

Ncontactcenter

Communication professionnelle et engagement avec vos clients dans le cloud



Appels entrants et sortants

NFON Ncontactcenter fait passer votre centre d'appels et votre assistance client au niveau supérieur.

Cette solution vous donne la liberté de concevoir tous vos processus d'assistance et vous aide à optimiser la gestion des canaux de communication entrants et sortants. Ainsi, vous pouvez adapter vos services de centres d'appels aux besoins de vos clients, mais aussi de votre entreprise.

Les fonctions puissantes d'appels entrants et sortants de Ncontactcenter vous permettent de créer une expérience client cohérente et agréable sur tous les canaux tout en stimulant l'efficacité des agents.

Distribution automatique d'appels (DAA) entrants

Avec la DAA, les agents peuvent rapidement traiter de nouvelles tâches et interagir avec les clients. Grâce aux API ouvertes, la solution s'intègre facilement à des applications existantes comme des CRM, ERP ou systèmes de tickets. Les agents et superviseurs peuvent accéder au service depuis n'importe quel appareil connecté à Internet, y compris un smartphone ou une tablette.

- Options de règles entièrement personnalisables, avec une large gamme d'options disponibles
- Gestion active de la file d'attente
- Services de tableaux de bord
- Mises à jour de statut en temps réel pour les agents et les groupes, pour une meilleure visibilité des périodes de pic et de la planification efficace des ressources

- Travaillez n'importe où en vous connectant d'un dic où que vous soyez

- Statistiques d'appels et rapports sur des KPI tels que les taux de réussite des appels et les raisons des échecs

- Scénarios de routage variés (temps d'inactivité le plus long, dernier agent, en fonction des compétences)

Définitions de compétences flexibles



Composeur d'appels

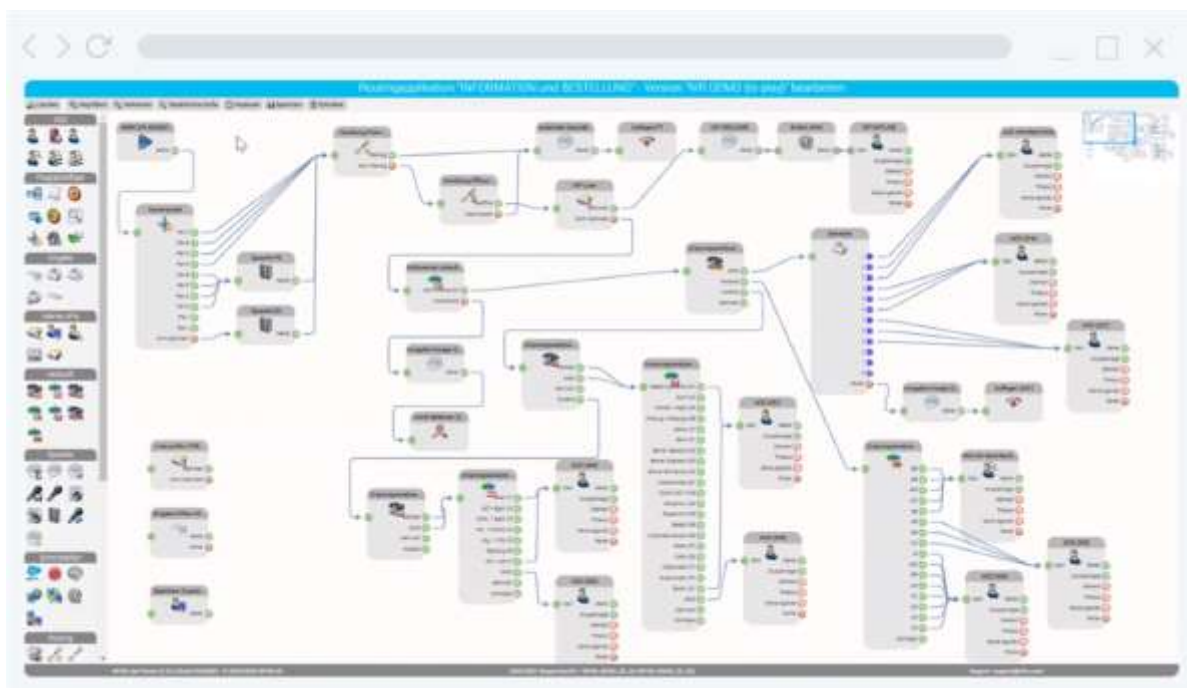
Le composeur d'appel automatise le processus de marketing et de campagnes de ventes dans le respect du RGPD. Stimulez l'efficacité de vos activités d'appels sortants grâce à des campagnes automatisées qui prennent en compte le trafic entrant et les priorités de votre entreprise. C'est vous qui décidez comment utiliser au mieux les ressources disponibles pour obtenir des résultats optimaux.

- Créez et activez facilement des campagnes et sous-campagnes à l'aide de différentes listes de contacts
- Téléchargez automatiquement ou manuellement des contacts de sources multiples (PC, base de données SQL, CRM)
- Programmez des composeurs multiples avec des horaires prédéfinis manuels ou automatiques (par exemple nouveaux appels toutes les 5 minutes), des campagnes avec des horaires d'appel prédéfinis (par exemple chaque matin de 9h à 10h)
- Distribution des appels en fonction du type d'appel (commande, demande d'information, etc.) avec diverses options de routage (équipes, appels groupés, autres collaborateurs n'utilisant pas Ncontactcenter)
- Messages légaux pré-enregistrés automatisés pour garantir le respect des exigences légales
- Enregistre intuitivement les appels dans des listes de contacts ou campagnes assignées
- Intégration complète possible avec des CRM

Concepteur de flux d'appel et SVI avancé

Avec le concepteur de flux d'appels unique et intuitif de Ncontactcenter, vous concevez rapidement des workflows d'assistance détaillés. Définitions de compétences flexibles

- Concevez des menus SVI et des règles de routage intelligentes pour toujours orienter les appels vers le bon agent
- Déplacez les articles par un simple Glisser-déposer
- Induez des canaux et sources multiples (CRM, SFDC) dans votre workflow
- Intégrez des messages pré-enregistrés
- Vous pouvez apporter des changements aux workflows en quelques secondes



Principaux avantages

- Gérez les appels entrants et sortants via des canaux multiples (téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux)
- Planifiez et optimisez la distribution des appels selon les besoins de votre entreprise, pour une adaptation flexible à l'évolution de la demande
- Une intégration profonde avec vos outils opérationnels (CRM et ERP) vous permet d'offrir une expérience client cohérente et donne à vos agents de centre d'appels les bons outils pour travailler plus efficacement.
- Entièrement basé sur le web, pas de matériel ni d'intégration nécessaire. Accès facile depuis PC, tablette ou smartphone

NFON.COM

Le saviez-vous ?

- En plus d'un SVI avancé, d'une assistance multicanal, d'un reporting efficace et d'une meilleure gestion de la charge de travail des agents, Ncontactcenter offre une intégration fluide avec le système de téléphonie PBX dans le cloud de NFON, vous apportant ainsi une solution complète.
- La plateforme puissante de téléphonie dans le cloud de NFON met à votre disposition un serveur PBX complet avec extensions téléphoniques, fonctionnalités PBX avancées et compatibilité avec une large gamme d'appareils, softphones, mobiles et applications.

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir plus d'informations !