



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Chat



Le meilleur logiciel de chat pour vous connecter avec votre client digital en temps réel.

Omnichannel Contact Center Chat est un outil avancé et polyvalent de chat qui peut être utilisé en autonomie ou tirer profit au cas par cas de tous les avantages de l'intégration et de la stratégie omnicanal.

Informations générales

Connectez-vous avec votre client numérique en temps réel

Améliorez l'expérience client en offrant des réponses rapides à leurs besoins. Les réponses automatiques de Chat permettent aux clients de se sentir «connectés» rapidement, hissant leur expérience en ligne à un niveau supérieur, basée sur la personnalisation, la vitesse et la cohérence des communications.

Vos opérateurs peuvent utiliser une série de messages préalablement prédéfinis pour fournir rapidement la réponse la plus appropriée. L'utilisation de ces messages contribue à accroître la productivité et améliorer le parcours client.

Intégrez les communications en ligne avec le reste des processus commerciaux

Il vous est facile de concevoir des applications de gestion intégrées avec des données commerciales et appropriées à chacune de vos campagnes de chat. Sur le même espace de travail, l'agent pourra visualiser et enregistrer les données pertinentes du client et de l'entreprise.

De la continuité pour vos clients

Si vous communiquez par chat et ensuite par mail, ou d'abord par les réseaux sociaux et puis par chat, tout l'historique du contact et les conversations antérieures sont disponibles. Vous avez tous les outils pour que votre équipe offre des communications continues et cohérentes. Par Chat vous pouvez transférer une interaction d'un collaborateur à un autre sans perdre la continuité de la conversation, y compris des commentaires et des notes privées assurant une expérience de service qui dépasse les attentes les plus exigeantes.

Assurez la qualité pour chacun des contacts

Améliorer l'expérience digitale du client est un des principaux défis d'une entreprise qui incorpore une stratégie omnicanal, où il est très difficile d'offrir un service cohérent dans son ensemble, consistant et d'excellence. Chat fournit des outils pour la surveillance en temps réel, le coaching et le contrôle de la qualité permettant d'optimiser le service proposé à vos clients.

- Conception de vos propres fenêtres de Chat.
- Possibilité de créer des formulaires de login, pré-attention et enquêtes post-chat.
- Surveillance en temps réel y compris les conversations en cours.
- Outil de coaching qui offre un perfectionnement complémentaire à votre équipe de travail au cours des conversations et de la résolution réussie de celles-ci.
- Rapports prédéfinis et rapports personnalisés pour analyser les indicateurs et les tendances.

Incorporez d'autres canaux de service client

Lorsque votre activité le requiert, vous pouvez incorporer de façon naturelle au canal de Chat, la gestion, unifiée, d'autres canaux tels que Facebook, Twitter, Mail, et formulaires Web. De cette façon, vous pourrez changer le client de canal lorsqu'il est nécessaire, sans perdre le contexte et en gardant le fil de la conversation. Une communication qui est entamée à travers un Chat peut se poursuivre par téléphone ou par mail jusqu'à sa résolution, sans que votre client soit tenu de répéter sa demande et qu'il ait le sentiment de « recommencer à nouveau ».

Caractéristiques individuelles

- Formulaire de login, de pré-attention et d'enquêtes post-Chat personnalisables et facilement adaptables à l'esthétique de l'entreprise.

- Conception de vos propres fenêtres de Chat. Taille de la fenêtre, couleurs, polices, images, boutons et positions personnalisables.

- Possibilité de définir le bouton de démarrage à placer sur la page d'accueil.

- Configuration de triggers pour afficher automatiquement vos fenêtres de Chat.

- Messages automatiques configurables de bienvenue, fin de message, hors de l'horaire, attente d'un agent disponible et nom de l'agent assigné.

- Correction orthographique et détection de la langue utilisateur.

- Configuration de Chats simultanés.

- SmartBot : Chatbot Intelligent

- Possibilité d'intégration avec Google Analytics.

- Historique de navigation de vos contacts.

- IVR visuel : Concepteur graphique de flux de travail et processus de self-service via le chat.

- Configuration des formulaires pour les demandes en dehors des horaires d'attention.

Caractéristiques générales

- Distribution omnicanal:

- Distribution des chats en mode circulaire/basé sur les compétences/avec équilibrage de la charge de travail/en fonction des files d'attente de travail ou des niveaux de service.
- Gestion de file d'attente omnicanal unifiée.

- Supervision:

- Panneau de contrôle en temps réel : graphiques et indicateurs.
- Surveillance des contacts en attente/assignés aux opérateurs.
- Fonctionnalité de Coaching.
- Possibilité de chat entre le superviseur et les opérateurs.
- Possibilité de diffuser des messages/avis massifs aux opérateurs.
- Configuration et gestion des alarmes concernant les différents indicateurs.

- Concepteur d'applications :

- Concepteur d'applications de front-end.
- Concepteur de formulaires web.
- Concepteur de fenêtres de Chat.
- Concepteur visuel IVR
- SmartBot

- Rapports:

- Paquet de rapports avec des informations détaillées et des statistiques.
- Envois réguliers des rapports par mail et/ou via FTP en y joignant les interactions associées.
- Exportation de rapports vers .csv et pdf.
- Concepteur de rapports.

■ Administration:

- Horaires et dates de campagne active/inactive.
- Configuration de canaux et des comptes associés.
- Configuration de capacités d'attention (chats simultanés)
- Administration de messages automatiques (d'accueil, d'attente, post-appel, entre autres).
- Administration des messages prédéfinis (modèles de messages et auto-réponses).
- Définition d'étiquettes pour les conversations.
- Configuration de règles pour catégoriser les chats.
- Gestion des utilisateurs, groupes de travail et autorisations d'accès.

■ Sécurité et confidentialité des données:

- Cryptage SSL.
- Nombre de cartes de crédit masquées dans les historiques.

■ Full-web.**■ Support pour mobiles.****■ Modalité de mise en œuvre basée sur cloud-based et on-premises.****■ Attention:**

- Espace de travail intégré pour la gestion omnicanal.
- Gestion de Contacts de façon unifiée pour tous les canaux.
- Fonctions de gestion et de contrôle du chat : prendre/transférer/finaliser.
- Classification des conversations en fonction des résultats de gestion.
- Possibilité de transférer des chats à campagne/agent/niveau d'attention.
- Historique des conversations Omnicanal.
- Recherche de conversations à travers de nombreux critères
- Etiquetage des conversations.
- Commentaires et notes privées des conversations.
- Effectifs/ messages en boîte pour insérer dans les conversations.
- Correcteur orthographique multilingue.
- Possibilité de traiter les interactions à travers Gestion de Cas et Tickets.

■ Intégration :

- Intégration avec des applications web front-end.
- Intégration avec des formulaires web et scripts.
- Intégration avec des données, systèmes et processus d'activité.

Système 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.



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