

LA TECHNOLOGIE - CENTRE DE CONTACT

1- INTEGRATION INFORMATIQUE

Notre plateforme est la solution de centre de contact omnicanal la plus complète disponible à ce jour. Intégrant une panoplie d'applications, elle vous offre un choix de possibilités sans précédent.

La partie conversationnelle, pour la gestion de la voix permet de piloter à partir d'un simple navigateur.

- Systèmes ACD multimédia et intégré à l'intelligence Artificiel afin de permet une meilleure distribution des appels et gestion des files d'attente et compétence maximisant ainsi les SLA ;
- Un IVR transactionnel (interaction avec des bases de données, Webservice et Intelligence Artificielle).
- Un système d'enregistrement automatique, de supervision et de statistique. Des tableaux de bord unifiés pour tous les canaux, synchrones et asynchrones pour accompagner les managers dans la meilleure gestion possible des équipes. Une série d'indicateurs de performance clés sont proposés afin de constituer un tableau de bord sur mesure pour chaque utilisateur. Ces indicateurs reprennent les données en temps réels pour les canaux qui sont pris en compte par le profil de l'utilisateur
- Un dialer puissant qui Grâce à sa fonction « prédictive », il optimise le temps des agents et permet de gagner jusqu'à 70% de temps de productivités supplémentaires
- Campagne de prise de rendez-vous, agent mobile ou commerciaux Terrain

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112



CRM omnicanale est conçue pour rester en contact avec le client à tout moment, sur n'importe quel canal, là où il se trouve dans son parcours client.

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

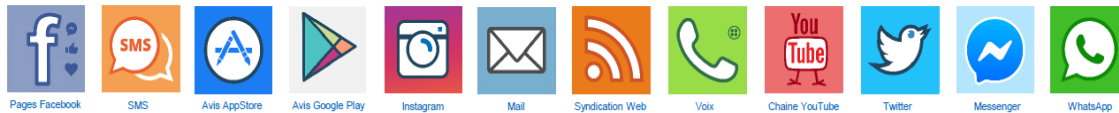
 +229 95 17 00 16
contact@groupediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

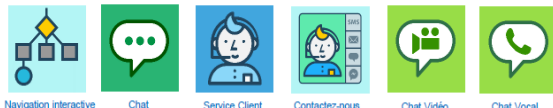
Canaux & Modules disponibles

Grâce à notre structure modulaire, nous pouvons facilement ajouter des canaux locaux ou des Apps.

Canaux



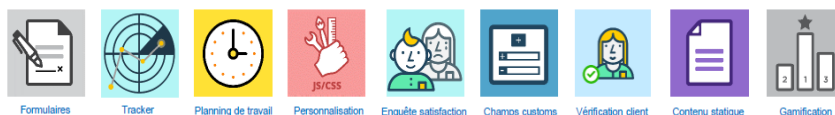
Apps pour votre site Web ou Application Mobile



