



Datasheet Produit

inConcert Voice Contact Center

Flow Designer



Concevez votre propres workflows et applications SVI, de manière simple et rapide.

Flow Designer est un outil web puissant et polyvalent qui vous permet de concevoir et de développer de manière simple et rapide des applications de SVI pour automatiser les appels téléphoniques de vos clients, réduire les temps et les coûts de mise en œuvre.

Informations générales

Concevez facilement des applications de SVI et des workflows d'automatisation

Utilisez un outil visuel et simple pour le développement des plus simples menus de pré-réponse jusqu'à de puissantes applications de SVI pour self-service téléphonique, et même des flux de travail complexes pour automatiser l'activité commerciale de votre entreprise.

Gagnez en autonomie pour créer et modifier les applications

Créez vos propres applications de SVI et apportez leurs des modifications rapidement en fonction de l'évolution des besoins de l'activité, réduisant les coûts de mise en œuvre, les temps de développement, de test et de production.

Formation et services

Avec l'outil Flow Designer inConcert vous fournit de la documentation et un programme complet de perfectionnement qui vous permettront d'acquérir les connaissances nécessaires pour mettre en œuvre des applications de SVI et de flux de travail de façon autonome. Et si développer vous-même des applications de SVI ne fait pas partie de vos activités, nous mettons à votre disposition notre équipe d'ingénieurs en qui se chargera de créer des applications hautement personnalisées pour booster vos processus d'attention et d'activité.

Un accès à des fonctionnalités de SVI sophistiquées

A travers Flow Designer vous avez accès aux puissantes fonctionnalités d'inConcert qui vous permettent l'intégration de vos applications de SVI avec le reste de votre entreprise au niveau des données, des systèmes, des processus, de l'échange de messagerie et de l'invocation de composants. Vous disposerez aussi de connecteurs dotés de technologies vocales - comme ASR/TTS et biométrie vocale - mails, messagerie et autres fonctionnalités sophistiquées pour construire de puissantes applications de SVI.

Caractéristiques principales

■ Fonctions d'intégration des données et systèmes :

- Accès ODBC à bases de données.
- Serveurs à l'aide de TCP/IP et Named Pipes .
- Minis et Mainframes : IBM390, AS400, RS6000, parmi d'autres.
- Échange de messagerie standard : ISO8583, SWIFT, CNAB, et XML.
- Messagerie propriétaire : build et parse.
- Solutions de Middleware : IBM MQ Séries et BEA Tuxedo.
- Publication et accès aux Services Web : REST et SOAP.
- Appel de processus externes et des composants : COM, CORBA, SOUP et RPC.

- Interface graphique pour développer des applications d'IVR et flux de travail.

■ Contrôles:

- Téléphonie.
- Chat.
- Mails.
- Gestion des systèmes de fichiers.
- Middleware.
- Technologies vocales (TTS/ASR).

- Technologie drag and drop.

- Maniement de logique booléenne pour la prise de décisions.

- Programme formel de formation.

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		

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.inConcert.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