

Ncontactcenter

Communication professionnelle et engagement avec vos clients dans le cloud



Support multicanal

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

Les utilisateurs peuvent choisir leur canal de communication préféré et gérer facilement les conversations avec les clients via une interface intuitive. Les rapports de performance étendus et le suivi d'activité en temps réel, sans oublier un concept de routage extensif et des droits d'accès extrêmement flexibles garantissent une adaptation parfaite à tout type d'entreprise.

Avec le support multicanal de Ncontactcenter, vous créez une expérience client cohérente et agréable sur tous les canaux tout en stimulant l'efficacité des agents. Respect du RGPD avec un stockage des données en Allemagne.

Fonctionnalité chat

Entièrement intégré dans le site web de votre organisation, le chat permet aux agents de répondre aux demandes des clients visitant le site directement depuis Ncontactcenter.

- Chat web à la marque de l'entreprise
- Configurez l'interface chat pour qu'elle apparaisse par exemple après deux minutes sur la page web ou après un clic sur certaines informations, etc.
- Des notifications pop-up dans Ncontactcenter sont affichées aux agents disponibles selon des règles de routage définies par l'utilisateur
- Jusqu'à 10 chats par agent ou limitez le nombre comme souhaité



Email

Gérez, suivez et distribuez efficacement les demandes e-mail des clients via Ncontactcenter. Les e-mails entrants sont attribués automatiquement à un agent disponible selon des filtres définis par l'utilisateur et le statut de l'e-mail est suivi de manière systématique.

- Les clients reçoivent des réponses cohérentes car l'historique de la conversation peut être récupéré et suivi
- Les agents ne voient que les emails qui leur sont attribués
- Les agents reprenant le fil d'une conversation peuvent consulter facilement tout l'historique du client, ce qui lui évite de se répéter
- Les e-mails peuvent être affichés et traités dans le client e-mail de votre choix ou directement dans Ncontactcenter
- Le statut de l'e-mail est stocké dans Ncontactcenter et peut être consulté à tout moment
- Les e-mails peuvent être routés directement au groupe ACD ou à l'agent approprié selon des critères définis par le client ou bien soumis à une recherche de mots-clés avant d'être envoyés au groupe ACD avec les mots-clés correspondant le mieux
- Faites suivre des e-mails à d'autres agents, joignez des fichiers, des liens, des vidéos, etc.



WhatsApp

Comme avec le chat, les demandes des clients peuvent être transmises via WhatsApp dans Ncontactcenter.

- Notifications pop-up dans Ncontactcenter y compris le numéro de téléphone du contact
- Compatible avec WhatsAppBusiness
- Fonctionnalités complètes de reporting et de routage pour suivre ce canal, comme le nombre de demandes traitées, le routage vers l'agent le plus compétent et disponible, et plus encore

Possibilités de routage illimitées

Comme le routage d'appels téléphoniques, l'algorithme de distribution d'e-mail, de chat web et d'événements WhatsApp peut être défini de manière flexible.

Le concept de rôle de Ncontactcenter rend possibles différents droits d'accès et règles pour les utilisateurs individuels ou les groupes d'utilisateurs, superviseurs et agents. Cela signifie que vous pouvez combiner tout type d'algorithme de routage, par exemple pour activer un routage basé sur les compétences ou vers l'agent ayant le temps d'inactivité le plus long.

Les clients peuvent définir facilement les règles de routage par canal en fonction de leurs besoins. Cette méthode en self-service vous donne des possibilités illimitées pour paramétrer les workflows individuels, vous aidant à fournir une assistance client de premier ordre.

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

Reporting et suivi cohérents

Les e-mails, chats et événements WhatsApp sont tagués par catégorie (comme les requêtes de clients, les demandes d'informations, les plaintes) de sorte que les superviseurs puissent analyser le nombre d'interaction et le temps consacré à chaque catégorie.

Les rapports pour chaque canal induent le nombre moyen d'événements, le délai de réponse et d'autres indicateurs de performance divisés par agents et par groupe, garantissant des niveaux de service constants au sein de l'organisation.

License flexible

Les canaux email, WhatsApp et chat de Ncontactcenter's sont fournis sous forme de licence mensuelle liée à tout type d'utilisateur (agent nommé ou non). Choisissez quel utilisateur a accès à quels canaux.

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.