

AgentPanel

Mini-standard téléphonique pour
agences de **télé-secretariat**



Janvier 2014 –
M2Msoft©



<http://www.m2msoft.com/fr/tele-secretariat>



M2MSoft

14 Rue de l'Europe
Parc d'Activités du Terlon
31850 Montrabé
France

0820 200 263

contact@m2msoft.com

www.m2msoft.com/fr/tele-secretariat



AgentPanel

Est une solution logicielle permettant la mise en place rapide et transparente d'un service de secrétariat téléphonique déporté .

Couplé à un serveur d'appels, la solution est complète et entièrement maîtrisée par M2Msoft.

Agent

Basé sur le principe des pools d'agents ou groupements d'agents, les appels sont dispatchés par critères définissables et modifiables. Les agents récepteurs d'appels s'identifient au nom de leurs clients en toute transparence.

Panel

L'interface graphique permet une visibilité simple et rapide pour l'agent capable ainsi de réceptionner les appels de façon naturelle.

L'ensemble des outils de gestion d'appels et de supervision sont modulables sur l'interface et accessibles de façon ergonomique.

Gérez les appels entrants

Visualisez l'ensemble des appels entrants en file d'attente avec les informations détaillées permettant d'affilier en un seul coup d'œil, un appel à ses émetteurs et destinataires. Le serveur vous permet de configurer vos préférences par pool d'agents (sélection, classement, renfort, limitations d'appels, etc.).

Gérez les appels sortants

L'interface de l'Agent Panel permet aux agents d'appeler vers l'extérieur depuis l'éditeur de numéros, l'annuaire centralisé, l'historique des appels ou bien encore les comptes de vos clients. Ne perdez pas de temps à chercher, l'AgentPanel permet une utilisation claire et intuitive.

Transférez les appels

Parce que vos agents doivent être à même de transférer les appels au nom de vos clients finaux de façon optimale, l'AgentPanel permet de réaliser des mises en relation entre tous types d'appels, avec ou sans consultation et avec présélection éventuelle.

Personnalisez vos outils

Vous pouvez définir vos préférences en fonction des SDA ou numéro direct d'un poste interne client. Définissez ainsi vos musiques d'accueil, d'attente, de rejet, de fermeture de service, vos annonces vocales et horaires d'ouverture.

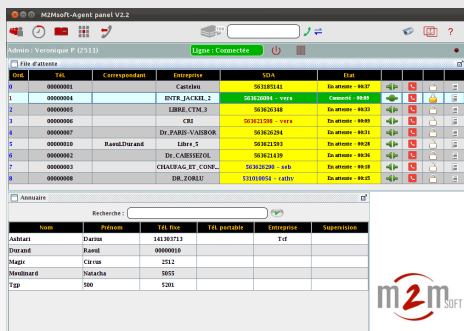
Supervision avancée

Les commandes de supervision peuvent être effectuées sur les agents, les entreprises ou les appels. Enregistrement, écoute discrète, états en temps réel, etc., nombreuses sont les fonctions disponibles.



Gestion avancée et supervision d'appels entrants/sortants

Appels entrants et Appels sortants

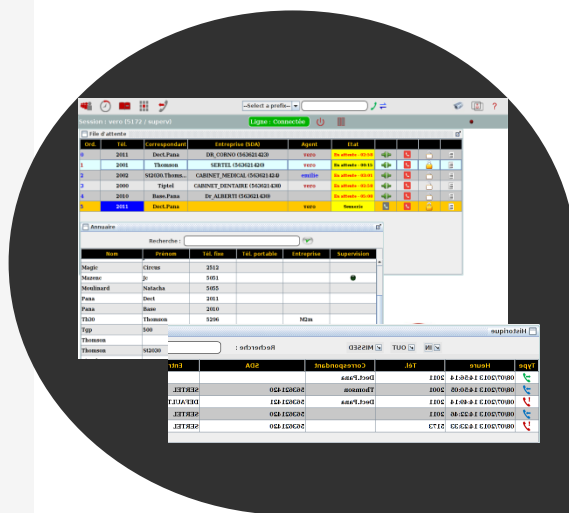


Les mises en relation peuvent aussi être faites avec **présélection** et avec ou sans **consultation**.

Pour effectuer des appels dits « **sortants** », l'agent peut utiliser l'éditeur de numéros, l'**annuaire centralisé**, l'historique ou le compte client.

Une fois l'**agent connecté**, celui-ci a accès à la **file d'attente** du groupe (ou pool) auquel il a été affilié et visualise ainsi rapidement l'ensemble des **informations** dont il a besoin pour répondre au nom de son client en toute transparence.

