



Datasheet Produit

## **inConcert Voice Contact Center**

# **Voice**

---



## L'excellence vocale pour Centres de Contact omnicanal

Omnichannel Contact Center vocal est un système de gestion d'appels pour des centres de contact de forte demande, conçu spécialement pour accroître la rentabilité opérationnelle et offrir une expérience supérieure à vos clients.

## Informations générales

### Organisez votre opération

VCC Voice vous permet d'organiser des groupes d'assistance clients entrants, sortants et blended – de façon simultanée et de distribuer de manière efficace les appels aux agents. Les fonctions intelligentes d'ACD vous assurent que chaque appel est toujours remis à l'agent le plus qualifié; réduisant ainsi le nombre de transferts et le temps moyen d'attente. Les agents peuvent également être tous au même endroit, répartis dans différentes succursales ou sites distants ou encore travailler depuis chez eux.

### Meilleure expérience pour vos clients

Réduisez le temps d'attente en ligne et améliorez l'expérience de votre client à chaque appel, en lui annonçant le temps d'attente estimé et sa place dans la file d'attente. Vous pouvez également lui donner la possibilité de laisser un message vocal ou de vous demander de le rappeler. De plus, si un client raccroche avant qu'on ne s'occupe de lui, un callback automatique est généré pour le recontacter dès qu'un agent se libère.

### Intégration avec des applications de front-end, formulaires et scripts

Réduisez le temps et le coût de mise en œuvre de vos campagnes en utilisant des scripts de dialogue, formulaires, applications personnalisées et intégrées à votre système via l'application Web App Designer. Si vous avez déjà votre propre CRM ou une autre application, vous pouvez l'intégrer facilement aux APIs fournis par inConcert. Vous pouvez aussi tirer parti des connecteurs plug-and-play d'intégration avec les principaux CRMs du marché, tels que Salesforce, Sugar et SAP.

### Intégration avec les données, les systèmes et les processus d'affaires

La technologie avancée d'InConcert, vous permet d'intégrer votre fonctionnement au back-office, aux données, aux processus et aux personnes, sans requérir le développement d'interfaces personnalisées. De cette façon, vous parvenez à optimiser vos opérations en intégrant efficacement le centre de contact aux processus commerciaux de votre entreprise.

### Rapports, supervision et analyse

Optimisez le rendement de votre activité à travers des rapports statistiques, graphiques et panneaux d'information organisés selon différents niveaux de regroupement, segmentation et détail, fournis par les rapports d'inConcert. Accédez facilement à l'intelligence commerciale, supervisez et contrôlez les KPIs avec l'outil Analytics pour obtenir des informations en temps réel vous permettant d'entreprendre des actions préventives et correctives pour dynamiser le fonctionnement de vos campagnes avec l'outil de Supervision.

### Enregistrement et qualité

La technologie d'enregistrement d'inConcert vous permet d'enregistrer les appels et les écrans d'assistance, que ce soit à la demande ou automatiquement, en totalité ou en partie. Une fois enregistrés, vous pouvez trouver facilement les appels et la vidéo des interactions grâce à un puissant outil de filtre et de recherche, qui permet également de télécharger et sauvegarder vos fichiers multimédia. inConcert vous fournit un outil, Quality qui vous permet de planifier, mesurer, évaluer et analyser les performances des agents et la réalisation des objectifs de l'entreprise.

# Caractéristiques individuelles

## ■ Intégration et automatisation :

- Automatisation de processus entre systèmes d'information (workflow)
- Accès aux bases de données via ODBC.
- Intégration avec des systèmes Host via TCP/IP et Named Pipes.
- Intégration avec Minis et Mainframes (IBM390, AS400, RS6000, entre autres).
- Échange de messagerie standard (ISO8583, SWIFT, CNAB, XML) et/ou propriétaire de systèmes.
- Recours aux processus et composants externes (COM, CORBA, SOAP; RPC).
- Intégration avec des solutions de middleware (IBM MQ Series, etc.).
- Agents distants

## ■ Blending:

- Entrant et sortant.
- Avec des canaux numériques.

## ■ Intégration de la téléphonie :

- Avec PSTN.
- Avec PBXs.
- Avec des sites Web

## ■ Enregistrement des appels et des écrans de traitement.

## ■ CTI:

- Intégration avec des applications tierces (API, DDE, DLL, URL, Web Services).
- Intégration avec les composants COM/ActiveX.
- Intégration avec les applications développées avec Web App Designer.
- Transfert de contexte de l'IVR.
- SDK pour intégration.
- Intégration plug-and-play avec Salesforce, SAP et Sugar.

## ■ Distribution des appels :

- En fonction des compétences, en mode circulaire ou équilibrage de charge.
- En fonction des données commerciales, ANI, DNIS et règles de priorité.
- Conditionnelle.
- En fonction de la segmentation de la clientèle.
- Transfert immédiat ou temporisé.
- Rappel (callback).
- Intégration native avec Dialer
- Gestion des listes blanches/noires.
- Boîte vocale pendant ou à la fin de l'attente.
- Planifier des appels pour un contact ultérieur avec votre client.
- Appel en «hold».
- Annonce de position dans la file d'attente.
- Annonce de temps d'attente.

# Caractéristiques générales

## ■ Traitement des appels :

- Appels entrants.
- Appels sortants manuels.
- Appels sortants depuis Dialer.
- Rappel

## ■ Supervision:

- Silencieuse.
- Sur site ou à distance.
- En temps réel.
- Écoute des appels enregistrés.

## ■ Des informations en temps réel :

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

## ■ Multilingue :

- Espagnol.
- Anglais.
- Français.
- Portugais.

## ■ Administration:

- Gestion des utilisateurs.
- Définition de bibliothèque de compétences des agents.
- Bibliothèque des messages audio.
- Configuration des états des agents personnalisés.
- Configuration des paramètres système.
- Recherche et reproduction des enregistrements.
- Affectation des utilisateurs à campagnes.
- Gestion de campagnes.
- O Approvisionnement des ressources pour centres de contact virtuels.

## ■ Modalité de mise en œuvre cloud-based et on-premises.

## ■ Concepteur d'applications :

- Applications d'applications web.
- Concepteur de flux d'IVR.

## ■ Intégration:

- Intégration avec les applications web de front-end.
- Intégration avec les formulaires web et scripts.
- Intégration avec les données, les systèmes et les processus d'activité.

## ■ Full-web.

## ■ Rapports:

- Rapports détaillés et synthétisés avec des graphiques.
- Possibilité de création de rapports personnalisés.
- Exportation des rapports.
- Envoi automatique des rapports par courrier électronique.

## Systeme Integre

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



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



inConcert implementa soluciones de centro de contactos que ayudan a incrementar la productividad, reducir costos operativos y mejorar la experiencia de los usuarios. Cada solución, que puede instalarse en sitio o residir en la nube, es personalizada utilizando nuestras avanzadas herramientas de software especializado y servicios profesionales. Por más información visite [www.inConcert.fr](http://www.inConcert.fr)