



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Web Forms



Captez, distribuez et gérez les contacts en provenance du web, landing pages ou service desk.

Omnichannel Contact Center Web Form est un outil polyvalent qui vous permet d'intégrer votre site web et des landing pages à votre centre de contact. Cette opération est simplifiée grâce à l'incorporation de formulaires efficaces et personnalisés qui permettent à vos clients ou vos leads d'être recontacté par le canal de leur choix au moment voulu.

Informations générales

Contactez vos clients quand ils sont disponibles et lorsque c'est le plus commode pour eux

Grâce à inConcert, vous pouvez concevoir facilement des formulaires de contact personnalisés afin de les inclure dans votre page web. Par ce biais, les clients pourront demander à être recontacté, saisir des données ou consulter au sujet d'un service. De nos jours, le client recherche la commodité, de pouvoir entrer en contact avec l'entreprise quand il le décide, en fonction de son emploi du temps, une pratique qui améliore la relation client et fidélise.

Obtenez une résolution rapide

Conformément aux informations que le client saisit dans le formulaire et également en fonction de son profil, de son historique et du contexte, inConcert distribue la demande à l'opérateur le plus apte à la traiter.

Cette fonctionnalité de distribution intelligente des contacts provenant du web à l'opérateur le plus approprié améliore les temps de résolution et réduit les coûts de fonctionnement, en tirant profit plus efficacement des compétences et des connaissances des opérateurs.

Utilisez le canal de contact le plus approprié à votre activité

En fonction du profil de chaque contact, vous pouvez appliquer des stratégies de réponse différentes et utiliser le canal idéal dans chaque cas. De cette façon, vous pourrez garantir la satisfaction des clients et, dans le même temps, réduire les coûts opérationnels. Indépendamment de l'objectif du formulaire de contact web géré par l'agent, vous pourrez profiter de cette fonctionnalité pour offrir une expérience exceptionnelle à votre client. En disposant sur chaque canal de toutes les données de contexte et de tout l'historique des interactions avec l'entreprise, l'opérateur peut offrir des réponses personnalisées et adaptées à chacun des clients.

Créez des formulaires ajustés à chaque campagne

inConcert propose un outil polyvalent de conception de formulaires, d'où vous pourrez créer les formulaires de contact ajustés aux objectifs de chacune de vos campagnes, avec les champs appropriés à chaque cas et s'adaptant à la charte graphique de l'entreprise (visuel de l'entreprise).

Incorporez d'autres canaux de service

Incorporez d'autres canaux à vos formulaires de contact web - tels que Facebook, Twitter, Chat et Mail - de façon naturelle et lorsque votre commerce le requiert. De cette manière, vous pourrez déplacer le client de canal lorsqu'il est nécessaire, sans perdre le contexte, ni le fil de la conversation. Une communication qui a débuté par un formulaire de contact peut se poursuivre avec fluidité par téléphone ou par mail jusqu'à sa résolution, sans que le client soit forcé de se répéter et qu'il ait le sentiment qu'il « recommence à nouveau ».

Caractéristiques Individuelles

- Conception de formulaires de contact facilement adaptables à la charte graphique de l'entreprise.
- Spécification des canaux et des comptes qui fournissent les réponses aux contacts web, en établissant des stratégies de réponse appropriées, utilisant le canal le plus approprié dans chaque cas.

- Champs de formulaire personnalisables.
- Configuration de seuil de délai d'attente de l'ACD.
- Configuration de seuil de niveau de service.

Caractéristiques Générales

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

- 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.
 - 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.

- Attention:
 - Workspace intégré pour une 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 conversations 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.

- 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.

- Administration:
 - Horaires et dates de campagne active/inactive.
 - Configuration des canaux et des comptes associés.
 - Configuration des capacités d'attention
 - Administration de messages automatiques (d'accueil, d'attente, de finalisation, entre autres).
 - Administration de 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.
- Modalités de mise en œuvre cloud-based et on-premises.
- Support pour mobiles.

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