



Datasheet Produit

inConcert Voice Contact Center

Administration



Gérer votre centre de contact, où que vous soyez.

inConcert Voice Contact Center est une plateforme développée par un seul fabricant, où tous les composants fonctionnels sont pré-intégrés, ce qui vous permet de gérer de manière simple et efficace l'ensemble du système depuis une application web unifiée.

Informations générales

Toute votre administration dans un seul outil

Depuis une interface web multilingue et intégrée : administrez les utilisateurs et les campagnes, configurez des règles de numérotation, importez les bases de contacts, surveillez l'état du système, accédez aux rapports et enregistrements, sont quelques unes des nombreuses fonctions d'administrateur.

Configuration des utilisateurs et des campagnes

Grâce à inConcert les utilisateurs connaissent une gestion appropriée : leurs rôles, profils, compétences, les groupes de travail et les autorisations d'accès. Depuis le même écran vous pouvez configurer les campagnes, le calendrier, les métriques de service, le basculement vers la messagerie vocale, les messages audio, le comportement de l'ACD et beaucoup d'autres fonctionnalités opérationnelles...

Gestion de campagnes sortantes

Gérez vos campagnes sortantes plus efficacement grâce à des fonctionnalités avancées d'administration de contacts et de configuration des règles de numérotation. inConcert vous permet d'importer facilement des contacts et de créer des listes de numérotation segmentées par application de plusieurs critères de filtrage. Depuis le même outil, vous pouvez également configurer des règles de numérotation personnalisées pour chaque campagne.

Vous pouvez configurer des règles de numérotation sophistiquées pour chaque campagne, comprenant les horaires, les types de téléphones dans l'ordre où ils ont été traités - par exemple : maison, travail, mobile - ainsi que le comportement du dialer avant les codes de résultat - par exemple : si le numéro du bureau est occupé, appeler sur le mobile après 30 minutes.

Centres de contacts virtuels

Si votre entreprise gère plusieurs centres de contact, inConcert vous permet de configurer et d'administrer des centres de contact virtuels (CCV) entièrement indépendants et sûrs. Chaque CCV partage des ressources matérielles dans l'infrastructure, mais ses données sont entièrement autonomes. Avec les fonctionnalités de provisionnement complètes vous pouvez créer, configurer et administrer vos ressources sur une plateforme multi-tenant.

Accès unifié aux outils du système.

Administrateur centralise l'accès à différents outils du système, tels que :

- Administration et gestion des campagnes et d'utilisateurs.
- Outils de développement et de conception.
- Rapports.
- Recherche et lecture des enregistrements.
- Supervision de l'état du système.

Caractéristiques principales

■ Provisionnement de ressources pour centres de contact virtuel :

- Opérateurs téléphoniques.
- Configuration de terminaux IP (H323, IAX2 et SIP).
- Configuration de terminaux numériques (PRI - R2).
- Configuration de DNIS.
- Extensions téléphoniques.
- Groupes de terminaux.
- Fuseaux horaires.

■ Administration de l'intégration CCI.

■ Administration de Dialer :

- Configuration de type de numéroteur.
- Outil pour importation de contacts.
- Configuration de règles de numérotation.
- Administration de listes de numérotation.
- Démarrer et arrêter le numéroteur.

■ Administration de campagnes et d'utilisateurs :

- Gestion des utilisateurs.
- Définition de bibliothèque des compétences des agents.
- Bibliothèque de messages audio.
- Configuration d'états d'agents personnalisés.
- Configuration de paramètres système.
- Recherche, reproduction, lecture des enregistrements.
- Affectation d'utilisateurs à campagnes.
- Gestion de campagnes :
 - Configuration de paramètres opérationnels.
 - Temps et mode de Wrapup.
 - Temps d'attente maximum.
 - Messages audio.
 - Activation de la messagerie vocale.
 - Annonce de délai d'attente.
 - Dates, jours, horaires d'activité.
 - Configuration de l'ACD.
 - Configuration de compétences.

Systeme Intégré

Suite	Voice Contact Center				
Applications	Voice		IVR		Dialer
Functional Modules	Agent	Supervisor	Administrator	Analytics	Reports
Integrated Proprietary Systems	Flow Designer		Web App Designer		
	Quality		Recording		

Allegro Voice, Allegro Dialer et Allegro SVI peuvent être utilisés de façon autonome ou combinés entre eux et aussi avec les applications i6 Chat, i6 Twitter, i6 Facebook, i6 Mail et i6 Web Forms.

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.



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