



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Facebook



Assistez vos contacts du réseau social Facebook de manière personnalisée et consistante

inConcert vous offre de nouvelles opportunités et génère des connexions plus fortes avec vos clients. Transformez un chat social en de nouvelles opportunités commerciales.

Informations générales

Optimisez vos effectifs

Toutes les interactions générées à partir de vos pages Facebook sont automatiquement distribuées aux agents les plus compétents en appliquant des règles adaptées à votre activité. Les opérateurs disposent, à leur tour, de fonctions collaboratives qui permettront de transférer des communications, et ainsi les transposer à un autre niveau d'assistance. Ils pourront également prendre des notes et insérer des commentaires privés associés aux interactions, qui resteront disponibles pour un autre opérateur lors des prochaines conversations.

Contrôlez et analysez toute votre activité

La solution inConcert vous permet d'offrir un service et des réponses efficaces à travers Facebook mais également d'en analyser la qualité. Combien de temps a mis le client à obtenir une réponse ? Quelle a été la réponse fournie ? A-t-elle été résolue dès le premier contact ? Avec une supervision en temps réel et l'analyse des rapports de l'historique, vous avez accès à toutes les informations nécessaires pour améliorer vos campagnes et atteindre les niveaux d'attention souhaités.

Incorporez d'autres canaux d'attention

Lorsque votre activité le requiert, vous pouvez grâce à une gestion unifiée, incorporer de façon naturelle d'autres canaux tels que Twitter, Chat, Mail et Web Form. Ainsi vous pourrez déplacer le client d'un canal à un autre dès que la situation le requiert, sans perdre le contexte, ni le fil de la conversation. Une communication qui est entamée via Facebook peut se poursuivre avec fluidité par téléphone ou mail jusqu'à sa résolution, sans que votre client soit tenu de répéter l'information et qu'il ait le sentiment qu'il « recommence à nouveau ».

Répondez rapidement

Même si les communications réalisées à travers Facebook sont asynchrones, le client contacté via ce réseau social attend des réponses rapides. Les messages groupés permettent aux agents d'apporter une attention immédiate en cas de consultations fréquentes et de mettre l'accent sur l'élaboration de réponses très complexes sans retarder la résolution.

Caractéristiques individuelles

- Visualisation des images existantes en post ou des commentaires.
- Création et gestion des contacts en fonction des interactions traitées.
- Possibilité de ré-ouvrir une conversation déjà terminée.
- Notification visuelle des archives en pièce jointe dans les messages privés.
- Distribution automatique des messages reçus, tels que :
 - Publications sur les pages associées à la campagne.
 - Messages privés associés aux comptes Facebook gérés.
- Ajouter/visualiser les émoticônes dans les interactions.
- Gestion de multiples pages gérées pour un compte.
- Afficher les messages imbriqués (post, commentaires, réponses directes).
- Dar "Like/Unlike" a un mensaje/comentario de una conversación.
- Possibilité de programmer des messages.
- Marquer « Like/Unlike » à un message/commentaire lors d'une conversation.
- Gestion des réponses aux messages reçus :
 - Répondre comme un commentaire.
 - Répondre comme « reply ».
- Publication de post sur les fan-pages gérées.
- Définition du niveau de service par compte.

Caractéristiques générales

- Supervision:
 - Panneau de supervision en temps réel : graphiques et indicateurs.
 - Surveillance de 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.
- Administration:
 - Horaires et dates de campagne active/inactive.
 - Configuration des canaux et des comptes associés.
 - Configuration des capacités d'attention
 - Administration des messages automatiques (d'accueil, d'attente, finalisation, entre autres).
 - Administration des messages prédéfinis (modèles de messages et auto-réponses).
 - Définition des étiquettes pour les conversations.
 - Configuration de règles pour la classification des conversations.
 - Gestion des utilisateurs, groupes de travail et autorisations d'accès.

■ Attention :

- Workspace intégré pour 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 conversations 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 groupés pour insérer dans les conversations
- Correcteur orthographique multilingue
- Possibilité de traiter des interactions à travers la Gestion de Cas et Tickets.

■ Full-web.**■ Support pour mobiles.****■ Modalités de mise en œuvre cloud-based et on-premises.****■ 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 et des niveaux de service.
- Gestion de file d'attente omnicanal unifiée.

■ Sécurité et confidentialité des données :

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

■ 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.

■ Concepteur d'applications :

- Concepteur d'applications front.

■ Intégration:

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

Systeme Integre

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