



Datasheet Produit

**inConcert Omnichannel Contact Center**

# **Web App Designer**

---



## Créez vos propres applications d'entreprise intégrées à votre centre de contact

Concevez graphiquement à l'aide de Web App Designer depuis de simples formulaires de saisie de données jusqu'aux applications de CRM complexes. Créez des formulaires, des scripts de dialogue et des applications web personnalisées et intégrées à votre centre de contact pour le traitement du service client, des ventes, des recouvrements, des enquêtes, des agendas et des réservations.

## Informations générales

### Consolidation de multiples applications

Augmentez la productivité de vos opérations en unifiant en une interface unique toutes vos applications de gestion. Avec l'outil Web App Designer, vous pouvez créer de façon simple et intuitive des applications web qui regroupent les informations fournies aux opérateurs, réduisant ainsi la complexité, les erreurs et les temps d'attente liés au changement permanent d'applications.

### Des applications de gestion qui s'adaptent parfaitement à votre entreprise

Notre logiciel pour call center vous permet de développer facilement de nouvelles fonctionnalités comme par exemple, la capture des données, la saisie de commandes, le lead generation, les ventes, les recouvrements sans insérer le moindre code de programmation. Avec l'outil Web App Designer vous n'avez pas besoin d'écrire le moindre code de programmation, ce qui raccourcit de manière significative les cycles de développement et permet de réagir rapidement pour maintenir et faire évoluer votre activité.

### Intégration avec votre centre de contact

Les applications conçues avec Web App Designer sont automatiquement intégrées au reste des fonctionnalités d'inConcert. Cela permet de les associer au SVI et aux campagnes entrantes et sortantes, pour que l'agent puisse visualiser automatiquement les données du contact lorsqu'une interaction lui est attribuée par le système. A travers cette intégration vous pouvez incorporer des applications développées et de nouvelles fonctions de contrôle qui dynamisent votre fonctionnement, comme par exemple, la reprogrammation d'un appel, le démarrage et l'arrêt de l'enregistrement, la typification du résultat de gestion.

### Scripts de dialogue

Avec Web App Designer créez des scripts dynamiques de dialogues sensibles aux réponses de vos clients. Ces scripts réduisent les temps de formation et augmentent la productivité des agents en leur fournissant les informations nécessaires au bon moment du processus d'assistance, les guidant étape par étape pour une résolution rapide de l'appel.

### Intégration aux données et processus commerciaux

L'intégration native de Web App Designer avec inConcert Omnichannel Contact Center permet l'accès et la mise à jour des données résidant dans différents systèmes d'information, à l'intérieur et l'extérieur de l'entreprise, que ce soit par le partage de messagerie, les services web, les bases de données et d'autres mécanismes, en simplifiant la mise en œuvre et l'usage des applications.

### Gagnez en autonomie

Créez vos propres applications adaptées aux exigences de votre activité. Nous vous fournissons l'outil et la formation pour que vous puissiez développer des formulaires de saisie et validation des données ou d'entrée d'ordres, des applications de télémarketing, suivi de cas, recouvrements et d'autres applications. En tout cas, si vous le souhaitez, notre équipe d'ingénieurs peut s'occuper de créer des applications hautement personnalisées pour booster vos processus opérationnels et commerciaux.

## Caractéristiques principales

- Interface Web pour conception d'applications et de formulaires de gestion.

- Capacité de validation de données, d'exécution de fonctions et de procédures stockées.

- Configuration de scripts pour les dialogues dynamiques.

- Modèles préconçus.

- Consolidation d'applications et d'intégration avec les processus et les systèmes corporatifs.

## 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 Omnicanal 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)