



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Twitter



Donnez à votre clientèle un service d'attention de haute qualité du canal Twitter.

Omnichannel Contact Center Twitter vous permet de gérer adéquatement le réseau social twitter pour une satisfaction client optimale. Grâce à une utilisation simple, immédiate et efficace, vous disposez d'un outil qui répond aux exigences des nouveaux consommateurs, au sein d'une même stratégie d'attention et de service à la clientèle.

Informations générales

Améliorez l'expérience de contact

Avec OCC Twitter vous obtenez la capacité de distribuer automatiquement à vos opérateurs les interactions reçues sur votre canal twitter, avec toutes les données nécessaires au traitement, l'opérateur dispose du contexte complet lié au contact comme son profil, son historique de commandes, ses réclamations, etc. Ainsi, l'interaction à travers le canal social se combine avec une vision totale et plus concrète des contacts, offrant un meilleur service et une excellente expérience en termes de communication.

Procurez une continuité dans les communications

Certaines conversations entamées à travers Twitter doivent se poursuivre sur d'autres canaux. inConcert permet de transposer des communications vers d'autres canaux comme le mail ou le chat, tout en maintenant le fil de la conversation et le contexte. De cette façon, vos processus commerciaux et vos communications seront plus fluides, apportant une meilleure expérience du client.

Contrôlez et analysez toute l'opération

Avec inConcert non seulement vous donnerez des réponses efficaces sur Twitter mais vous pourrez aussi mesurer le temps de réponse et l'efficacité de vos opérateurs. Combien de temps a mis le client à obtenir une réponse ? Quelle a été la réponse fournie ? A-t-elle résolu l'opération dès le premier contact ? Avec une supervision en temps réel, l'analyse des rapports et de l'historique, vous pourrez accéder à toutes les informations dont vous avez besoin pour améliorer vos campagnes et les niveaux d'attention.

Incorporez d'autres canaux d'attention

Lorsque votre activité le requiert, vous pouvez incorporer de façon naturelle au canal Twitter, la gestion, unifiée, d'autres canaux tels que le Mail, Facebook, Chat, et formulaires Web. De cette façon, vous pourrez changer le client de canal lorsque nécessaire, sans perdre le contexte et en gardant le fil de la conversation. Une communication qui est entamée par un tweet peut se poursuivre par téléphone ou par live chat jusqu'à sa résolution, sans que votre client soit tenu de répéter sa demande et qu'il ait le sentiment de « recommencer à nouveau ».

Caractéristiques Individuelles

- Visualisation des images existantes des tweets.

- Création et maintenance de contacts en fonction des interactions traitées.

- Auto-follow d'une mention d'utilisateur.

- Distribution automatique des interactions Twitter reçues:

- Mentions directes.
- Mentions indirectes.
- Messages directs (direct messages).

- Unfollow utilisateurs.

- Retweeter

- Retweeter une mention directe.
- Retweeter une mention indirecte

- Visualisation de messages imbriqués (mentions directes, indirectes et messages directs).

- Vista de administración para Owner Post con formularios de edición. (se está trabajando)

- Suivi des Utilisateurs.

- Gestion de réponse à Tweets reçus :

- Répondre à des mentions directes.
- Répondre à des mentions indirectes.
- Répondre à des messages directs.

- Génération de tweets :

- Diffusion de tweet (Tweet broadcast).
- Mention (que ce soit un contact ou non).
- Message indirect (que ce soit un contact ou non).
- Message direct à un follower.
- Possibilité d'ajouter url shortener.
- Ajouter / visualiser émoticônes.

Caractéristiques Générales

- Distribution omnicanal:

- Gestion de file d'attente omnicanal unifiée.
- Distribution de chats en mode circulaire/en fonction des compétences/avec équilibrage de la charge de travail/en fonction des files d'attente de travail et des niveaux de service.

- Intégration :

- Intégration avec des applications web front.
- Intégration avec des formulaires web et scripts.
- Intégration avec des données, systèmes et processus opérationnels.

- Supervision:

- Panneau de supervision en temps réel : graphiques et indicateurs.
- Monitorisation de contacts en mode veille/assignés aux opérateurs.
- Fonctionnalité de Coaching.
- Possibilité de chat entre le superviseur et les opérateurs.
- Possibilité de diffusion de messages/avis massifs aux opérateurs.

Configuration et gestion des alarmes concernant les différents indicateurs.

■ Administration:

- Horaires et dates de campagne active/inactive.
- Configuration des canaux et des comptes associés.
- Configuration des capacités d'attention.
- Administration des messages automatiques (d'accueil, d'attente, de finalisation, entre autres).
- Administration des messages prédéfinis (modèles de messages et auto-réponses).
- Définition d'étiquettes pour les conversations.
- Configuration de règles pour la classification des conversations.
- Gestion des utilisateurs, groupes de travail et autorisations d'accès.

■ Sécurité et confidentialité des données :

- Cryptage SSL.
- Numéros des cartes de crédit masqués dans les historiques.

■ Concepteur d'applications :

- Concepteur d'applications front.

■ Full-web.**■ Support pour mobiles.****■ Modalités de mise en œuvre cloud-based et on-premises.****■ Rapports:**

- Paquet de rapports avec des informations détaillées et des statistiques.
- Envois programmés de rapports par mail et/ou via FTP avec des interactions associées jointes.
- Exportation de rapports vers csv et pdf.
- Concepteur de rapports.

■ Attention:

- Workspace intégré pour gestion omnicanal.
- Gestion unifiée des contacts pour tous les canaux.
- Fonctions de gestion et de contrôle des conversations : prendre/transférer/finaliser.
- Classification des conversations avec des résultats de gestion.
- Possibilité de transférer les mails à campagne/agent/niveau d'attention.
- Historique des conversations omnicanal.
- Recherche de conversations à travers de nombreux critères
- Etiquetage des conversations.
- Commentaires et notes privées des conversations.
- Modèles/messages groupés pour insérer dans les conversations.
- Correcteur orthographique multilingue
- Possibilité de traiter des interactions à travers Gestion de Cas et Tickets.

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