L'agent peut **transférer** les appels et agir en tant que réel standardiste pour son client en composant le numéro du destinataire depuis l'**annuaire** de l'entreprise ou depuis la liste des comptes clients de la base de données.



Supervision et Facturation



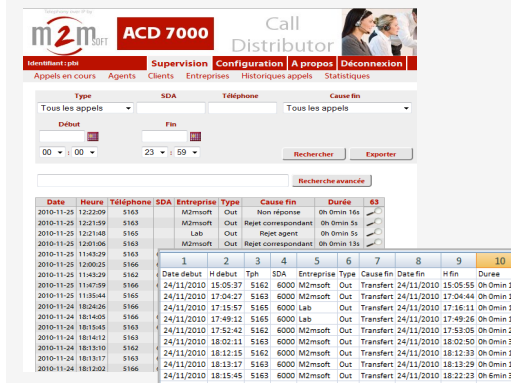
Le **superviseur** a accès à un certain nombre de **commandes** telles que l'**écoute discrète** d'agents et d'appels, le forçage de la fonction **enregistrement** ou bien encore la **déconnexion** (agents/appels).

Une application **message** texte permet également l'échange instantané d'informations.

Le **superviseur** peut analyser en temps réel les **connexions** et mises en **pause** de ses agents.

Il peut également décider d'une période d'analyse et obtiendra ainsi les **cumuls** des connexions et mises en pause ainsi que les **durées** (maximales et moyennes) des appels effectués.

Les analyses peuvent également être effectuées sur les **entreprises** avec affichage temps réel des fermetures, **enregistrements** et appels en cours.



Le serveur d'appels permet à l'administrateur/superviseur d'accéder à l'**historique** des appels ainsi que le détail de chacun.

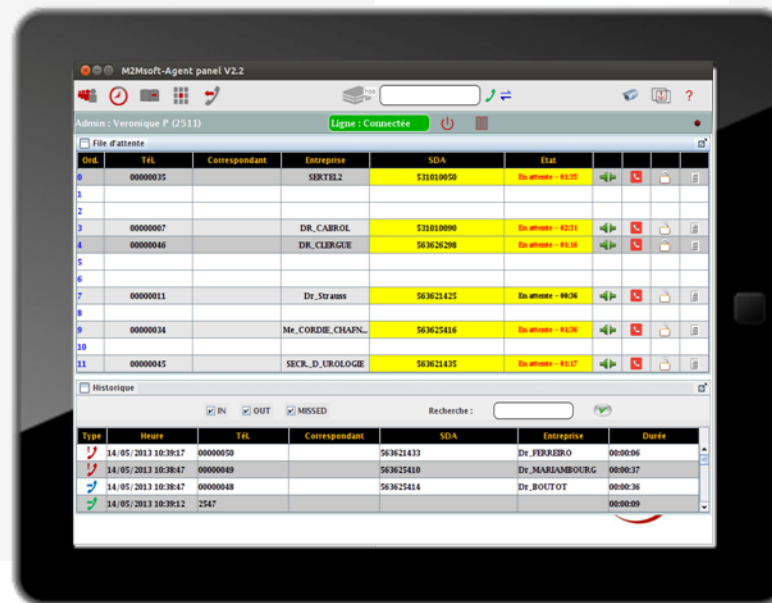
Un **exportation** sous Excel® est également possible facilitant ainsi la **facturation** de vos clients finaux.

Bénéficiez de notre Expertise

Valorisez vos clients finaux en leur proposant une personnalisation avancée de leur accueil téléphonique, modifiable à tout moment.

Experts en téléphonie professionnelle depuis 10 ans, nous vous proposeront la solution technique adaptée à votre besoin. N'hésitez pas à nous contacter pour des conseils.

La solution AgentPanel vous est proposée sous un format logiciel vous permettant ainsi une souplesse d'installation et d'utilisation (compatible PC, Mac, tablettes Android). Nos équipes support vous assurent une migration douce vers le nouveau système et une formation avancée pour une autonomie maximale.



Bénéficiez d'une optimisation du coût de revient de votre entreprise en optant pour notre solution tout IP, sans frais additionnels.

Toutes vos communications sont illimitées vers fixes et mobiles en France métropolitaine et ce pour toujours.

Optez pour une solution tout-en-un.

Nos équipes vous proposent une installation complète à votre rythme en vous fournissant l'ensemble des éléments (serveur d'appels, licences logiciels, postes téléphoniques IP) en vous garantissant le meilleur rapport qualité/prix.