



Datasheet Produit

## **inConcert Omnichannel Contact Center**

# **Analytics**

---



**Accédez rapidement et de manière unifiée aux informations qui permettront le meilleur diagnostic des problèmes opérationnels afin de prendre des mesures pour y remédier.**

Gérez avec succès le fonctionnement de votre centre de contact avec des métriques et des indicateurs de productivité constamment actualisés, qui vous permettent de réduire les temps d'exploitation, d'augmenter la productivité et d'atteindre les niveaux de service définis.

## Informations générales

### Détectez des possibilités pour améliorer votre fonctionnement

inConcert détecte les possibilités pour améliorer le fonctionnement de votre centre de contact et vous aide à agir rapidement pour matérialiser cette amélioration, tant pour les campagnes entrantes que sortantes. Notre logiciel call center facilite la consolidation des tâches stratégiques de supervision et de configuration en un seul outil, qui regroupe, traite et présente les données sous forme structurée et claire. Il vous est ainsi possible de réagir en temps réel.

### Une supervision minutieuse

Engagez une surveillance approfondie des métriques opérationnelles stratégiques, grâce à une liste complète de données, graphiques et tableaux de bord. Une visibilité détaillée du fonctionnement des activités se doit d'être effective pour se prémunir d'éventuelles défaillances. La supervision vous permet ainsi d'obtenir rapidement des diagnostics sur des problèmes de productivité et de niveaux de service, facilitant l'application de mesures correctives pour les résoudre.

### Alarmes paramétrables

Analytics fournit un mécanisme complet de configuration d'alarmes et de notifications pour vous permettre de savoir à tout moment si votre opération est dans les niveaux de service et de productivité en accord avec vos objectifs. Pour une résolution rapide, si une alarme s'active, une notification apparaît sur l'interface et le système guide l'utilisateur vers le point où le problème a été détecté.

### Une vision panoramique et des vues personnalisées

Grâce à inConcert vous accédez rapidement aux fonctionnalités les plus utiles pour améliorer la productivité de votre centre de contact. Les deux panneaux principaux vous font voir toutes les campagnes entrantes et sortantes. Dans le même temps, vous pouvez personnaliser les vues, en appliquant des filtres, en sélectionnant des campagnes favorites et en choisissant de visualiser uniquement les indicateurs que vous jugez les plus pertinents, de sorte à focaliser le pilotage sur les enjeux opérationnels en adéquation avec votre entreprise et ses objectifs.

## Principales caractéristiques

### ■ Configuration:

- Vues personnalisées.
- Intervalles d'analyse.
- Intervalles de résultats.
- Formules pour le calcul des indicateurs.
- Données accumulées.
- Alarmes des opérations entrantes et sortantes.
- Accès rapide aux alarmes dans leur contexte.

### ■ Analyse statistique.

### ■ Contrôles:

- Edition des paramètres de numérotation.
- Démarrer / arrêter la procédure de numérotation.
- Pause / reprise des listes de numérotation.
- Expiration / activation des listes de numérotation.
- Options prédéfinies de recyclage de contacts.

### ■ Tableau de bord:

- Entrant.
- Sortant.
- Listes de numérotation.
- Distribution des listes de numérotation.
- Comparaison des différentes campagnes.
- Agents.

## Systeme Intégré

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.inConcert.fr](http://www.inConcert.fr)



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.inConcert.fr](http://www.inConcert.fr)