

CONTACT CENTER SOLUTION



Chez **Isi-Com** nous nous engageons à fournir aux centres de contact des produits et des solutions de qualité supérieure aux attentes de nos clients.

L'excellence et le développement de nos logiciels repose exclusivement sur notre capital humain. Innovant au quotidien.

Nous sommes passionnés par l'idée d'offrir une expérience utilisateur exceptionnelle à nos clients,

La mission d'**Isi-Com** est de développer des logiciels de centres de contact qui permettent aux entreprises d'augmenter les revenus, de réduire les coûts et de fournir une communication transparente qui se traduit par une satisfaction singulière des clients. Cette mission se construit autour de 4 piliers fondamentaux ; À la base, l'innovation est le fondement sur lequel nous nous appuyons. De plus, nous investissons massivement dans la recherche, nous nous associons à des centres de connaissances de premier plan et nous créons des équipes inter fonctionnelles

pour fournir des solutions innovantes avec une qualité, une assistance et un support à toutes épreuves.

UNE SOLUTION DE CENTRE DE CONTACT DYNAMIQUE FACILE À PERSONNALISER QUI AJOUTE DE LA VALEUR AU FONCTIONNEMENT DE VOTRE CENTRE DE CONTACT.

Augmenter le chiffre d'affaires, c'est bien, mais le véritable secret d'une croissance et d'une réussite à long terme réside dans la puissance de votre marque. Personnalisez notre interface pour promouvoir votre marque aux yeux de vos clients.

Sur un marché extrêmement concurrentiel, avoir la capacité de se différencier facilement de votre concurrence peut réduire considérablement votre taux de désabonnement et augmenter la fidélité de vos clients. Ajoutez votre logo personnalisé et utilisez des images de fond et des couleurs qui reflètent votre marque.

Offrant une suite complète d'outils de centre de contact dans une solution cloud facile à utiliser, **Isi-Com** propose des offres qui sont faciles à mettre en œuvre, qui permettent à votre entreprise de se démarquer et de générer des revenus.

Isi-Com fournit une solution de centre de contact tout-en-un contenant tous les outils nécessaires pour que chacun puisse gérer l'exploitation du centre de contact à partir d'un point unique. Cela représente un grand avantage en optimisant les ressources allouées au centre de contact.

Avec **Isi-Com**, il est facile d'intégrer de multiples canaux de communication tels que la voix, les SMS, le chat web, l'email, les médias sociaux (Twitter, Facebook) et WhatsApp, en surveillant en permanence tout le processus d'interaction entre le client et l'agent ou l'interaction automatique au niveau du SVI (Serveur Vocal Interactif). **Isi-Com** fournit l'utilisation de plusieurs canaux sans coût supplémentaire et entre dans notre vision: Offrir plus de services à bas prix.





PRÊT À DÉMARER DÈS QUE L'INSTALLATION D'ISI-COM EST TERMINÉ.

Avec la solution de centre de contact **Isi-Com**, vous pouvez démarrer vos opérations dès que l'installation est terminée, ce qui vous permet de vous concentrer sur votre activité principale et de générer des revenus dès que possible. En effet, **Isi-Com** offre une variété d'avantages :

- Créez rapidement des parcours clients personnalisés **grâce** à notre constructeur visuel de SVI facilement modifiable. Construisez des menus simples ou complexes
- Tous les outils pour surveiller vos opérations avec une précision en temps réel, ainsi qu'un accès à un historique puissants des statistiques. **Isi-Com** propose à la fois des rapports en temps réel et des rapports historiques. Avoir des analyses en temps réel permet de contrôler
- Des données provenant de diverses sources sont fournies à vos agents afin qu'ils puissent réaliser efficacement des ventes. Une bonne expérience client se base sur un service de qualité
- Les files d'attente dans **Isi-Com** sont une fonctionnalité hautement configurable qui permettent une distribution multiple afin d'acheminer rapidement et efficacement les appels- chat- email- sms-médias sociaux, lorsque les temps d'attente deviennent trop long, « Virtual on Hold » donne le choix à l'appelant qu'on le rappelle lorsqu'il est le prochain client dans la file d'attente.

