

ACD7000

Distributeur d'appels

Télé-secrétariat
Centre pluri-contacts
Permanence téléphonique

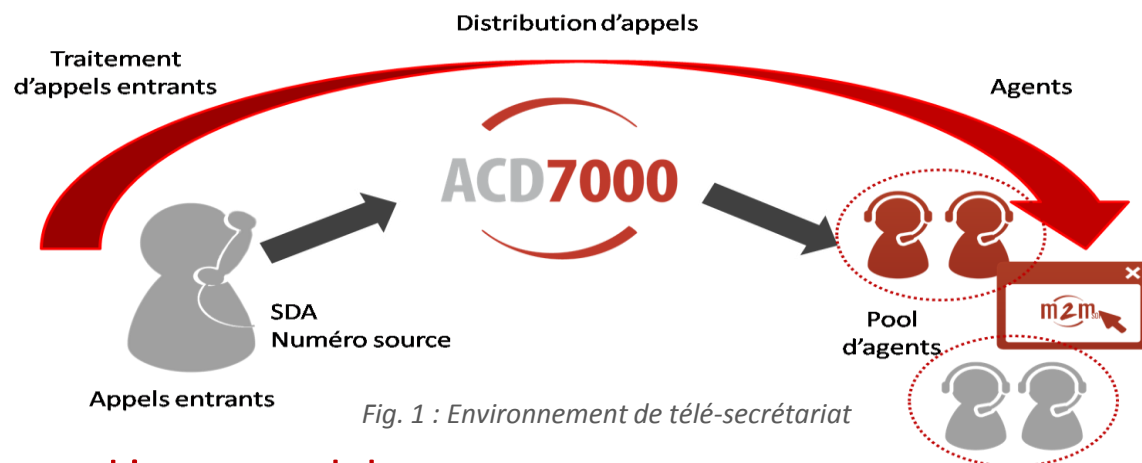


Fig. 1 : Environnement de télé-secrétariat

Vue d'ensemble

L'ACD7000 est un distributeur intelligent d'appels multi-environnements et multi-capacités permettant son déploiement en agences de télé-secrétariat et de permanences téléphoniques, mais aussi en centres de contacts de grande échelle. Solution complète qui intègre un service avancé de téléphonie administrative sur IP, l'ACD7000 permet une exploitation immédiate et de haute qualité pour les agents/téléopérateurs, offrant un service d'accueil toujours plus agréable.

Avantages de la solution

• **Optimisation du travail des agents** : La solution de télé-secrétariat & permanence téléphonique permet aux téléopérateurs de traiter rapidement et efficacement les différents appels entrants avec une vue détaillée des appels en file d'attente, le service ou la société demandée, l'identification du client et l'accès à l'annuaire d'entreprise synchronisé en temps réel pour rediriger ces appels si besoin par simple clic depuis leur console graphique. Le regroupement d'agents par compétences est également gage d'efficacité.

• **Administration avancée du système** : L'interface d'administration permet d'accéder aux différents éléments de supervision temps réel et statistiques avancées pour une optimisation du trafic en aval. Administrateurs et personnes habilitées peuvent consulter au travers d'un accès sécurisé, les différentes données statistiques et en configurer de nouvelles, aisément, pour ne disposer que des informations utiles à leur environnement. La solution permet également l'enregistrement des communications et l'écoute discrète des appels.

• **Personnalisation de la solution** : La configuration des différents médias d'accueil et d'attente permet la diffusion de messages et musiques personnalisés en fonction de l'entreprise appelée et des horaires.

Fonctionnalités de la solution

Fonctionnalités avancées

- Gestion évoluée des files d'attentes
- Groupement d'agents par SDA et/ou clients
- File d'attente clients avec temps d'attente et de connexion, entreprise demandée et nom du client
- Console graphique par agent (statut de l'agent, file d'attente, numéroteur et annuaire sur une seule page) pour OS Windows/Linux/Mac
- Synchronisation avec l'annuaire d'entreprise
- Capacité d'accueil dynamique en fonction du nombre d'agents
- Gestion d'appels prioritaires (VIP)
- Nombreux critères statistiques et historique des événements
- CDR exportables en CSV
- Enregistrement personnalisable des communications
- Ecoute discrète
- Personnalisation des médias d'accueil et d'attente

Caractéristiques techniques

- Signalisation : SIP
- Nombre de canaux : de 4 à 350 suivant la plateforme
- Bases de données : SQL
- Administration : HTTP

Pour commander

Contactez le service commercial M2Msoft au 0820 200 263 (0,09 € TTC/min) ou sur sales@m2msoft.com.