

Vous gérez un centre d'appels ?

Votre activité porte sur la gestion des appels entrants de vos clients ?

La solution centre d'appels répond aux problématiques des entreprises ayant des hotlines, des helpdesks ou des services avant/après vente à fort trafic et au nombre d'opérateurs important.

Une gestion évoluée des files d'attentes

Parce que l'attente est le principal paramètre à gérer lors du traitement d'un appel, notre système s'adapte à toutes les configurations possibles avec entre autre la possibilité de configurer :

- la gestion du temps maximal des attentes
- les messages d'attente dans les files d'attente
- la sortie des files d'attentes en fonction de la disponibilité des agents
- la sélection des agent en fonction de paramètres différents

Une supervision poussée et efficace

Il est important pour une cellule de call-center de pouvoir gérer en temps réel les opérateurs et le traitement des appels, c'est pourquoi notre système vous permet l'affichage en temps réel :

- des agents connectés et leur statut
- des files d'attentes avec le nombre d'appels en queues

L'interface d'administration vous permet :

- la mise en place de serveurs vocaux interactifs (SVI)
- l'affectation des agents aux postes téléphoniques
- la gestion des appels entrants et le routage SVI
- la consultation des statistiques d'appels (par file d'attente, par opérateurs, etc)
- la gestion des fichiers sons