



Datasheet Produit

**inConcert Omnichannel Contact Center**

**Allegro / Supervision**

---



Surveillez à tout moment les opérations de votre centre de contact, où que vous vous trouviez, à l'aide d'un panneau interactif de supervision en temps réel, permettant d'atteindre les objectifs opérationnels et d'optimiser la gestion de vos contacts

Grâce à Voice Contact Center Supervisor, augmentez la productivité et assurez la réalisation des objectifs de service à l'aide de fonctionnalités de supervision, contrôle, alertes et coaching.

## Informations générales

### Anticipez les problèmes et dynamisez votre opération

Contrôlez les opérations de votre centre de contact en temps réel, même si vous n'êtes pas à votre bureau. inConcert, vous permet de surveiller les opérations et la conformité aux métriques de service et d'engager les actions nécessaires, de façon à atteindre une productivité maximale pour votre centre de contact. Visualisez rapidement l'état de vos agents, les niveaux de service, les temps de réponse, les abandons, les files d'attente pour chacune de vos campagnes et l'état d'avancement des appels à l'aide d'indicateurs visuels, de notifications sonores et d'un panneau global de contrôle.

### Assurez l'accomplissement des SLA convenus

inConcert fournit un système d'alertes avancé qui vous permet de configurer des notifications dans le but de maintenir vos opérations à la hauteur des niveaux de service convenus. Afin de dynamiser encore plus le service, vous pouvez procéder à des écoutes silencieuses des appels actifs, accéder rapidement à l'audio des appels enregistrés et aider les agents à travers un chat privé, simultanément à l'appel. Il est également possible d'envoyer un message d'urgence à tous les agents d'une ou de plusieurs campagnes de façon simultanée, ainsi que forcer le changement d'état d'un agent, et même le retirer du service, si nécessaire.

### Apportez des changements opérationnels en temps réel

Face aux conditions changeantes des opérations quotidiennes, inConcert vous aide à garder une longueur d'avance. En temps réel et en quelques clics, vous pouvez déplacer des agents d'une campagne à une autre, et même les partager entre plusieurs groupes de réponse, ce qui vous permet de gérer rapidement les situations critiques, de respecter les métriques de service et d'optimiser le temps de travail des opérateurs.

# Caractéristiques principales

## ■ Information en temps réel :

- Appels en file d'attente.
- Chronologie des appels en file d'attente.
- Taux d'abandon.
- Total des appels.
- Total des abandons.
- Niveau de service.
- Agents connectés, occupés, libres, au repos.
- Temps de réponse moyen.
- Temps d'abandon moyen.
- Temps en communication des agents.

## ■ Supervision :

- Silencieuse.
- Sur site ou à distance.
- Temps réel.
- Écoute d'appels enregistrés.

## ■ Configuration:

- Gestion d'utilisateurs :
  - Temps parlé.
  - Temps au repos.
  - Temps en traitement post-appel (Wrapup).
  - Temps libre.
  - Temps de pause.
  - Niveau de service.
  - Taux d'abandon pour appels entrants et sortants.
  - Appels entrants en file d'attente.
  - Appels entrants abandonnés.
- Gestion de campagnes :
  - Campagne.
  - Agent.
  - État de l'agent.
  - Groupe de travail.

## ■ Contrôle :

- Réaffectation des agents en temps réel.
- Chat privé avec agents.
- Téléconférence avec agent et client.

## 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 Omnichannel Contact Center. Pour plus d'informations sur ces fonctionnalités, cliquez sur le lien approprié ou visitez [www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com).



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