



Datasheet Produit

**inConcert Omnichannel Contact Center**

# **Reports**

---



## Obtenez une vision intelligente sur vos opérations et les résultats de l'entreprise.

La capacité de capture et stockage de grandes quantités de données est toute aussi importante et cruciale que le potentiel de recherche, de visualisation et d'analyse de celles-ci. Vous pouvez transformer des données en informations utiles pour votre entreprise et son fonctionnement grâce à Omnichannel Contact Centre Reports, un outil aussi puissant que simple.

## Informations générales

### Détail de chaque communication

Il est indispensable dans toute opération d'analyser les données statistiques, d'accéder à l'information historique et détaillée des communications survenues ainsi qu'à l'activité des opérateurs. inConcert fournit la visualisation de toute cette information au moyen d'un ensemble de rapports prédéfinis qui facilitent l'accès et l'analyse des principaux indicateurs opérationnels.

### Paquet de rapports standards

Depuis le paquet de rapports proposés directement prédéfinis, vous analysez comment vos opérateurs utilisent leur temps, comparez les rendements individuels, observez le détail et la traçabilité des conversations problématiques et mesurez une grande quantité d'autres indicateurs de vos campagnes et de vos services. Par l'application de multiples critères de filtrage et de recherche vous pourrez segmenter et trouver immédiatement l'information, sans configuration préalable.

### Rapports adaptés à vos besoins

Le générateur de rapports comprend la création de rapports sur mesure, basée sur une projection d'indicateurs et de métriques propres à votre entreprise. Dans le but d'obtenir avec pertinence les données, l'ordre, et la forme dans laquelle ils s'affichent dans le rapport, les filtres sont également configurables à 100 %. Grâce à l'assistant incorporé et au guide étape par étape, la génération est rapide et simple.

Une consolidation, dans un ou plusieurs rapports, de différents types d'informations (de gestion, de l'activité commerciale, de l'opération), d'indicateurs et de métriques propres, vous garantissent l'obtention d'une analyse approfondie de votre fonctionnement.

### Analyse intégrale du commerce et de l'opération

Croisez les données de l'opération avec des résultats de gestion et les indicateurs commerciaux. Toute l'information capturée depuis inConcert peut s'analyser ultérieurement en la combinant avec les données propres de l'opération. A son tour, la possibilité d'intégration avec des back-ends et les systèmes utilisés par l'entreprise appuie et solidifie l'information dans des rapports qui offrent une visibilité complète de l'activité.

### Rapports via mail

En ce qui concerne l'envoi programmé et automatique de rapports par mail, inConcert inclut un outil puissant et innovant. L'outil possède de nombreuses options pour la programmation d'envoi. Dans le mail sont joints le rapport sollicité et toutes les conversations associées. A son tour, dans le corps du mail, s'inclut un lien avec l'accès à un aperçu web du rapport et le contenu des interactions associées à chaque ligne du rapport.

## Caractéristiques principales

- Viseur online des rapports.

- Programmation d'envoi automatique de rapports par courrier électronique et/ou via FTP.

- Paquet de Rapports :

- Paquet de rapports spécifiques pour chaque canal : Mail, Chat, Voice, Web Form, Facebook et Twitter.
- Rapports résumés des temps d'opération, états des agents, interactions traitées (que ce soit par agent, par compte ou par campagne), résultats de gestion, etc.
- Rapports détaillés des changements d'état des agents, interactions traitées par agent et par campagnes, conversations par contact, etc.

- Exportation de rapports à .csv et pdf.

- Conversations complètes jointes aux rapports.

- Générateur de rapports :

- Recoupement des données des canaux, d'opération et de gestion.
- Définition et projection d'indicateurs.
- Personnalisation des métriques provenant d'indicateurs ou composées d'autres métriques.
- Personnalisation de filtres pour la création de rapports personnalisés.
- Création de rapports personnalisés.

- Possibilité d'imprimer la conversation associée à une interaction.

## 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](http://www.inConcertCC.com).



[www.inConcert.fr](http://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](http://www.inConcert.fr)