



Datasheet Produit

inConcert Voice Contact Center

SVI



Un système interactif de réponse vocale effectif 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, améliorant l'expérience client grâce un self-service et libérant vos agents des tâches routinières.

Voice Contact Center SVI permet à vos clients de résoudre des demandes de manière automatique et efficace, en réduisant les coûts opérationnels et en améliorant la relation client.

Informations générales

Une expérience améliorée pour vos clients et une rentabilité supérieure pour votre entreprise

Améliorez la qualité du libre-service en fournissant une attention personnalisée 24 heures sur 24, sans passer par des files d'attente, avec la mise en œuvre d'applications SVI intelligentes, qui offrent un support à l'automatisation des processus, à l'intégration des systèmes et technologies vocales. Dans le même temps, vous libérez les agents des tâches répétitives, stimulant leur concentration, tout en réduisant considérablement les coûts opérationnels.

Des applications flexibles et variées

inConcert rend l'implémentation possible depuis des services simples de prétraitement jusqu'à des applications de pointe avec acquisition de données, intégration des systèmes et des bases de données, vocalisation du texte, reconnaissance et biométrie vocale, envoi de mails et SMS. Avec inConcert vous pouvez modifier le comportement de l'IVR en temps réel, sans besoin d'interrompre le service, et en s'adaptant rapidement aux changements opérationnels.

Rentabilisez votre SVI par la formation et les services

Acquérez les compétences nécessaires pour mettre en œuvre vos propres applications SVI de manière autonome. Nous vous offrons un outil de conception de flux SVI, une documentation actualisée continuellement par les cas utilisateurs et un programme de perfectionnement complet qui vous permet de créer des applications ou de modifier facilement le comportement de votre SVI, même en temps réel, sans interrompre le service. En revanche si développer des applications n'est pas votre tasse de thé, notre équipe d'ingénieurs est à votre disposition pour créer des applications hautement personnalisées pour booster vos processus d'attention et d'activité.

Intégration au Centre d'appel

A tout moment un appel peut basculer de l'IVR à l'agent, avec inConcert, il reçoit les options sélectionnées et les données saisies par le client. Cela évite de perdre du temps et la frustration de devoir répéter à l'agent ce que le système sait déjà.

Technologies vocales

L'introduction de la synthèse vocale (TTS – Text To Speech), de la reconnaissance vocale automatique (ASR – Automatic Speech Recognition) et l'identification par biométrie vocale, permettent de développer de nouvelles applications opérationnelles qui optimisent les ressources du centre de contact et fournissent une expérience d'utilisation dynamique et différenciante à votre client.

Information à valeur ajoutée

Améliorez sans cesse les processus de prise d'appel à l'aide de l'analyse des rapports spécifiques de l'IVR. Accédez à des informations détaillées sur le fonctionnement et l'utilisation qu'en font vos clients, comme par exemple les options les plus utilisées ou les points d'abandon les plus problématiques, parmi d'autres nombreuses données utiles qui améliorent votre fonctionnement.

Intégration avec les données, les applications et les processus opérationnels

Les outils d'intégration avancés d'inConcert intègrent étroitement le SVI aux données et applications dans votre entreprise, tels que les CRM ou les systèmes de recouvrements. Cela vous permet de mettre en place un large éventail d'opérations autogérées de sorte que vos clients peuvent, par exemple, consulter les démarches effectuées, les factures, l'état de compte, des bons de commande, et également effectuer des virements d'un compte à un autre, régler des factures et accorder des autorisations de paiement.

Caractéristiques principales

■ Gestion automatisée des appels.

■ Enquêtes de satisfaction post-appels, transfert de données à l'ACD et rapports.

■ Options et profondeur de menu illimités.

■ Multiples applications SVI de façon simultanée.

■ Envoi de mail et SMS et requête depuis le SVI.

■ Menus statiques ou dynamiques selon le profil de l'utilisateur et les variables du contexte.

■ Support pour technologies vocales TTS, ASR et biométrie.

■ Outil graphique de développement d'applications d'IVR.

■ Intégration :

- Accès à diverses bases de données à l'aide d'ODBC.
- Intégration avec des serveurs à l'aide de TCP/IP et Named Pipes.
- Intégration avec Minis et Mainframes: IBM390, AS400, RS6000, entre autres.
- Échange de messagerie standard : ISO8583, SWIFT, CNAB, XML.
- Appel de processus externes et des composants : COM, CORBA, SOAP, RPC.
- Intégration avec des solutions de middleware : IBM MQ Series, BEA Tuxedo.
- Publication et accès aux Services Web : REST, SOAP.

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