



ACD 7000

**CENTRE DE CONTACTS
TELESECRETARIAT**

M2Msoft est une société française créée en 2003, qui conçoit, développe et commercialise des produits standards pour les communications voix, vidéo et données sur IP, fixes et mobiles.

M2Msoft fournit des produits couvrant la chaîne complète de communication, pour les entreprises, les opérateurs des services et les industriels.

Téléphonie d'entreprise sur IP

Opérateurs VoIP

Industriels

Télé-secrétariats et centres d'appels

Les besoins clients



A word cloud illustrating various client needs. The words are arranged in a roughly triangular shape, with 'Client' being the largest and most central word. Other prominent words include 'Fidélisation', 'Personnalisation', and 'Exhaustivité'. Smaller words include 'Agents', 'Optimisation', 'Supervision', 'Facilité', and 'Distribution'. The colors of the words range from dark brown to bright orange.

Agents
Client
Optimisation
Fidélisation
Supervision Distribution Personnalisation
Facilité Exhaustivité



Principales fonctionnalités

Offre pour centre de contacts et télé-secrétariats

Solution intégrant tout le service de la téléphonie administrative sur IP

Synchronisation avec l'annuaire Entreprise

Administration web (configuration, supervision et statistiques)



Enregistrements des communications

Gestion évoluée des files d'attente

Conférences

Remontées de fiches

Distributeur intelligent d'appels

Temps de travail des agents optimisé

Ensemble basé sur le standard SIP

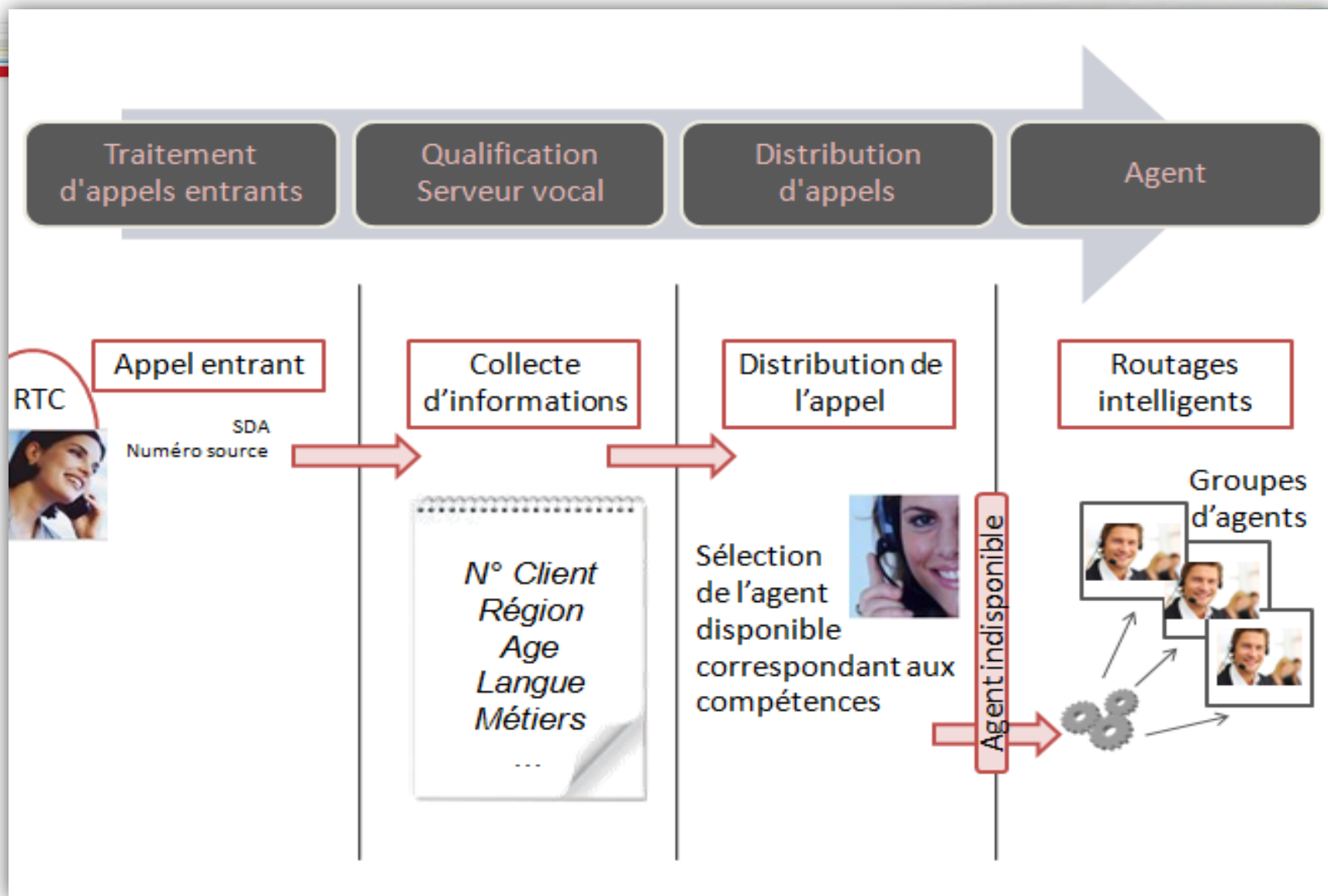
Capacités modulables par licences



ACD 7000

CENTRES DE CONTACTS

Mise en situation



Critères de distribution

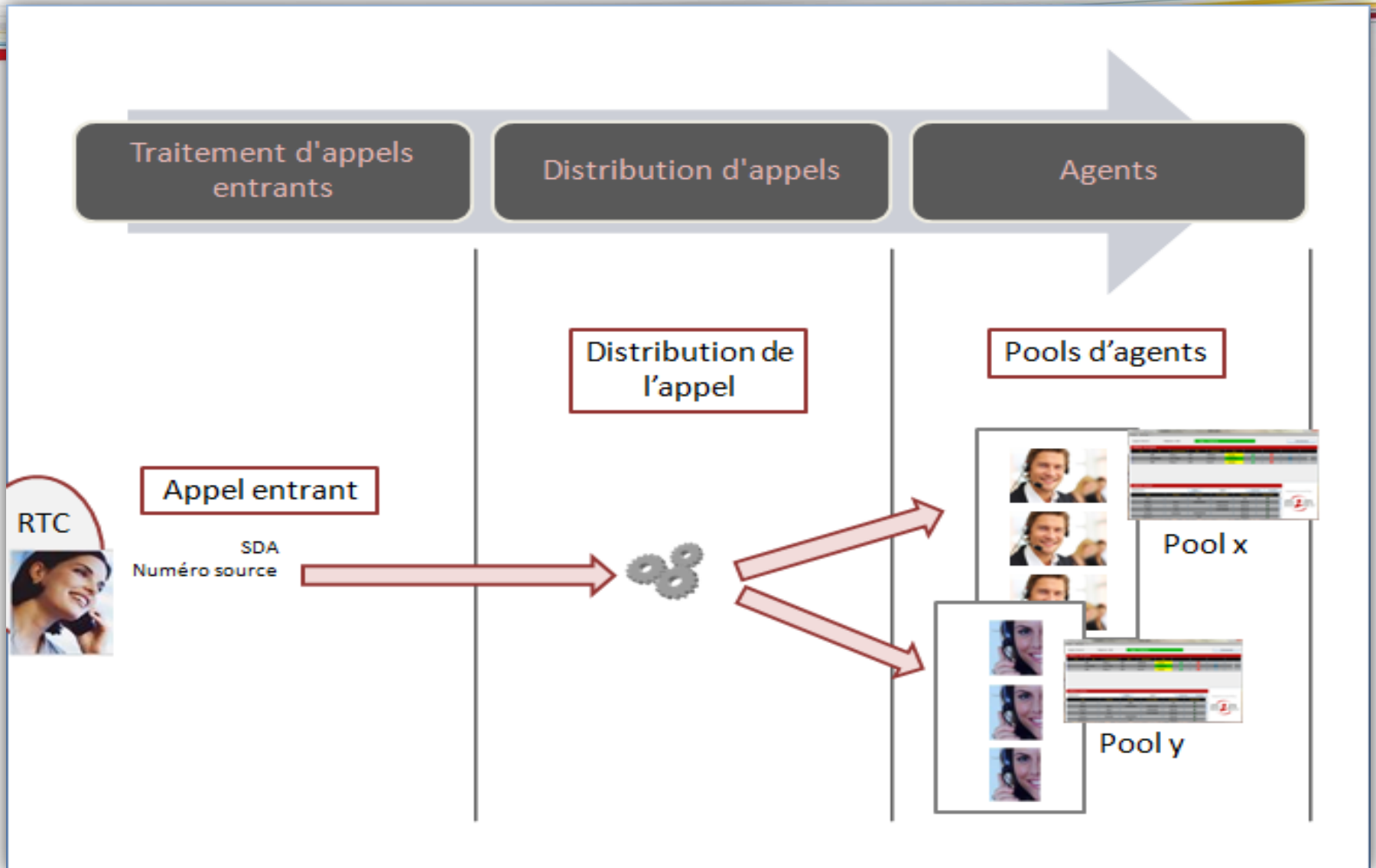
- Par SDA ou numéro demandé
- Par l'identification de l'appelant
- Par la collecte d'informations du serveur vocal
- Par le profil client (Système d'Informations)
- Par la compétence des agents
- Par la disponibilité des agents
- Par le temps de travail des agents
- Par la configuration des règles de routage



