



Datasheet Produit

**inConcert Omnichannel Contact Center**

# **Administration**

---



Gérez votre plateforme omnicanal depuis un seul endroit.

Omnichannel Contact Center simplifie la gestion de votre centre de contact depuis une interface unique, par laquelle vous pourrez définir et configurer le comportement de votre plateforme omnicanal de manière claire et efficace.

## Informations générales

### Gestion des utilisateurs

Une gestion efficace des ressources, une définition exacte des compétences et une répartition appropriée des campagnes sont essentielles au fonctionnement du Centre de Contact.

Inconcert suggère de créer et d'administrer les utilisateurs de la plateforme grâce à une gestion optimisée des rôles et autorisations d'accès.

### Autorisations et niveaux d'accès

Il arrive que les rôles n'encadrent pas seulement la supervision, la gestion ou l'assistance. Dans beaucoup de sociétés les superviseurs se chargent de l'attention de certains canaux, définissent et gèrent des campagnes. Ils exigent aussi de garder le contrôle sur certains indicateurs en temps réel.

Avec Inconcert spécifiez les rôles en définissant de manière cohérente les accès à la réalité de vos opérations. La richesse des détails dans la spécification des autorisations permet de créer des profils utilisateurs fidèles à votre exploitation.

### Configuration des campagnes et des canaux d'attention

L'opération pourra avoir une ou plusieurs campagnes gérant ses propres canaux d'attention (Facebook, Twitter, téléphonie, mail, chat, etc...). Les caractéristiques de chacune d'entre elles, les groupes d'agents assignés, sa continuité ou saisonnalité et même les seuils de niveau de service sont aisément déterminés à partir d'une interface de gestion unique, simple et intuitive.

### Intégration avec votre entreprise

Nous savons que chaque entreprise et chaque campagne nécessitent une attention particulière. Les modèles, réponses automatisées, messages personnalisés, intégrations CRM, ou encore la classification et la gestion des résultats des communications sont tant de caractéristiques qui varient, et demandent ainsi une méthode appropriée sur le long terme.

L'administration InConcert propose très simplement de mettre en place et de faire fonctionner toutes ces personnalisations nécessaires au bon fonctionnement des opérations.

## Caractéristiques principales

### ■ Administrations des campagnes :

- Configuration des campagnes.
- Configuration des canaux et comptes associés.
- Assignation des utilisateurs aux campagnes et écrasement des permissions d'accès.
- Configuration des capacités d'attention.
- Gestion des messages automatiques (de bienvenue, d'attente, de traitement post-appel)
- Administration des messages prédéfinis (modèles de messages et réponses automatiques).
- Détermination des dates, jours et horaires d'activité de chaque campagne.
- Administration de codes pour chaque résultat de gestion (classification).
- Configuration des paramètres opérationnels (temps maximum d'attention, temps d'attente avant la première réponse automatique, entre autres...).
- Administration de l'intégration CCI
- Configuration et gestion des niveaux d'attention.
- Personnalisation des signatures de mails.
- Configuration du correcteur orthographique.
- Configuration du serveur de mails sortant pour l'envoi des rapports.
- Configuration de règles pour catégoriser les interactions.

### ■ Administration des utilisateurs:

- Gestion des utilisateurs.
- Gestion des groupes de travail.
- Administration des permissions d'accès.
- Détermination des compétences des agents.
- Configuration des statuts utilisateurs personnalisés.

### ■ Administration des permissions :

- Définition des rôles et des autorisations d'accès personnalisées.
- Granularité d'habilitation des fonctionnalités.

### ■ Gestion des tickets :

- Création de l'émetteur de tickets.
- Configuration de l'utilisation de tickets auto-incrémentés par interaction.
- Personnalisation de la nomenclature des tickets : suffixe, préfixe, option d'auto-incrémentation, etc...

## Sistema Integrando

| Suite                          | Omnichannel Contact Center |             |                  |           |         |
|--------------------------------|----------------------------|-------------|------------------|-----------|---------|
| Applications                   | Voice                      | Chat        | Twitter          | Facebook  |         |
|                                | Mail                       | Web Forms   | IVR              | Dialer    |         |
| Functional Modules             | Interactions               | Supervision | Administration   | Analytics | Reports |
| Integrated Proprietary Systems | Flow Designer              |             | Web App Designer |           |         |
|                                | Quality                    |             | Recording        |           |         |

Les Modules fonctionnels (Functional Modules) et les systèmes de Valeur Ajoutée (Value Added Systems) sont des outils et des systèmes spécialisés qui font chacun partie intégrante de la plateforme inConcert Omnichannel Contact Center. Pour plus d'informations sur ces fonctionnalités, cliquez sur le lien approprié ou visitez [www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com).



[www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com)



InConcert met en œuvre des solutions de centre de contact qui permettent d'accroître la productivité, réduire les coûts d'exploitation et améliorer l'expérience utilisateur. Chaque solution qui peut être installée sur site ou dans le cloud, est personnalisée à l'aide de nos outils avancés de logiciels spécialisés et nos services professionnels. Pour plus d'informations, visitez [www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com)