



Datasheet Produit

inConcert Voice Contact Center

Quality



Améliorez les processus, gérez efficacement la qualité de votre centre de contact et optimisez le rendement de vos opérateurs.

Avec Quality vous pouvez évaluer vos agents, les qualifier, les aider dans le traitement des appels et améliorer ainsi la qualité du service, la performance de vos opérations et l'expérience client.

Informations générales

Visibilité totale des appels : synchronisation audio et vidéo

A l'aide du système de gestion de qualité d'inConcert vous pouvez écouter l'enregistrement de l'audio de chaque appel et visualiser en même temps l'écran de l'agent, comme si vous étiez présent au moment de l'appel. De cette façon, vous avez une visibilité totale et des informations réelles concernant le traitement offert pendant la conversation.

Des agents plus performants

Évaluez les compétences des agents, par exemple la communication, les techniques de vente, la connaissance des produits, la négociation et l'empathie. inConcert vous permet de définir des compétences autant de fois que nécessaire et même de créer des modèles d'évaluation regroupant un ensemble de compétences que vous pourrez réutiliser lors de différents audits. De plus, vous pouvez assigner une pondération à chaque compétence en fonction de l'importance qu'elle revêt dans l'évaluation.

Planification des audits

Programmez les audits et planifiez l'échantillonnage des enregistrements selon plusieurs critères de sélection, tels que la durée des appels, l'heure de la journée et les résultats de la gestion, entre autres. inConcert vous permet également de configurer le pourcentage ou la quantité d'appels que vous souhaitez inclure dans l'échantillon de l'évaluation ; et pouvoir ainsi identifier des erreurs dans les processus opérationnels et obtenir des rapports d'activité.

Outils de qualification avancés

Lorsque vous qualifiez les appels, vous pouvez introduire des marqueurs associés à l'enregistrement, des notes et des étiquettes qui vous aideront à qualifier facilement chaque interaction, puis revenir au point exact des données audio et vidéo pour les partager avec votre équipe, et ainsi contribuer à l'amélioration du service client et des processus.

Rapports

Accédez à des rapports complets qui identifient et comparent les forces et faiblesses de vos agents, le degré de conformité aux exigences de l'activité et l'écart entre les qualifications requises par l'opération et les compétences réelles affichées par les agents. Vous pouvez bien sûr exporter facilement ces rapports au format Excel et PDF.

Caractéristiques principales

■ Configuration et autorisations:

- Configuration de profils utilisateurs.
- Définition d'autorisations d'accès.
- Autorisations d'auditeurs par campagne.

■ Gestion des enregistrements :

- Recherche d'appels à l'aide de divers critères et filtres.
- Téléchargement audio au format mp3.
- Téléchargement de vidéos d'enregistrement d'écran.
- Synchronisation des appels audio et vidéo.
- Insertion de marqueurs, commentaires et notes pendant la lecture de l'audio.
- Sélection facultative de la raison et la raison sous-jacente de l'appel.

■ Audits :

- Audits individuels pour chaque enregistrement.
- Programmation de planification d'audits.
- Configuration de modèles d'audits.
- Recherche d'audits dans l'historique.
- Élimination d'audits.
- Rapports d'audits et possibilité d'exporter au format .pdf et xls.
- Calculs automatiques des sous-totaux et totaux lors d'un audit.
- Campagnes multiples et modèles d'audit.

■ Qualifications :

- Définition des compétences à vérifier.
- Rassembleurs de compétences.
- Pondération des compétences à auditer.

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.inConcertCC.com.



www.inConcertCC.com



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.inConcertCC.com