CONTACT CENTER MANAGER SUITE

ACCESSIBILITÉ ∞ SUIVI DES AGENTS

DANS QUELLE MESURE SOUHAITEZ-VOUS ÊTRE ACCESSIBLE ?
Vous avez le choix

❑ CONTACT CENTER SOFTWARE

> ROUTAGE BASÉ SUR LES COMPÉTENCES

- Solution structurée. L'IVR permet de rassembler les demandes et de les envoyer dans une file d'attente (fonctionne aussi pour les e-mails)
- Traitement d'importants volumes de contacts multimédia
- Les contacts concernent des problèmes moins complexes, souvent répétitifs
- Informatie van de klant is belangrijk

- ❑ **TÉLÉPHONE**
- ❑ **E-MAIL**
- ❑ **SMS**
- ❑ **CHAT**
- ❑ **MÉDIAS SOCIAUX**
- ❑ **FAX**
- ❑ **DOCUMENTS**

VIA ROUTAGE BASÉ SUR LES COMPÉTENCES, LE TEMPS ET L'AGENT

Disponible pour tous les types de central téléphonique

❑ CONSOLE SOFTWARE

- Solution non structurée (l'analyse préalable de la demande ne peut être réalisée que par une seule personne)
- Traitement de volumes de conversations plus faibles (pas de multimédia)
- Contacts complexes et nécessitant une approche personnalisée
- Les informations sur vos collaborateurs sont importantes pour l'agent

❑ **TÉLÉPHONE**

Actuellement uniquement pour CISCO, ainsi que pour Avaya CS1000 et C20 Converged Softswitch de Genband

COMMENT PROCÉDEZ-VOUS AU SUIVI DE VOS AGENTS ?
Vous avez le choix

❑ REAL TIME SPEECH ANALYTICS

Écoute parallèle / accompagnement

- Analyse vocale en temps réel de la conversation entre l'agent et le client
- Le superviseur peut immédiatement intervenir/épauler l'agent en cas de problème

❑ QUALITY MONITORING SUITE

Enregistrement et analyse

- Enregistrement voc al : qu'a dit votre agent ?
- Enregistrement de l'écran : qu'a fait votre agent ?
- Score-carding : évaluation de votre personnel
- Analyse automatique des conversations enregistrées

VOXTRON
MEMBER OF
Enghouse Interactive