución Evolution con todas sus funcionalidades, limitada a 10 usuarios. Indicada para pequeñas empresas o soluciones departamentales.

#### Acerca de ICR

ICR Adventus es una empresa especializada en de desarrollo de software y soluciones avanzadas aplicadas en el sector del Call y Contact Center.

Ubicada en Barcelona, España, ICR ha invertido en proporcionar a sus clientes la tecnología más avanzada definiendo sus estándares bajo un estricto nivel de calidad en sus productos y servicios. Su modelo de negocio basado en la comercialización a través de Internet le permite ofrecer productos de alto nivel con la mejor relación precio-prestaciones de la industria.

Más información: [www.icr.es](http://www.icr.es) o [www.evolutioncallcenter.com](http://www.evolutioncallcenter.com)

#### **Datos de contacto:**

Rosó Herrero

Nota de prensa publicada en: [08042](#)

Categorías: [Software](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>