



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

IVR



Découvrez les avantages de l'utilisation de puissants services de réponse vocale interactive qui libèrent vos agents des tâches routinières et rendent vos clients autonomes grâce au self-service

Vos clients apprécient une conception optimale permettant la résolution des requêtes de manière automatique et efficace. Offrez leur Omnichannel Contact Center IVR en réduisant vos coûts opérationnels, tout en améliorant la relation client.

Informations générales

Une meilleure expérience pour vos clients et une meilleure rentabilité pour votre entreprise

Améliorez l'expérience de vos clients par la qualité du self-service, en leur fournissant un service personnalisé 24 heures sur 24 et sans file d'attente, avec la mise en œuvre d'applications intelligentes de SVI qui supportent l'automatisation des processus, l'intégration de systèmes et les technologies vocales. Dans le même temps, vous libérez vos agents de certaines tâches répétitives, tout en réduisant considérablement les coûts de fonctionnement.

Des applications flexibles et variées

inConcert permet la mise en place de simples services de pré-réponse jusqu'à des applications avancées utilisant capture de données, intégration de systèmes et bases de données, vocalisation de texte, reconnaissance et biométrie vocale, envoi d'emails et de SMS. Vous pourrez modifier simplement le comportement du SVI en temps réel, évitant toute interruption du service avec une adaptation rapide aux changements opérationnels.

Rentabilisez votre IVR avec formation et services

Il est important d'acquérir en interne les compétences nécessaires à la réalisation de vos propres applications SVI autonomes. Nous mettons à votre disposition un flux d'outil de conception, de documentation et un programme de formation complet qui vous permettra de créer des applications ou de facilement modifier le comportement de votre SVI, même en temps réel, sans interrompre le service. Si développer des applications n'est ni votre priorité ni votre tasse de thé, notre équipe d'ingénieurs est à votre disposition pour créer et gérer des applications hautement personnalisées qui dynamisent votre relation client et votre activité commerciale.

Intégration au Centre d'appel

A tout moment un appel peut basculer du SVI à l'agent, à ce moment là, l'agent doit recevoir les options sélectionnées et les données saisies par le client. Cette intégration évite de perdre du temps, l'agent ne doit plus faire répéter le client pour obtenir les informations exigées pour le traitement de l'interaction.

Technologies vocales

L'incorporation de la synthèse vocale (TTS - Text To Speech), de la reconnaissance vocale automatique (ASR - Automatic Speech Recognition) et de l'identification biométrique de la voix, ouvrent de nouvelles perspectives d'applications commerciales qui optimisent les ressources de votre centre de contact et fournissent une expérience utilisateur dynamique et différenciante.

Information à valeur ajoutée

Améliorez sans cesse les processus de prise d'appel à l'aide de l'analyse des rapports spécifiques du SVI. inConcert publie les informations détaillées du fonctionnement ainsi que l'utilisation qu'en font vos clients, rapidement accessibles grâce à des filtres indexés sur des indicateurs qui aident à améliorer votre fonctionnement, comme les options les plus utilisées ou les points d'abandon les plus problématiques, parmi d'autres nombreuses données utiles qui améliorent votre fonctionnement.

Intégration avec les données, les applications et les processus opérationnels

Les outils d'intégration avancés d'inConcert incorporent scrupuleusement le SVI aux données et applications de votre entreprise, tels que les CRM ou les systèmes de recouvrements. Cela vous permet de mettre en place un large éventail d'opérations autogérées de sorte que vos clients aient le plus grand choix possible. Par exemple, ils peuvent consulter leurs démarches effectuées, états de compte, bons de commande, également effectuer des virements d'un compte à un autre, régler des factures et accorder des autorisations de paiement.

Caractéristiques principales

- Gestion automatisée des appels.
- Enquêtes de satisfaction post-appels, transfert de données à l'ACD et rapports.
- Menus statiques ou dynamiques selon le profil de l'utilisateur et les variables du contexte.
- Options et profondeur de menu illimités.
- Multiples applications de SVI de façon simultanée.
- Envoi de mail, SMS et requête depuis le SVI.
- Support pour technologies vocales TTS, ASR et biométrie.

- Intégration:
 - Accès à diverses bases de données à l'aide d'ODBC.
 - Intégration avec des serveurs à l'aide de TCP/IP et Named Pipes.
 - Intégration avec Minis et Mainframes: IBM390, AS400, RS6000, parmi d'autres.
 - Échange de messagerie standard : ISO8583, SWIFT, CNAB, XML.
 - Appel de processus externes et des composants : COM, CORBA, SOAP, RPC.
 - Intégration avec des solutions de middleware : IBM MQ Series, BEA Tuxedo.
 - Publication et accès aux Services Web : REST, SOAP.

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