



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Mail



Obtenez une productivité optimale grâce à la gestion experte des mails d'inConcert.

Gérez de grands volumes de courriers électroniques de manière coordonnée et professionnelle, tout en améliorant la qualité de l'attention et l'expérience client. Avec des options innovantes et personnalisables, comme par exemple, le fil des interactions et l'historique des contacts qui restent toujours visibles.

Informations générales

Gérez vos mails de manière agile et efficace

inConcert permet de distribuer et de gérer de façon agile et intelligente de grands volumes de mails sans que les temps moyens de traitement et l'expérience du client en soient affectés, en garantissant le respect des SLA établis pour chaque campagne.

Améliorez votre temps de réponse et ne laissez plus jamais un mail sans réponse

Offrez à vos clients la garantie de ne laisser aucun mail sans réponse, grâce à la distribution de mail basée sur les règles d'activité et les outils d'automatisation des réponses que nous fournissons. Cet outil d'automatisation des réponses permet un gain de temps considérable. Les agents peuvent utiliser facilement des modèles de réponses d'un simple clic, maximisant vos temps de production, et éliminant les temps destinés à des consultations répétitives et trop fréquentes.

Amenez l'expérience client au niveau supérieur

Les besoins exigés par vos clients pourront être abordés d'une manière efficace avec un historique des conversations facilement accessible. Ainsi, depuis inConcert, les opérateurs peuvent visualiser à tout moment l'historique détaillé des interactions avec le client, même si les communications passent par d'autres canaux de service.

Favorisez le travail collaboratif et la continuité du contact

Vos opérateurs pourront ajouter des commentaires internes et des tags à une conversation de mail pour fournir un contexte qu'ils pourront utiliser tout au long de l'interaction où pour leurs collègues. Car, au cas où ils le considèrent nécessaire, ils pourront transférer la conversation pour qu'elle soit poursuivie par un autre opérateur.

- Historique de contacts avec la clientèle à travers tous les canaux.
- Information supplémentaire de gestion associée à chaque conversation avec le client.
- Tous les points de contacts avec le client jusqu'à résolution, sont liés et visualisés comme une seule conversation afin d'en faciliter la gestion.
- Visualisation rapide des observations formulées par les opérateurs associés aux communications.

Contrôlez le travail de votre équipe

Depuis inConcert, le superviseur pourra garder le contrôle sur ce que disent les agents aux clients et leur efficacité à résoudre leurs demandes. Chercher des messages et suivre facilement des conversations, chatter en ligne avec les agents ou réaffecter des mails à d'autres opérateurs, garantissant une amélioration continue des niveaux de service et des temps de réponse pour augmenter la qualité et l'efficacité du service client.

- Possibilité de créer des enquêtes post-service par mail.
- Supervision en temps réel qui comprend la surveillance du fil des conversations en cours.

Incorporez d'autres canaux d'assistance

Lorsque votre activité le requiert, vous pouvez incorporer de façon naturelle au canal de mail, la gestion, unifiée, d'autres canaux tels que Facebook, Twitter, Chat, 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 mail peut se poursuivre par téléphone ou par live chat 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

- Configuration du seuil de temps d'attente de l'ACD.

- Configuration du nombre de mails simultanés.

- Correction orthographique par langue.

- Relier des mails à une même conversation.

- Possibilité de marquer les messages comme SPAM.

- Configuration de réponse automatique personnalisée par campagne.

- Possibilité d'imprimer une conversation par mail.

- Exportation de courriers au format PDF.

- Fonctionnalité de : ajouter une copie /copie cachée dans un mail.

- Configuration du seuil de niveau de service.

- Configuration de date et police de caractères par défaut pour les mails.

- Éditeur de texte intégral.

- Possibilité de joindre des fichiers.

- Possibilité de prédéfinir un compte pour copie masquée par campagne.

- Fonctionnalité de : répondre/répondre à tous/renvoyer.

- Possibilité d'utiliser différents modèles html dans le corps du mail

Características Generales

- Intégration:

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

- Distribution omnicanal:

- Distribution de chats en mode circulaire/selon 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 supervision en temps réel : graphiques et indicateurs.
- Surveillance des contacts en mode veille/assignés aux opérateurs.
- Fonctionnalité de Coaching.
- Possibilité de chat entre le superviseur et les opérateurs.
- Possibilité de diffusion de messages/avis massifs aux opérateurs.
- Configuration et gestion des alarmes concernant les différents indicateurs.

■ Attention:

- Workspace intégré pour une gestion omnicanal.
- Gestion unifiée des contacts pour tous les canaux.
- Fonctions de gestion et de contrôle des conversations : prendre/transférer/finaliser.
- Classification des conversations avec des résultats de gestion.
- Possibilité de transférer les mails 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 de conversations.
- Effectifs/messages groupés pour insérer dans les conversations
- Correcteur orthographique multilingue
- Possibilité de traiter des interactions à travers la Gestion de Cas et de Tickets.

■ Sécurité et confidentialité des données :

- Cryptage SSL.
- Numéros des cartes de crédit masqués dans les historiques.

■ Administration:

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

■ Rapports:

- Paquet de rapports avec des informations détaillées et des statistiques.
- Envois programmés de rapports par mail et/ou via FTP avec des interactions associées jointes.
- Exportation de rapports vers csv et pdf.
- Concepteur de rapports.

■ Full-web.**■ Modalités de mise en œuvre cloud-based et on-premises.****■ Support pour mobiles.**

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