La solution Outbound d'**Isi-Com** est un outil flexible. Lorsqu'elle est combinée à notre détection de répondeurs de haute précision, la productivité des agents de numérotation prédictive peut augmenter de 300%. Notre moteur prédictif utilise un algorithme avancé avec de nombreux paramètres qui sont constamment surveillés et ajustés pour prédire l'optimisation des contacts clients, et maximiser ce contact ainsi que le temps de conversation des agents.

Isi-Com vous protège contre la violation de la loi sur la protection des consommateurs de Téléphones (TCPA) en utilisant des paramètres intégrés qui limitent la numérotation automatisée non conforme.

CARACTÉRISTIQUES EXCEPTIONNELLES



INBOUND

L'outil idéal pour créer rapidement des SVI ainsi que des scripts de routage afin de guider vos clients vers l'agent le plus qualifié.



OUTBOUND

Notre « Predictive dialer » couplé à la détection d'un répondeur automatique augmente la productivité des agents tout en respectant les réglementations.



OMNICHANNEL

Permet aux clients d'utiliser le moyen de communication qu'il préfère. Que ce soit par téléphone, SMS, chat, e-mail, Facebook Messenger, Twitter ou WhatsApp.



ANALYTICS

Affichez des métriques en temps réel sur des tableaux de bord prospères afin de disposer d'une multitude de rapports historiques prédéfinis envoyés directement dans votre boîte de réception.



QUALITY MANAGEMENT

Un enregistrement et une retranscription des appels à 100% avec des formulaires d'évaluation, ainsi qu'un suivi en direct des appels et des écrans de chacun des agents afin de leur assurer une formation complète.

Canaux multiples dans une interface graphique unique – l'adoption d'une solution multi-canaux qui sert de centralisation.

Interface de bureau Web pour les agents et les superviseurs – Une interface Web conviviale, compatible avec les navigateurs les plus courants et offre une affinité avec plusieurs appareils. Permet d'apporter des modifications à la volée aux agents, aux compétences, au SVI, aux campagnes de sortie, aux files d'attente et aux profils en utilisant l'outil de gestion Web.



Connexion à plusieurs téléphones – Utilisez le WebRTC, les softphones SIP, les hardphones SIP, les numéros de téléphone RTPC ou remplacez vos anciens téléphones PBX par **Isi-Com**.

Routage en fonction des compétences – Fournit aux gestionnaires de centres d'appels des capacités très puissantes pour acheminer les appels entrants vers l'agent disponible le plus compétent pour traiter chaque appel - webchat - email - sms - fils de médias sociaux.

Rapports historiques – Permet de personnaliser votre propre rapport ou d'utiliser certains de nos plus de 20 rapports prêts à l'emploi pour aider à surveiller les opérations de votre centre de contact afin de s'assurer qu'il comprend suffisamment d'activités pour répondre aux accords de niveau de service actuels et futurs.

Intégration API – Améliore la façon d'interagir entre votre CRM et les opérations de votre centre de contact, des fonctions telles que Click To Dial - Click to Email - Click to SMS - Click to WhatsApp devraient être disponibles dans votre page web CRM.

Surveillance en ligne – permet aux superviseurs de suivre en temps réel les activités de l'agent qui surveille l'écran distant, écoute l'appel audio ou est capable de chuchoter ou d'intercepter l'appel.

Le système interactif de réponse vocale (SVI) – offre un riche ensemble de fonctionnalités automatiques permettant d'extraire des données de n'importe quelle base de données ou service Web, de configurer un système dynamique de synthèse vocale (TTS) ou d'utiliser un système automatique de réponse vocale (ASR), ce qui augmentera la satisfaction des clients et réduira clairement la charge de travail des agents.

Le mur vidéo - tableau de bord – fournit des informations en temps réel aux superviseurs du centre de contact ou aux chefs d'équipe, ce qui permet de comprendre en profondeur l'état des opérations et de procéder à des ajustements rapides, le cas échéant, afin de respecter les accords de niveau de service (SLA). Par exemple en modifiant les compétences des agents afin qu'ils soient en mesure de traiter les appels dans une file d'attente avec un long temps d'attente.