ACD 7000

TELE-SECRÉTARIAT

Mise en situation



Administration web

CONFIGURATION

Règles de routage

Agents, groupes d'agents, compétences

Scripts SVI

Musiques d'attente

SUPERVISION et STATISTIQUES

Historique de travail par agent

Enregistrements des

communications personnalisables

Nombreux critères statistiques
disponibles

Appels en cours

Ecoute discrète

Etats des agents

Historique des appels

Détails de chaque appel

The image displays two screenshots of the m2msoft ACD 7000 web administration interface. The top screenshot shows the 'Configuration' section with various settings for A6000, LDAP, Agent panel, and Agents manager. The bottom screenshot shows the 'Supervision' section with search filters for Type, DID, Phone, and End cause, along with Start and End time pickers and a table header for call statistics.

m2msoft ACD 7000 Call Distributor

Configuration section details:

- A6000:** A6000 IP Address, A6000 port (15749), Playfiles sub-folder (ccenter).
- Ldap:** Ldap host, Ldap branch, Ldap admin, Ldap password.
- Agent panel:** Port (18000), Connection mode (Permanent), Push mode (checked), Dialout timeout (sec) (15).
- Agents manager:** Global call (2004), Global call timeout (20).

Supervision section details:

- Search filters: Type (All calls), DID, Phone, End cause (All calls).
- Starts: [] : [] : []
- Ends: [] : [] : []
- Buttons: Search, Export
- Advanced Search: [] Submit
- Table header: Date, Time, Phone, DID, Firm, End cause, Duration, 0

Console agent/pool ergonomique

The screenshot displays the M2Msoft-Agent panel interface. At the top, it shows the agent's name 'Natacha M' and phone number '2005'. A green bar indicates 'Ligne : Connectée' (Line: Connected), with a 'Déconnexion' (Disconnect) button. Below this is the 'M2MSoft - File d'attente' (M2MSoft - Call Queue) section, which contains a table of active calls. The table has columns for 'Ord.' (Order), 'Tél.' (Phone), 'Correspondant' (Agent), 'SDA' (Service), 'Entreprise' (Company), and 'Etat' (Status). Two calls are visible: one in 'En attente - 00:16' (On hold - 00:16) and another 'Connecté - 00:16' (Connected - 00:16). Below the call queue is the 'M2MSoft - Annuaire' (M2MSoft - Directory) section, featuring a search bar and a table of agents. The table has columns for 'Nom' (Name), 'Prénom' (First Name), 'Tél. fixe' (Fixed Phone), 'Tél. portable' (Mobile Phone), 'Entreprise' (Company), and 'Supervision' (Supervision). The directory table lists agents like 'Tb30_1', 'Thom6179', 'Thom6180', 'Thom_1', 'Thom_2', and 'Tiptel'. To the right of the directory is the 'Telephony over IP by m2mSOFT' logo.

Ord.	Tél.	Correspondant	SDA	Entreprise	Etat
0	6179	Thom6179	6001	M2Msoft	En attente - 00:16
1	5182	Tb30_1	6002	M2Msoft	Connecté - 00:16

Nom	Prénom	Tél. fixe	Tél. portable	Entreprise	Supervision
Tb30_1		5182			●
Thom6179		6179		Test	●
Thom6180			6180	Test	●
Thom_1		2001		Lab	●
Thom_2		2002		Lab	●
Tiptel		2004		Lab	●

Appels entrants en file d'attente

- Visibilité accrue
- Prise en main simplifiée
- Switching rapide
- Affichage des temps d'attente
- Module DTMF intégré

Annuaire entreprise synchronisé

- Transferts rapides et simples




*Toute l'équipe de M2Msoft reste à votre disposition
et vous invite à nous contacter au :*

0820 200 263

0,09 € TTC / min

ou par mail à : sales@m2msoft.com



Ce livret vous est offert par votre
partenaire :