



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Dialer



Améliorez votre productivité de 300 % avec un système de numérotation automatique de haute performance qui vous assure plus d'appels en moins de temps.

Omnichannel Contact Center Dialer est un puissant système de numérotation multimodale et multi-campagne qui permet d'obtenir de meilleurs résultats dans les opérations de ventes, de télémarketing et de recouvrements.

Informations générales

Numérotation multimodale

Accédez au mode de numérotation qui convient le mieux à vos besoins commerciaux.

- **Prédictif** : Agissant au travers des algorithmes de prédiction sophistiqués, le système décide du moment précis de composition des appels pour optimiser la productivité des agents.
- **Progressif** : le système compose un appel lorsqu'un agent est disponible, pour atteindre un haut niveau de productivité et éviter que les clients contactés abandonnent les appels.
- **Preview** : Il présente l'information de contact pour que l'agent puisse décider s'il réalise l'appel ou non.
- **Vitesse régulée** : Il s'agit d'une variation de la modalité prédictive qui permet de mieux contrôler la vitesse de numérotation.

Analyse de la progression de l'appel et détection de boîte vocale

Assurez une productivité améliorée à vos agents. L'analyse progressive de l'appel (CPA – Call Progress Analysis) réduit les temps improductifs, en évitant le transfert d'appels aux agents si elle détecte une tonalité de ligne occupée, un Fax ou pas de réponse. Par ailleurs, inConcert fournit un mécanisme sophistiqué de détection des boîtes vocales (AMD - Answering Machine Detection) qui analyse l'audio et détecte en temps réel avec un degré élevé d'exactitude, si elle est en relation avec une personne ou un enregistrement.

De multiples campagnes simultanées, avec blending et listes de priorité automatique

La technologie avancée d'InConcert s'ajuste à vos exigences et vous permet d'organiser une opération sortante pour de multiples campagnes simultanées. Chaque campagne peut, à son tour, être assortie de plusieurs listes de numérotation, avec différents niveaux de priorité. Pour les opérations simultanées il se peut qu'il n'y ait pas suffisamment d'agents pour répondre à l'appel entrant, dans ce cas vous pouvez envoyer automatiquement des appels aux agents en opérations sortantes pour qu'une fois le niveau de service stabilisé, le processus soit restauré automatiquement. inConcert permet une configuration en fonction des compétences de chaque agent, afin que les appels soient assignés aux plus aptes à les recevoir.

Gestion et mise à jour dynamique des listes de numérotation

Gérez avec efficacité vos listes de numérotation grâce à un outil avancé de filtrage rendant possible la segmentation de la base de contacts avec un haut degré de précision. Les listes peuvent être recyclées sur la base des codes de résultat, combinées avec d'autres listes et exportées. inConcert vous permet également de générer et d'actualiser des listes de numérotation de façon dynamique lorsque, par exemple, un contact remplit un formulaire de contact, ou qu'une dette a été annulée.

Conforme aux réglementations

Dans le respect des dispositions légales, grâce à des fonctionnalités spécialement conçues à cet effet, telles que « listes à ne pas appeler ». Avant d'effectuer l'appel, le système compare avec les « listes noires » disponibles pour vérifier si le numéro n'a pas été

supprimé. Un avantage supplémentaire est la possibilité de configurer la maintenance des « listes noires » pour qu'elle se fasse de façon dynamique, par l'utilisateur lui-même via un portail web ou une application d'IVR.

Gestion unifiée de campagnes

Unifiez vos démarches : créez des campagnes, administrez facilement des listes, zones et règles de numérotation, contrôlez le début et la fin de chaque liste et gérez les bases de contacts à travers un seul point d'administration pour tout le système.

Intégration avec des applications de front-end, formulaires et scripts

Réduisez les délais et les coûts de mise en place de vos campagnes par l'utilisation des scripts de dialogue, formulaires et applications personnalisées, intégrées à votre système via Web App Designer. Si vous utilisez une application de gestion ou autre, comme un CRM par exemple, vous pouvez l'intégrer facilement avec les APIs fournis par inConcert. Il est facile de tirer parti des connecteurs plug-and-play d'intégration avec les principaux CRMs de l'industrie, tels que Salesforce, Sugar et SAP.

