

SOLUTION DE CENTRE D'APPELS



Améliorez votre relation client avec notre Solution de Centre d'Appels intuitive, intégrée à la plateforme Enreach UP.

Solution de Centre d'Appels

Conçue pour les fournisseurs de services, cette solution offre une gamme complète de fonctionnalités de Distribution Automatique des Appels (ACD), ainsi que des outils performants de statistiques et de rapports. Elle permet aux superviseurs et agents de centres d'appels de gérer et de surveiller efficacement les appels entrants, garantissant ainsi un service client exceptionnel à chaque interaction.

Les fournisseurs de services peuvent désormais bénéficier de la demande croissante de services de centres de contact en proposant à leurs clients des solutions d'appels entrants hébergées à des prix très compétitifs.

Avantages clés :

- **Rentabilité** : Parfait pour les PME qui n'ont pas de personnel dédié à plein temps aux centres de contact. Ajoutez des fonctionnalités de contact sans avoir besoin d'un centre dédié.
- **Communications intégrées** : Les employés peuvent interagir avec les clients directement depuis leurs applications métier, y compris les outils de collaboration.
- **Coût réduit par utilisateur** : Idéal pour les entreprises cherchant une alternative abordable aux solutions de centre de contact traditionnelles.



BOOSTEZ VOTRE ACTIVITÉ AVEC NOTRE OFFRE ACD

Distribution Automatique des Appels (ACD)

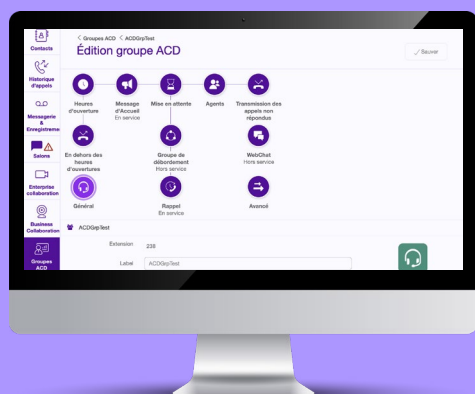
La Distribution Automatique des Appels (ACD) peut transformer vos opérations de service client. L'ACD est un outil essentiel pour gérer les appels, améliorer les temps de réponse et optimiser l'efficacité du traitement des appels.

En exploitant l'ACD, vous pouvez considérablement augmenter la satisfaction client et obtenir un excellent retour sur investissement.

Fonctionnalités ACD :

- **Administration en ligne :** Configurez et gérez facilement les agents, superviseurs et groupes ACD.
- **Scénarios ACD personnalisables :** Adaptez intuitivement les scénarios ACD à vos besoins spécifiques.
- **Chat Web intégré :** Aidez vos clients directement depuis votre site web.
- **Application riche en fonctionnalités pour agents :** Augmentez la productivité avec notre application web ou native, incluant des capacités de softphone.
- **Enregistrement d'appels :** Fonctionnalité d'enregistrement avec interface de navigation.
- **Analyses & rapports :** Suivez la performance des agents et des groupes ACD.
- **SIV intégré avec options linguistiques:** Proposez aux appelants des choix en fonction de la spécialisation des agents (par exemple, choisir un agent parlant une langue particulière).
- **Service de rappel :** Permettez aux appelants de raccrocher tout en restant dans la file d'attente pour un rappel.
- **Tableau de bord en temps réel :** Surveillez des statistiques et des indicateurs clés de performance.
- **Gestion des calendriers :** Configurez et assignez les horaires d'ouverture et de fermeture.
- **Annuaire & Messagerie vocale :** Améliorez votre service avec un accès efficace à l'annuaire et à la gestion des messages vocaux.

SUPERVISOR ACD



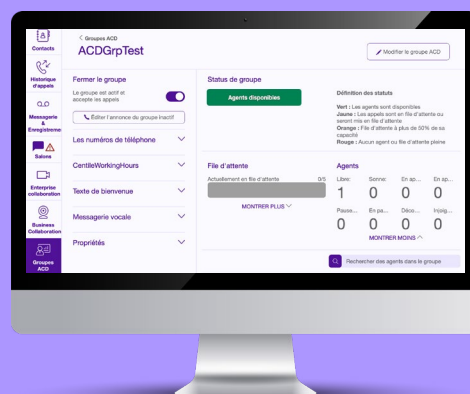
Fonctionnalités

Déployez tout le potentiel de votre centre d'appels grâce aux fonctionnalités avancées du superviseur ACD dans UPDesktopClient et myTelephony. En tant que superviseur ACD, vous avez le pouvoir de surveiller et de gérer les interactions des agents, les groupes ACD, les flux d'appels, ainsi que d'accéder aux statistiques et rapports en temps réel.