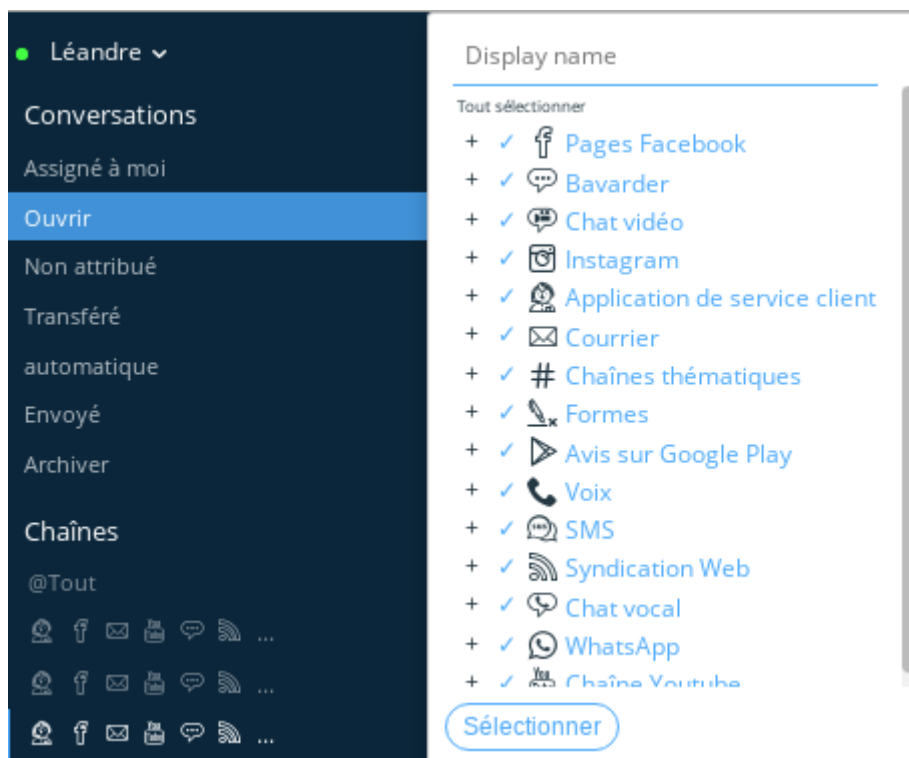
IA & Automatisation



Modules optionnels



Ac
Acc



GROUPE MEDIA CONTACT SA

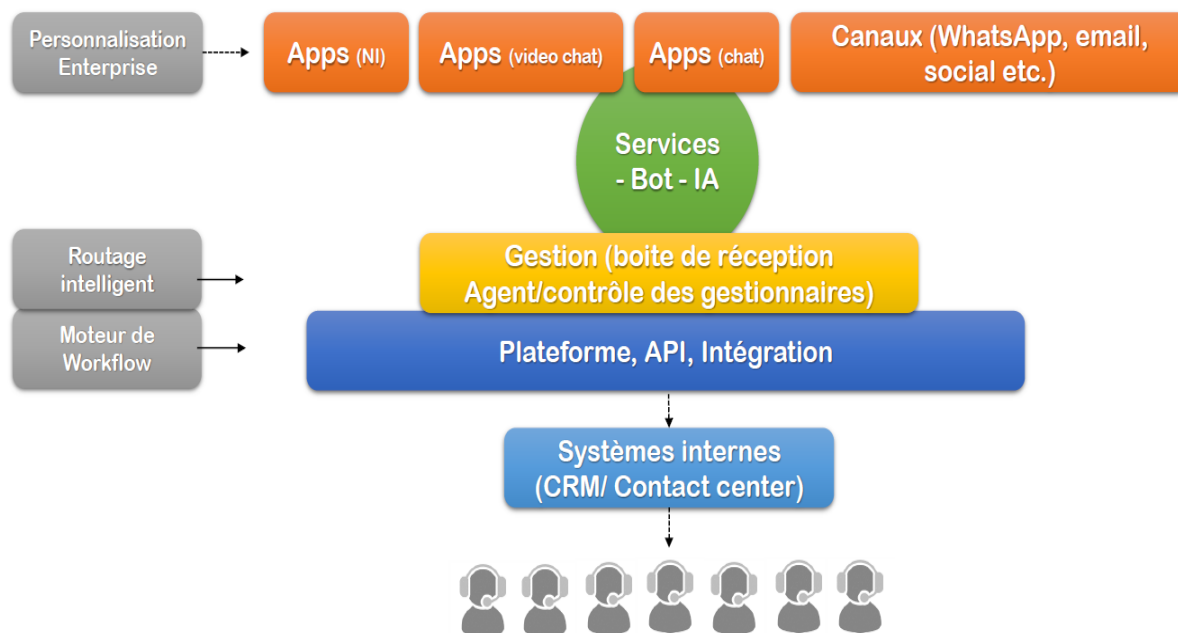
Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbegamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

Notre solution est une plateforme ouverte doté d'un nombre étendu de méthode d'interfaçage vers vos applications qu'elles soient standard ou développées sur mesure.

Architecture logique



Sécurité

L'API REST est desservie via HTTPS pour garantir la confidentialité des données, le protocole HTTP non chiffré n'est pas pris en charge. De plus, toutes les demandes doivent obligatoirement transmettre un jeton d'accès pour l'authentification.

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112