



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Voice



L'excellence vocale pour Centres de Contact omnicanal

Omnichannel Contact Center vocal est un système de gestion d'appels pour des centres de contact traitant de grands volumes, conçu spécialement pour accroître la rentabilité opérationnelle et offrir une expérience supérieure à vos clients.

Informations générales

Organisez votre opération

OCC Voice, vous permet d'organiser des groupes de service - entrant, sortant et blended - de forme simultanée et distribuer de manière efficace les appels aux agents. Les fonctions intelligentes d'ACD vous assurent que chaque appel est toujours remis à l'agent le plus qualifié; réduisant ainsi le nombre de transferts et le temps moyen d'attente. Les agents peuvent également être tous au même endroit, répartis dans différentes succursales ou sites distants ou encore travailler depuis chez eux.

Meilleure expérience pour vos clients

Réduisez le temps d'attente en ligne et améliorez l'expérience de votre client à chaque appel, en lui annonçant le temps d'attente estimé et sa place dans la file d'attente. Vous pouvez également lui donner la possibilité de laisser un message vocal ou de vous demander de le rappeler. De plus, si un client raccroche avant que l'on s'occupe de lui, un callback automatique est généré pour lui retourner l'appel dès qu'un agent se libère.

Intégration avec des applications de front-end, formulaires et scripts

Réduisez le temps et le coût de mise en œuvre de vos campagnes en utilisant des scripts de dialogue, formulaires, et applications personnalisées qui s'intègrent à votre système via l'application Web App Designer. Si vous avez déjà votre propre CRM ou une autre application de bureau, vous pouvez l'intégrer facilement aux APIs fournis par inConcert. Vous pouvez aussi tirer parti des connecteurs plug-and-play d'intégration avec les principaux CRMs de l'industrie, tels que Salesforce, Sugar et SAP.

Intégration avec les données, les systèmes et les processus d'affaires

La technologie avancée d'InConcert, vous permet d'intégrer votre opération au back-office, aux données, aux processus et aux personnes sans requérir le développement d'interfaces personnalisées. De cette façon, vous parvenez à optimiser vos opérations en intégrant efficacement le centre de contact aux processus commerciaux de votre entreprise.

Rapports, supervision et analyse

Optimisez le rendement de votre opération à travers des rapports statistiques, graphiques et des panneaux informatifs qui peuvent s'organiser selon différents niveaux de regroupement, segmentation et détails fournis par les rapports d'inConcert. Accédez facilement à l'intelligence commerciale, supervisez et contrôlez les KPIs avec l'outil Analytics pour obtenir des informations en temps réel qui permettront d'entreprendre des actions préventives et correctives pour dynamiser le fonctionnement de vos campagnes avec l'outil de Supervision.

Enregistrement et qualité

inConcert vous permet d'enregistrer les appels et les écrans d'attention, de manière ponctuelle ou automatique, tout ou en partie. Une fois enregistrés, vous pouvez retrouver facilement les appels et les vidéos des interactions grâce à un puissant outil de filtre et de recherche, qui permet également de télécharger et sauvegarder vos fichiers multimédia. De plus, inConcert vous fournit un outil de qualité qui vous permet de planifier, mesurer, évaluer et analyser les performances des agents et la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Caractéristiques individuelles

■ Intégration et automatisation :

- Automatisation de processus entre systèmes d'information (workflow)
- Accès aux bases de données via ODBC.
- Intégration avec des systèmes Host via TCP/IP et Named Pipes.
- Intégration avec Minis et Mainframes (IBM390, AS400, RS6000, entre autres).
- Échange de messagerie standard (ISO8583, SWIFT, CNAB, XML) et/ou propriétaire de systèmes.
- Appel aux processus et composants externes (COM, CORBA, SOAP; RPC).
- Intégration avec des solutions de middleware (IBM MQ Series, etc.).

■ Blending:

- Entrant et sortant.
- Avec des canaux numériques.

■ Intégration de la téléphonie :

- Avec PSTN.
- Avec d'autres PBXs.

■ Enregistrement d'appels et d'écrans d'attention.

■ CTI:

- Intégration avec des applications tierces (API, DDE, DLL, URL, Web Services).
- Intégration avec les composants COM/ActiveX.
- Intégration avec les applications développées avec Web App Designer.
- Transfert de contexte de l'IVR.
- SDK pour intégration.
- Intégration de plug-and-play avec Salesforce, SAP et Sugar.

■ Distribution des appels :

- En fonction des compétences, en mode circulaire ou équilibrage de charge.
- En fonction des données commerciales, ANI, DNIS et des règles de priorité.
- Conditionnelle.
- En fonction de la segmentation de la clientèle.
- Transfert immédiat ou temporisé.
- Rappel (callback).
- Intégration native avec la numérotation automatique.
- Gestion des listes blanches/noires.
- Boîte vocale pendant ou à la fin de l'attente.
- Planifier des appels pour un contact ultérieur avec votre client.
- Appel en «hold».
- Annonce de position dans la file d'attente.
- Annonce de délai d'attente.
- Agents distants.

Caractéristiques générales

■ Distribution omnicanal :

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

■ Supervision:

- Panneau de supervision en temps réel : graphiques et indicateurs.
- Supervision des 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 capacités d'attention
- Administration des messages automatiques (d'accueil, d'attente, de finalisation, entre autres).
- Définition d'étiquettes pour les conversations.
- Configuration de règles pour la catégorisation 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.

■ Modalités de mise en œuvre cloud-based et on-premises.

■ Support pour mobiles.

■ 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.
- Typification 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.
- Possibilité de traiter des interactions à travers Gestion de Cas et Tickets.

■ 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.

■ Concepteur d'applications :

- Concepteur d'applications front.
- Concepteur de SVI et de messages de pré-attention (de bienvenue, répondeur automatique, appel en attente).

■ Intégration:

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

■ Full-web.

Systeme Integre

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