



Datasheet Produit

**inConcert Voice Contact Center**

# **Reports**

---



## Analysez et améliorez les performances de votre centre de contact à l'aide d'informations fiables

Avec SCR Reports obtenez une vision complète des opérations de votre centre de contact à travers des métriques de productivité, statistiques et rapports complets, actualisés en temps réel, qui consolident des données opérationnelles, de téléphonie et de gestion.

## Informations générales

---

### Contrôlez votre opération à l'aide d'informations fiables

Contrôlez vos opérations à l'aide de rapports statistiques, graphiques de données et panneaux qui présentent des informations critiques concernant votre centre de contact. À l'aide d'un outil web puissant, vous pouvez choisir entre plus de 200 rapports préconçus, résumés ou détaillés, les filtrer selon divers critères et regrouper les résultats en intervalles horaires. Vous pouvez également exporter les données pour analyse, traitement et affinage ultérieurs.

### Une analyse qui améliore la productivité

Analysez l'utilisation du temps de vos agents et comparez leurs rendements individuels, à l'aide de rapports détaillés, totaux et moyennes de temps mort, de repos, de prise téléphonique, tâches administratives. Détectez les appels problématiques qui méritent d'être supervisés, par l'application de puissants critères de filtrage et de segmentation des appels.

### L'intelligence opérationnelle intégrée à votre centre de contact

inConcert permet de combiner données opérationnelles, téléphonie et gestion dans des rapports consolidés, qui vous donnent une visibilité complète de vos opérations et de votre entreprise. De plus, les capacités de CTI permettent d'obtenir des données de gestion - telles que les ventes, les recouvrements, la résolution de cas - et de les regrouper avec des données opérationnelles et de téléphonie, afin de produire des rapports complets personnalisés qui vous aideront à prendre des décisions intelligentes.

### Rapports et alertes via courrier électronique.

Grâce à inConcert, vous pouvez programmer l'envoi automatique de rapports, alertes et informations critiques concernant les opérations du centre de contact, de façon instantanée et à de multiples destinataires.

## Caractéristiques principales

### ■ Filtres de segmentation par :

- Date.
- Agent.
- Campagne.
- Liste de numérotation (appels sortants).

### ■ Possibilité de créer des rapports personnalisés.

### ■ Croisement de données de téléphonie, opération et gestion.

### ■ Plus de 200 rapports préconçus regroupés par :

- Jour.
- Mois.
- Intervalle horaire.

### ■ Envoi automatique de rapports par courrier électronique.

### ■ Exportation de rapports.

### ■ Rapports détaillés et résumés avec graphiques.

## 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](http://www.inConcertCC.com).



[www.inConcert.fr](http://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](http://www.inConcert.fr)