



Datasheet Produit

inConcert Omnichannel Contact Center

Recording



Enregistrement d'appel et de vidéo pour votre centre de contact.

Surveillez minutieusement la performance de vos agents et améliorez l'expérience client avec Recording, un outil puissant pour l'enregistrement des appels et des écrans lors du traitement.

Informations générales

Enregistrement intégré nativement à votre centre d'appel

Conservez un registre de toutes les communications, les opérations et les accords établis entre les agents et les clients, que ce soit pour se conformer aux exigences réglementaires ou évaluer, qualifier et former les opérateurs. Recording est un composant de la plateforme inConcert Omnichannel Contact Center. Cela signifie qu'il est déjà pré-intégré de façon native, vous n'avez donc pas besoin d'acheter des systèmes externes, et vous pouvez enregistrer l'audio des appels et les écrans de manière ponctuelle ou automatique. Vous pourrez aisément les retrouver, les télécharger, les reproduire et les sauvegarder à travers l'interface web de filtre et recherche.

Intégration avec votre entreprise

Intégrez les enregistrements aux processus opérationnels de votre entreprise, par exemple, en enregistrant les appels et la vidéo directement à partir de votre CRM ou de toute autre application, et en établissant des liens entre l'audio et les données de l'interaction, les données du contact ou la classification du résultat de gestion.

Un accès web aux enregistrements, simplifié

Vous pouvez consulter, filtrer, rechercher et reproduire l'audio et la vidéo des interactions, où que vous vous trouviez, via une simple interface web. Vous pouvez même donner un accès restreint à d'autres utilisateurs - tels que des contrôleurs de qualité ou clients, si vous êtes prestataire de services - pour qu'ils puissent aussi accéder aux enregistrements.

Améliorez la qualité de vos opérations

Les enregistrements audio et d'écrans générés peuvent être traités avec l'outil Quality, dans le but d'effectuer une évaluation complète et la qualification des agents, identifier les besoins en formation, utiliser les enregistrements comme matériel d'entraînement et détecter les opportunités d'amélioration de vos processus opérationnels.

Caractéristiques principales

■ Enregistrement :

- Appels entrants et sortants.
- Ecrans du service client synchronisés avec l'audio de l'appel.
- Messagerie vocale.
- Enregistrement total, à la demande et/ou sélectif.
- Stockage en référentiel indexé.
- Enregistrement des appels agents multi-sites, y compris externalisés.

■ Reproduction:

- Console web unifiée pour filtrage, recherche et reproduction des appels.
- Video playback synchronisé avec l'audio de l'appel.

■ Téléchargements et sauvegardes :

- Programmation de sauvegardes quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles.
- Personnalisation du nom des fichiers de gestion (type d'interaction, id du contact, résultat de la gestion, etc.).
- Récupération de sauvegardes par les filtres.
- Téléchargements d'enregistrements selon des listes de numérotation.
- Application de différents types de filtres pour obtenir un lot d'enregistrements à télécharger.

■ Integración con otras aplicaciones:

- Integración con aplicativos de gestión a través de API.
- Integración plug-n-play con SAP, Salesforce y Sugar CRM.

Système Intégré

Suite	Omnichannel Contact Center				
Applications	Voice	Chat	Twitter	Facebook	
	Mail	Web Forms	IVR	Dialer	
Functional Modules	Interactions	Supervision	Administration	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 Omnichannel 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