



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Flow Designer



Le moyen le plus simple et rapide pour créer de puissantes applications de SVI

Créez vos propres applications et flux de travail à l'aide d'un outil web aussi puissant que polyvalent qui vous permet simplement et rapidement de concevoir graphiquement le comportement de votre SVI vous permettant d'automatiser les appels, réduire les temps et les coûts d'implémentation.

Informations générales

Concevez facilement des applications de SVI et Workflow

Utilisez un outil visuel intuitif pour développer, des menus basiques de pré-attention ou de puissantes applications de SVI, jusqu'à des flux de travail complexes qui serviront à automatiser vos procédures commerciales grâce à notre technologie à la pointe de l'industrie.

Restez autonome pour créer ou modifier des applications

inConcert, c'est la simplification d'étapes complexes. Car elle vous permet de créer vos propres applications de SVI et de les modifier rapidement en fonction de l'évolution des besoins de l'activité, réduisant les coûts de mise en œuvre, les temps de développement, de test et de production.

Formation et services

L'outil Flow Designer d'inConcert vous fournit de la documentation et un programme complet de perfectionnement qui permettront à vos équipes d'acquérir les connaissances nécessaires pour mettre en œuvre des applications de SVI de façon autonome. Et si développer vous-même des applications de SVI ne fait pas partie de vos activités, nous mettons à votre disposition notre équipe d'ingénieurs qui se chargera de créer des applications hautement personnalisées pour booster vos processus d'attention et d'activité.

Un accès à des fonctionnalités de SVI sophistiquées

Par le biais du Flux Designer vous avez accès à de puissantes capacités d'intégration puissantes qui vous permettront d'intégrer vos applications de SVI avec le reste de votre entreprise au niveau des données, des systèmes, des processus, de l'échange de messagerie et de l'invocation d'éléments. Vous disposerez aussi de connecteurs dotés de technologies vocales - comme ASR/TTS et la biométrie vocale - courriers électroniques, messageries et d'autres fonctionnalités sophistiquées pour construire de puissantes applications de SVI.

Caractéristiques principales

■ Fonctions d'intégration des données et systèmes :

- Accès ODBC aux bases de données.
- Serveurs à l'aide de TCP/IP et Named Pipes .
- Minis et Mainframes : IBM390, AS400, RS6000, parmi d'autres.
- Échange de messagerie standard : ISO8583, SWIFT, CNAB, et XML.
- Messagerie propriétaire : build et parse.
- Solutions de Middleware : IBM MQ Séries et BEA Tuxedo.
- Publication et accès aux Services Web : REST et SOAP.
- Appel de processus externes et des composants : COM, CORBA, SOUP et RPC.

- Interface graphique pour développer des applications d'IVR et flux de travail.

■ Contrôles:

- Téléphonie.
- Chat.
- E-mails.
- Gestion des systèmes de fichiers.
- Middleware.
- Technologies vocales (TTS/ASR).

- Technologie drag and drop.

- Maniement de logique booléenne pour la prise de décisions.

- Programme de formation.

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 Omnicanal 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