

REACTIVITE  
PROXIMITE  
SUR MESURE  
EXPERTISE

M2Msoft – Centre de R & D

14 Rue de l'Europe  
PA du Terlon  
31850 Montrabé  
France

Tél : 0033 820 200 263  
Fax : 0033 5 61 50 02 32  
Mail : sales@m2msoft.com

Solution

## Centres de Contacts

Petites et grandes capacités

L'assistance  
téléphonique  
professionnelle

Telephony over IP by



[www.m2msoft.com](http://www.m2msoft.com)

## La relation client, élément essentiel de la réussite commerciale.

88% des utilisateurs vont recommander une entreprise pour la qualité de sa relation client.

Votre rôle est essentiel.

Vos équipes se doivent de bénéficier des outils de travail les plus performants.



Le système se base sur un ensemble de critères non exhaustifs, modifiables et définissables par vos soins.

Nos équipes proposent également un accompagnement complet afin de vous aider dans le choix de la solution la plus adaptée à votre besoin.

## ACD 7000 : La solution full IP de haute technologie.

Traitement d'appels entrants

SDA / Numéro source

Qualification du serveur vocal

Collecte d'informations

Critères configurables

Distribution d'appels

Sélection de l'agent correspondant aux compétences

En cas d'indisponibilité de l'agent : routage automatique vers un autre membre du groupe

Elaborée pour un usage intensif, la solution Centres de Contacts de M2Msoft garantit une optimisation de la distribution d'appels pour des capacités allant jusqu'à plus de 10 000 appels simultanés.

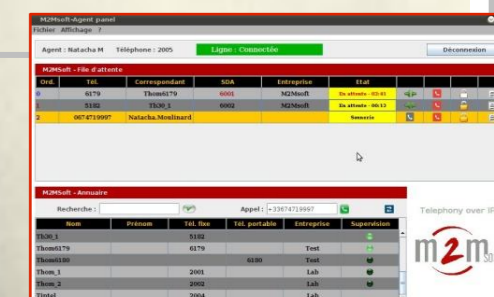
Bénéficiant des fonctionnalités avancées de l'offre Entreprise M2Msoft, l'ACD 7000 intègre tout le service de la téléphonie administrative sur IP.

Administrable par web, configuration, supervision et statistiques sont optimisées et permettent d'assurer une productivité accrue pour vos agents.

Console graphique AgentPanel© pour agent opérateur.

Ergonomique et intuitive, elle permet d'assurer à ses utilisateurs, une visualisation facilitée et une prise en main rapide.

Déployable à l'infini, la console assure un taux d'efficacité fort, mesurable rapidement grâce aux outils statistiques incorporés à la solution ACD 7000.



« Bonne visualisation des appels entrants, moins de temps d'attente pour nos clients, nous gérons plus d'appels, un décroché personnalisé...

Que du bonheur de travailler avec ACD7000 ! De plus, un support technique très réactif ! »

Sertel - France