Intégration avec les données, les systèmes et les processus d'affaires

La technologie avancée d'inConcert est étudiée pour que votre opération sortante puisse s'intégrer avec le back-office, les données, processus et personnes, sans requérir le développement d'interfaces personnalisées. De cette façon, vous parvenez à optimiser l'efficacité de vos opérations, intégrant avec concision votre centre de contact aux processus commerciaux de votre entreprise.

Administration avancée des règles de numérotation

inConcert vous permet d'optimiser les indices permettant d'être aisément joignable en configurant autant de numéros de téléphone par registre que nécessaire et en définissant des règles de numérotation et de suivi. Le système appelle automatiquement le numéro qui correspond en fonction des horaires, séquences et règles de recomposition prédéfinies, en respectant la réglementation et en tenant compte des différents fuseaux horaires.

Messagerie automatique

Diminuez significativement le recours aux agents en automatisant certains processus par la mise en place de campagnes de messagerie sans agents. inConcert vous permet aussi de livrer de manière efficace et à très faibles coûts des messages de voix préenregistrée, SMS, et des mails à des grands volumes de contacts à travers inConcert Allegro Broadcasting.

Rapports, supervision et analyse

Optimisez le rendement de votre fonctionnement grâce à de nombreux rapports propres à inConcert : rapports statistiques, graphiques et panneaux d'information, organisés selon différents niveaux de regroupement, de segmentation et de détail fourni. Accédez facilement à l'intelligence commerciale, surveillez et contrôlez les KPIs avec inConcert Allegro Analytics. Fournissez à vos superviseurs des informations en temps réel qui vous permettent de réagir et d'entreprendre des actions préventives et correctives pour stimuler le fonctionnement de vos campagnes avec l'outil de supervision inConcert Allegro Supervisor.

Enregistrement et qualité

inConcert vous permet d'enregistrer les appels et les écrans d'assistance, à la demande ou en automatique, tout ou en partie. Une fois enregistrés, vous pouvez trouver facilement les appels et la vidéo de l'attention client grâce à un puissant outil de filtre et de recherche, qui va également télécharger et sauvegarder vos fichiers multimédia. inConcert est un outil de qualité qui vous permet de planifier, mesurer, évaluer et analyser les performances des agents et la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Principales caractéristiques

■ Numérotation multimodal :

- Multiples campagnes avec blending entrantes et sortantes.
- Ouverture unique de session (Single Sign On) pour la numérotation et l'ACD.
- Marcation simultanée de multiples listes de numérotation.
- Génération automatique de listes de numérotation.
- Recyclage de listes de numérotation en fonction des codes de résultats.
- Priorisation des contacts dans les listes de numérotation.
- Distribution aux agents en fonction des compétences.
- Conformité avec les réglementations sur les listes de suppression.
- Multiples numéros de téléphone pour chaque contact.
- Analyse progressive de l'appel.
- Détection de répondeur.
- Auto-traitement des appels abandonnés.
- Règles de numérotation par type de numéro d'appel et par fuseau horaire.

■ Marcation multimodal:

- Prédicative.
- ° Progressive.
- ° Voice Blaster.
- ° Preview.
- ° Vitesse réglée.
- ° Messagerie automatique.

■ Intégration :

- Avec back-office, processus et systèmes.
- CTI avec des applications tiers (API, DDE, DLL, URL).
- Connecteurs plug-and-play avec Salesforce, Sugar et SAP CRM.
- Native avec applications, formulaires et les scripts de Web App Designer.
- Native avec RVI pour transfert de données et chemin de navigation.

■ Contrôle, information et supervision :

- Réglage fin de la vitesse de numérotation en temps réel.
- Supervision et surveillance en temps réel.
- Rapports et données statistiques.
- Intelligence commerciale et contrôle des indicateurs clés de productivité.

■ Administration:

- Console Web d'administration unifiée.
- Outil de segmentation de listes de numérotation.
- Outil d'importation et de gestion de contacts.
- Configuration de multiples fuseaux horaires.
- Configuration de règles de numérotation personnalisées.

Sistema Integrado

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