



Datasheet Produit

inConcert Voice Contact Center

Web App Designer



Un outil de conception d'applications intégré à votre centre de contact

Concevez graphiquement à l'aide de Web App Designer depuis de simples formulaires de saisie de données jusqu'aux applications de CRM complexes. Les opérations stratégiques comme le traitement du service client, de la vente, du recouvrement, des enquêtes, des agendas et des réservations seront alors complètement spécifiques à votre entreprise pour répondre avec précision à vos besoins.

Informations générales

Consolidation de multiples applications en une interface unique

Augmentez la productivité de vos opérations en consolidant en une unique interface toutes les applications de gestion que vous utilisez. Avec l'outil Web App Designer, vous pouvez créer de façon simple et facile des applications web qui regroupent les informations fournies aux opérateurs, réduisant ainsi la complexité et le temps d'assistance pour accéder simultanément aux différentes applications.

Applications spécifiques à votre entreprise

Développez des applications avec des fonctionnalités de capture de données, saisie de commandes, génération de leads, ventes et recouvrements. Avec l'outil Web App Designer vous n'avez pas besoin d'écrire le code de programmation, ce qui raccourcit de manière significative les cycles de développement, une maintenance simplifiée et à l'évolution de l'activité.

Intégration avec votre centre de contact

Les applications conçues avec Web App Designer sont automatiquement intégrées au reste des fonctionnalités d'inConcert. Cela permet de les associer au SVI et aux campagnes entrantes et sortantes, pour que l'agent puisse visualiser les données du contact automatiquement lorsque le système lui transfère une interaction. A travers cette intégration vous pouvez incorporer vos propres applications et des fonctions de contrôle qui dynamisent votre opération, comme la reprogrammation d'un appel, le démarrage et l'arrêt de l'enregistrement, la typification du résultat de gestion.

Scripts de dialogue

Avec Web App Designer créez des scripts dynamiques de dialogues sensibles aux informations saisies par vos clients. Ces scripts réduisent les temps de formation et augmentent la productivité de vos agents en leur fournissant les informations nécessaires au bon moment lors de la prise en charge des contacts, les guidant étape par étape pour une résolution rapide de l'appel.

Intégration avec des données et des processus commerciaux

L'intégration native de Web App Designer à inConcert Voice Contact Center permet à vos applications l'accès et la mise à jour des données résidant dans différents systèmes d'information, à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisation, soit à travers l'échange de messagerie, les services web, les bases de données et d'autres mécanismes, simplifiant la mise en place et l'utilisation des applications.

Gagnez en autonomie

Créez vos propres applications pour votre centre de contact. Nous vous fournissons l'outil et la formation pour que vous puissiez développer des formulaires de saisie et validation de données ou d'entrée d'ordres, des applications de télévente, suivi de cas, recouvrements et d'autres applications. En tout cas, si vous le souhaitez, notre équipe d'ingénieurs peut s'occuper de créer des applications hautement personnalisées pour dynamiser vos processus opérationnels et commerciaux.

Caractéristiques principales

- Interface Web pour conception d'applications et de formulaires de gestion.

- Capacité de validation de données, exécution de fonctions et procédures stockées.

- Configuration de scripts de dialogues dynamiques.

- Modèles préconçus.

- Consolidation d'applications, intégration avec des processus et des systèmes corporatifs.

Système 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.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