



Datasheet Produit

inConcert Voice Contact Center

Analytics



Accédez rapidement et de façon unifiée à l'information qui vous permet de diagnostiquer les problèmes opérationnels et de prendre des mesures pour y remédier.

Gérer efficacement les opérations de votre centre de contact avec des indicateurs de productivité constamment actualisés qui vous assurent de réduire le temps opérationnel, d'augmenter la productivité et de respecter les niveaux de service établis.

Informations générales

Identifiez les opportunités d'amélioration de votre activité

inConcert vous aide à identifier les opportunités d'amélioration de l'activité dans votre centre de contact et à engager rapidement les actions nécessaires pour parvenir à cette amélioration, tant au niveau des campagnes entrantes que sortantes. Il s'agit d'une application web qui regroupe des fonctionnalités stratégiques de supervision et de configuration en un seul outil, qui rassemble, traite et présente les données de façon structurée, simple et en temps réel.

Une supervision détaillée

Effectuez une supervision méticuleuse en temps réel des plus importantes métriques opérationnelles, afin de parvenir à fournir les plus hauts niveaux de service et d'appliquer rapidement des mesures correctives pour résoudre les problèmes détectés avant qu'ils ne deviennent critiques, en préservant ainsi la rentabilité de votre opération. Les vues, les graphiques et les dashboards offrent une vision panoramique du fonctionnement de votre centre de contact. Egalement, depuis les panneaux principaux vous pourrez naviguer vers des panneaux spécifiques, procédant à l'analyse de l'information au niveau le plus bas et rendant aisé le diagnostic des problèmes.

Alertes configurables

Analytics offre un mécanisme complet de configuration d'alertes et notifications, vous permettant de définir des conditions multiples pour plusieurs indicateurs opérationnels et de productivité. Lorsqu'une alarme est activée, l'interface est notifiée et le système guide l'utilisateur au point où le problème a été détecté, pour une résolution plus rapide.

Vision panoramique et vues personnalisées

Avec inConcert vous accédez rapidement aux fonctionnalités les plus utiles pour améliorer la productivité de votre centre de contact. Les deux panneaux principaux permettent de voir toutes les campagnes entrantes et sortantes. Dans le même temps, vous pouvez personnaliser les vues, en appliquant des filtres, en sélectionnant des campagnes favorites et en choisissant de visualiser uniquement les indicateurs que vous considérez les plus pertinents, de sorte à focaliser le contrôle sur les questions opérationnelles les plus importantes.

Caractéristiques principales

■ Configuration:

- Vues personnalisées.
- Intervalles d'analyse.
- Intervalles de résultats.
- Formules pour le calcul d'indicateurs.
- Données cumulées.
- Alertes d'opération entrante et sortante.
- Accès rapide d'alarmes dans leur contexte.

■ Analyse statistique.

■ Contrôles :

- Édition de paramètres de numérotation.
- Démarrer/arrêter le processus de numérotation.
- Marquer une pause/repandre des listes de numérotation.
- Désactivation/activation de listes de numérotation.
- Options prédéfinies de recyclage de contacts.

■ Dashboard:

- Entrant.
- Sortant.
- Listes de numérotation.
- Distribution de listes de numérotation.
- Comparaison de multiples campagnes.
- Agents.

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