



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Supervision



Tout le contrôle de l'opération dans un seul site.

Omnichannel Contact Center permet une surveillance complète de chacune des campagnes, le contrôle des performances de votre équipe de travail et le coaching en temps réel des opérateurs.

Informations générales

Contrôlez le rendement en temps réel de votre équipe de travail

Grâce à InConcert, visualisez le rendement de vos opérateurs en quelques clics et détectez les moments précis où baisse de la productivité d'un agent. Disposez d'un accès rapide à de nombreux indicateurs clés, alarmes visuelles et bien d'autres fonctionnalités. La capacité de contrôler en temps réel votre équipe de travail vous permet de prendre des mesures instantanément pour améliorer les performances et élever le niveau de service.

Gérez de façon proactive les métriques et les indicateurs

Un bon superviseur ne perd pas de vue les objectifs tout en s'assurant de l'accomplissement des objectifs de service établis ainsi que l'adhésion aux métriques. inConcert permet d'anticiper les problèmes et de modifier des stratégies en temps réel pour toujours garantir un bon niveau de service.

Les indicateurs des temps de réponse, abandons et files d'attente permettent de détecter la plus infime baisse de productivité. Depuis une plateforme unique, le superviseur peut désormais, déplacer instantanément des agents d'une campagne à une autre, intervenir dans les conversations et envoyer des messages privés aux opérateurs pour les orienter vers une résolution plus rapide.

Favorisez le coaching et le dialogue avec l'équipe

Une des tâches fondamentales d'un superviseur est la transmission de sa propre connaissance aux opérateurs. inConcert permet un vrai dialogue de supervision avec les agents, pendant et après les communications. La fonctionnalité de Coaching guide l'opérateur pendant qu'il est en train de répondre à un chat, un mail ou une conversation entamée dans les réseaux sociaux. Le superviseur sait en temps réel ce que l'agent est en train d'écrire et peut l'orienter, à partir d'une fenêtre privée, jusqu'à la résolution.

Les messages génériques adressés aux équipes sont également un excellent outil pour notifier les changements de stratégie, l'émission d'alertes sur des baisses dans la productivité ou simplement un envoi rapide de toute information aux opérateurs qu'il encadre.

Gardez une vision à 360 ° de vos clients

Dans chaque interaction avec le client sont mises en jeu la qualité du service et l'image de marque de l'entreprise, et cela, indépendamment du canal par lequel la communication se réalise. inConcert offre une vision à 360 ° de vos clients, avec toutes les données pertinentes en plus de l'historique des interactions avec l'entreprise. Depuis cette interface, vous pouvez lire le fil entier de chaque conversation tenue avec le client, indépendamment des canaux par lesquels s'est établie la communication.

Caractéristiques principales

- Résumé des états des campagnes.

- Panneau de supervision en temps réel avec graphiques et indicateurs.

- Possibilité de diffusion de messages/avis massifs aux opérateurs.

- Supervision silencieuse et en temps réel des conversations en cours.

- Visualisation des indicateurs clés comme les interactions abandonnées, niveau de service, temps de réponse moyens pour chaque canal d'attention, pourcentages d'abandon, taux d'occupation, quantité d'interactions qui ont atteint l'objectif fixé, temps moyen d'attention pour chaque canal, entre autres.

- Moteur de recherche de conversations par différents critères de filtre.

- Fonctionnalité de coaching.

- Full-web.

- Réouverture des interactions terminées.

- Résumé de la situation des opérateurs.

- Visualisation par codes de couleurs de l'état actuel des opérateurs.

- Supervision de l'activité de l'équipe de travail

- Modification du statut des opérateurs et leur déconnection.

- Supervision en temps réel de la file d'attente des conversations.

- Catégorisation (tags) de conversations.

- Configuration et gestion des alarmes

- Transfert des conversations d'un opérateur à un autre.

- Commentaires au sujet d'une conversation.

- Attention des communications dans la file d'attente.

- Accès à des informations supplémentaires de chaque client.

- Possibilité de chat entre le superviseur et les opérateurs.

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