



Datasheet Produit

inConcert Voice Contact Center

Agent



Transformez les agents de votre centre de contact en véritables Super agents !

Augmentez la productivité de votre centre de contact et améliorez l'expérience client avec une application intuitive et souple afin que vos agents traitent les appels rapidement et efficacement.

Informations générales

Optimisation de l'écran

Pourvue d'une conception simple et rapide, l'interface d'utilisateur Agent remplace le téléphone physique afin d'occuper un espace réduit sur l'écran de l'opérateur, lui permettant d'utiliser d'autres applications, sans interférences entre elles, et pouvant facilement les agrandir, minimiser, masquer et afficher à nouveau à l'écran.

Contrôle intelligent des appels

inConcert ne présente à l'agent que les boutons nécessaires pour contrôler l'appel en cours, en fonction de son statut dans le système, ce qui permet de le maintenir simple et propre. Cette interface simple permet à l'agent de répondre, mettre en pause, faire suivre, enregistrer, agencer et mettre fin aux appels, ainsi qu'établir des conférences, générer des callbacks et indiquer la disponibilité de l'agent. Celui-ci a également accès à un bouton de chat privé pour solliciter l'assistance du superviseur, et s'il dispose des autorisations nécessaires, à d'autres agents, tout en poursuivant la conversation avec un client.

L'administrateur du système peut définir quelles seront les contrôles accessibles aux agents, pour chacune des campagnes. Également, l'intégration avec supervisor vous permettra de connaître à tout moment la disponibilité et l'état de chaque agent, superviser les appels, établir des conférences et aider dans la gestion.

Des agents dans le monde entier

Avec inConcert vous bénéficiez de la capacité à traiter des appels depuis n'importe quel endroit : depuis le bâtiment où vous avez installé votre système comme sur des sites distants qui seront connectés par une liaison de données, ou encore depuis votre maison grâce à une connexion internet. Pour accéder au système, il vous suffit de vous connecter à l'application depuis n'importe quel PC, en toute sécurité grâce à vos identifiants.

Intégration au CRM et aux applications opérationnelles

inConcert a été conçu pour s'intégrer facilement à d'autres applications telles que les CRMs, les systèmes de réservations, de télémarketing ou de recouvrements. Par l'intermédiaire de connecteurs plug-and-play pour Salesforce, Sugar et SAP CRM, vous serez en mesure de commencer à travailler immédiatement, sans recourir au développement ou à l'intégration de services. De plus, grâce à notre API pour CTI, vous pouvez intégrer inConcert dans n'importe quelle application.

Omnicanalité Native - Digitalisation

Il est fréquent que nos clients aient besoin de traiter des interactions par de nouveaux canaux comme le chat, les mails ou des réseaux sociaux en mode omnicanal. Pour cela, vous pouvez facilement migrer vers inConcert Omnichannel Contact Center, la suite logicielle qui permet de gérer et de traiter de façon unifiée les contacts réalisés par vos clients à travers tous les canaux de communication.

Caractéristiques principales

- Appels entrants.

- Appels sortants manuels.

- Appels sortants depuis Dialer.

- Appels sortants par callback d'appels abandonnés.

- Appels sortants programmés par l'agent.

- Assistance et reproduction de messagerie vocale.

- Callback à partir de la messagerie vocale.

- Affichage :

- Caller ID.
- Identification du contact.
- Campagne.
- Appel en attente en ACD.
- Appels abandonnés.
- Voicemails.
- Temps de conversation.

- Contrôle :

- Transfert d'appel en une ou deux étapes.
- Conférence téléphonique entre trois participants.
- Hold/Resume
- Chat interne avec superviseur.
- Enregistrement d'appel à la demande.
- Changement de statut de l'agent (actif, inactif, pause, repos, personnalisé).
- Programmation d'appels.
- Temps administratif (Wrapup).

- Intégration :

- Via API avec des applications tierces.
- Connecteurs plug-and-play avec Salesforce, Sugar et SAP CRM.

Systeme Integre

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

