



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Quality



Améliorez les processus, gérez efficacement la qualité de votre centre de contact et optimisez les performances de vos opérateurs.

Grâce à inConcert vous pouvez évaluer les agents, les qualifier, les aider dans leur gestion et, par conséquent, améliorer la qualité de service, le rendement de vos opérations et l'expérience client.

Informations générales

Visibilité totale des appels : synchronisation audio et vidéo

Le système de gestion de la qualité d'inConcert permet d'écouter l'enregistrement audio de l'appel et de visualiser en même temps l'écran d'attention de vos agents, comme si vous étiez présent pendant l'interaction. De cette manière, vous avez une visibilité totale et des informations réelles sur le traitement des appels.

Des agents plus performants

Évaluez les compétences des agents, tels que : la communication, les techniques de vente, la connaissance des produits, la négociation et l'empathie, entre autres. inConcert vous donne les moyens de définir des compétences autant de fois que nécessaire et même de créer des modèles d'évaluation regroupant un ensemble de compétences que vous pourrez réutiliser lors de différents audits. En plus, vous pouvez assigner une pondération à chaque compétence en fonction de l'importance qu'elle revêt dans l'évaluation.

Planification des audits

Programmez les audits et planifiez l'échantillonnage des enregistrements selon plusieurs critères de sélection, tels que la durée des appels, l'heure de la journée et les résultats de la gestion, entre autres. inConcert vous permet également de configurer le pourcentage ou la quantité d'appels que vous souhaitez inclure dans l'échantillon de l'évaluation ; et pouvoir ainsi identifier des erreurs dans les processus opérationnels et obtenir des rapports d'activité.

Des outils sophistiqués de qualification

Lorsque vous vérifiez des appels, vous pouvez insérer des marqueurs associés à l'enregistrement, des notes et des étiquettes qui vous permettront de qualifier facilement chaque interaction. Vous pouvez ainsi revenir au point exact des données audio et vidéo afin de les partager avec votre équipe, clarifiant vos attentes vis-à-vis d'elle, et ainsi contribuer à l'amélioration du service client et des processus.

Rapports

Accédez à des rapports complets qui identifient et comparent les forces et faiblesses de vos agents, le degré de conformité aux exigences de l'activité et l'écart entre les qualifications requises par l'opération et les compétences réelles affichées par les agents. Vous pourrez facilement exporter ces rapports au format Excel et PDF.

Características principales

■ Configuration et autorisations :

- Configuration de profils utilisateurs.
- Définition des autorisations d'accès.
- Autorisations des operateurs par campagne.

■ Gestion des enregistrements :

- Recherche d'appels à l'aide de divers critères et filtres.
- Téléchargement audio au format mp3.
- Téléchargement des vidéos d'enregistrement d'écran.
- Synchronisation des appels audio et vidéo.
- Insertion d'étiquettes, commentaires et notes pendant la lecture de l'audio.
- Sélection optionnelle de la raison et la raison sous-jacente de l'appel.

■ Audits:

- Audit individuel pour chaque enregistrement.
- Programmation de planification d'audits.
- Configuration des modèles d'audits.
- Recherche à travers l'historique des audits.
- Suppression d'audits.
- Rapports d'audits et possibilité d'export au format .pdf et xls.
- Des calculs automatiques des sous-totaux et totaux lors d'un audit.
- Multiples campagnes et modèles d'audit.

■ Qualifications:

- Définition des compétences à qualifier.
- Agrégateur de compétences.
- Pondération des compétences à l'audit.

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