



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Interaction



Offrez une attention omnicanal depuis un point de gestion unique, simple, complet et fonctionnel.

Accompagnez et rentabilisez le parcours client à travers tous les points de contact avec votre entreprise grâce à une application simple, complète et fonctionnelle qui met à disposition aux opérateurs toutes les informations contextuelles requises. A partir d'un écran unique s'opère le traitement de tout les types d'interactions de manière vraiment omnicanal : appels téléphoniques, chats, mails, formulaires web et contacts via Facebook et Twitter.

Informations générales

Des communications unifiées

A travers les fonctions d'assistance d'OCC il est possible de rassembler les communications des clients, en assistant leurs multiples points de contact depuis un lieu commun. La vision unifiée des canaux, des interactions, de l'équipe de travail et du contexte du client facilite les opérations des agents qui fournissent aux contacts une expérience consistante et de qualité.

Une unique conversation à travers de multiples canaux

La conversation avec votre client est unique, de son commencement jusqu'à sa résolution, et ce même si elle transite par des points de contact multiples. inConcert autorise les opérateurs à se mouvoir facilement entre les réseaux sociaux, le chat et le courrier électronique, sans perdre ni le contexte ni le fil de la conversation. La vision unifiée des canaux, les interactions, l'équipe de travail, et le contexte du client à travers inConcert, sont tant de détails qui aident les opérateurs à fournir à vos contacts une expérience solide et de qualité.

Votre client, au centre de votre stratégie

Vos clients exigent de plus en plus de pouvoir communiquer par le canal de leur choix, ils veulent obtenir des réponses personnalisées et précises instantanément. L'OCC permet de se centrer sur les préférences de votre client et d'utiliser les canaux les plus appropriés en fonction du type de contact.

Les données de votre client, la relation qu'il a et les interactions qu'il partage avec votre entreprise durant tout son cycle de vie comme client, les produits qu'il achète fréquemment, sont des informations qui perdurent dans la plateforme. Elles permettent d'offrir une excellente expérience omnicanal performante et d'être consistant dans l'attention portée à travers les différents points de contact, pour non seulement appliquer des règles commerciales propres à chaque profil mais aussi de passer d'un canal à un autre dans une conversation entièrement intégrée.

Encouragez le travail collaboratif

inConcert encourage le travail collaboratif comme un moyen d'accroître les niveaux de service et les temps de réponse et l'expérience du client avec votre entreprise. Les opérateurs peuvent inclure des notes et des commentaires privés sur les conversations, qui s'associent à celles-ci. Faisant partie de l'information historique et contextuelle du client, lorsqu'un opérateur transfère la conversation vers un autre collaborateur de son équipe, toute cette information est également accessible automatiquement.

Intégration de CCI (Contact Channels Integration)

Avec la remise des communications, il est possible d'afficher des applications de gestion avec des données pré-remplies. Les opérateurs peuvent ainsi visualiser et enregistrer les données pertinentes de l'entreprise et du contact.

Caractéristiques principales

- Gestion unifiée de file d'attente omnicanal.
- Fonctions de gestion et de contrôle de l'interaction : prendre l'interaction/la transférer/la finaliser.
- Étiquetage des conversations.
- Commentaires et notes privées de conversations, permettant et encourageant le travail collaboratif.
- Correcteur orthographique multilingue.
- Gestion unifiée des contacts pour tous les canaux.
- Distribution des contacts en mode circulaire/basée sur les compétences/avec équilibrage de la charge de travail/en fonction des files d'attente de travail ou des niveaux de service.
- Full-web
- Modalité de mise en œuvre cloud-based et on-premises.
- Effectifs/messages groupés à insérer dans les conversations.
- Recherche de conversations à l'aide de nombreux critères
- Intégration avec des applications web de front-end.
- Possibilité de traiter les interactions à travers Gestion de Cas et Tickets.
- Classification des conversations avec les résultats de gestion.
- Possibilité de chat entre l'opérateur et un superviseur.
- Historique des conversations omnicanal
- Support pour mobiles.
- Workspace intégré pour gestion omnicanal
- Sécurité et confidentialité des données:
 - Numéros des cartes de crédit masquées dans les historiques.
 - Cryptage SSL.
- Possibilité de transférer des interactions à une campagne/agent/niveau d'attention.
- Possibilité d'ajuster les configurations personnelles du profil de l'opérateur (langue, etc.)

Sistema Integrando

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.inConcertCC.com



inConcert implementa soluciones de centro de contactos que ayudan a incrementar la productividad, reducir costos operativos y mejorar la experiencia de los usuarios. Cada solución, que puede instalarse en sitio o residir en la nube, es personalizada utilizando nuestras avanzadas herramientas de software especializado y servicios profesionales. Por más información visite www.inConcertCC.com