Principales fonctions

- **Accès aux interfaces** de myReports et de UP Wallboard
- **Accès et supervision** des groupes ACD
- **Surveillance des statuts** des agents et gestion de leurs activités
- **Ajout, modification ou suppression** des agents dans les groupes ACD, avec possibilité de les connecter ou déconnecter instantanément
- **Mise en place de calendriers** personnalisés pour chaque groupe ACD
- **Supervision de la présence** des clients dans chaque file d'attente ACD
- **Utilisation des fonctions d'intrusion et de reprise d'appel** pour assister les agents en temps réel et garantir un support client de premier ordre
- **Visualisation des propriétés des groupes** et des mises à jour en temps réel, telles que les appels en file d'attente, le statut des agents, les appels en débordement, les priorités, les schémas de sonnerie, etc.

AGENT ACD



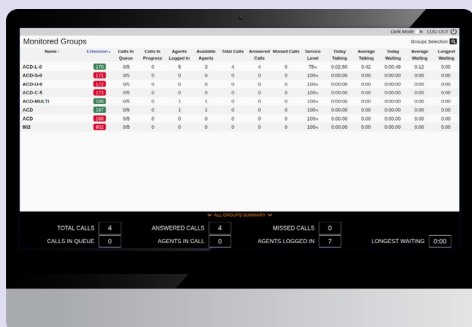
Fonctionnalités

ACD Agent permet de maîtriser les communications téléphoniques et optimiser la gestion des appels. Avec ACD Agent, prenez le contrôle total des priorités d'appel, de la mise en file d'attente, de l'enregistrement et de la gestion des appels via l'application UPDesktopClient.

Principales fonctions

- **Connexion ou déconnexion** aux groupes ACD.
- **Fonction de pause** : interrompez temporairement la réception des appels.
- **Informations sur les Appels** : consulter les détails essentiels comme l'ID de l'appelant, le nom du groupe ACD, et bien plus pour chaque appel entrant.
- **Chat Web** : Contactez instantanément avec les visiteurs du site via la messagerie intégrée
- **Contrôle de Conformité** : suspendez les enregistrements système pour respecter les exigences PCI-DSS et autres réglementations
- **Visualisation des Données en Direct** : suivez les mises à jour en temps réel sur les files d'attente, le statut des agents et les propriétés des groupes
- **Enregistrement Avancé des Appels** : enregistrez les appels entrants et utilisez les numéros de groupe comme ID de l'appelant
- **Calendrier de Groupe & Files d'Attente Visuelles** : gérez les plannings des groupes et surveillez le flux des appels efficacement.

UP WALLBOARD



Améliorez la gestion de votre centre d'appels avec UP Wallboard, conçu pour offrir des informations en temps réel et des statistiques et des rapports de performance complets pour l'ensemble de vos groupes ACD ou des groupes spécifiques.

Fonctionnalités

- **Indicateurs en Temps Réel** : Consultez instantanément les indicateurs de performance (statistiques et rapports), le statut des agents et la disponibilité des files d'attente.
- **Suivi de la Performance** : Analysez les métriques au fil du temps pour identifier les tendances.
- **Analyse Comparative** : Comparez les performances actuelles avec celles des périodes précédentes pour mesurer les progrès et l'efficacité.
- **Aperçu complet** : Accédez à des indicateurs clés tels que le taux de réponse moyen, le temps d'attente moyen, et le pourcentage de niveau de service pour une évaluation globale.

ACD VS ACD LIGHT

Nous proposons une option de licence utilisateur de base supplémentaire appelée ACD Light, qui peut être facilement gérée via des quotas dans myTelephony et administrée comme les autres licences.

À droite, vous trouverez un tableau présentant les principales différences entre la licence ACD et ACD Light, afin de vous aider à choisir l'option la plus adaptée à vos besoins.

Pour obtenir des informations détaillées sur les tarifs et d'autres renseignements, n'hésitez pas à contacter votre gestionnaire de compte.

sales.sp@enreach.com
04 97 23 12 70
enreach.fr

FEATURE	ACD LIGHT	ACD
Gestion des membres	✓	✓
File d'attente	✓	✓
Annonce de position en file	✗	✓
Message d'accueil	✗	✓
Message d'attente	✗	✓
Message de fermeture	✗	✓
Musique d'attente	✓	✓
Calendrier	✓	✓
Distribution sur compétences	✗	✓
Entrée et sortie du groupe (agent)	✓	✓
Vue superviseur	✓	✓
Tableau d'affichage (UP Wallboard)	✓	✓
Statistiques (myReports, ACDStats)	✓	✓
Early media (pour conformité)	✓	✓
Mécanisme de rappel	✗	✓