

we connect you



## La fonctionnalité de Centre de Contact à votre portée

**Routez vos appels, e-mails et fax de façon intelligente et efficace, directement à la personne appropriée**

**Contactez des personnes automatiquement en démarrant des campagnes téléphoniques**

AgenTel est le logiciel pour votre solution de Centre de Contact conçu pour traiter tous vos appels, fax, e-mails entrants et campagnes téléphoniques.

AgenTel vous offre l'opportunité de vous servir d'une technologie de Centre de Contact avantageuse. Inutile d'investir dans un logiciel pour Centre de Contact destiné aux grands comptes avec un grand nombre d'agents..

Le but d'agenTel est de vous aider à obtenir un niveau élevé de satisfaction de votre clientèle, en optimisant les différents moyens offerts à vos clients pour entrer en contact avec votre société.

Agentel vous garantit le bon fonctionnement de vos voies de communications.

### Convivial et facile à installer

**Flexible et ouvert pour permettre une intégration rapide avec votre logiciel CRM**

**Compatible avec la plupart de Autocommutateurs Privés (PABX) et de Clients E-mail**

#### Un client appelle



Avant de transférer l'appel à un agent, des informations spécifiques sur l'appelant sont récupérées, tels que son numéro d'appel (le CLIP (présentation du numéro)), son numéro client, etc. De plus, les choix faits par l'appelant dans le menu préalable (p.ex. langue), sont récupérés. Ces informations peuvent être consultées et complétées en utilisant par exemple une base de données, service XML... Toutes ces informations vont servir à déterminer l'agent le plus approprié pour répondre à cet appel. En outre, le système est équipé de vastes possibilités de messagerie vocale et de "voice to e-mail". Quand personne n'est capable de répondre à un appel, l'appelant a l'occasion de laisser un message.

#### Un client envoie un e-mail



AgenTel examine les e-mails entrants, et les trie selon leur objet, adresse du destinataire, corps du message, ... pour déterminer l'agent le plus approprié. Une fois qu'un e-mail est accepté par un agent, il peut être lu en utilisant le client e-mail standard (p.ex. Outlook express, Eudora...)

#### Un client envoie un fax



AgenTel reçoit des fax au format électronique (.tif). Différents numéros de fax peuvent être routés différemment, mais finalement le fax est présenté à l'agent sur son écran d'ordinateur. L'agent peut aussi envoyer des fax de n'importe quelle application en utilisant le pilote d'imprimante de fax agenTel. Tous les fax entrants et sortants sont archivés et accessibles en ligne.



## Appelez vos clients

AgenTel permet d'importer une liste de contacts avec leurs numéros de téléphone. Le système les appellera automatiquement et dès qu'ils seront connectés(en ligne), les appels seront routés vers un agent. Le nombre d'appels sortants est en rapport avec le nombre d'agents disponibles dans le centre de contact.

## L'agent le plus approprié répond à l'appel



L'ICD (Intelligent Call Distribution (la distribution intelligente des appels)) de Voxtron, peut à tout instant tracer tous les agents disponibles et tous les contacts en attente (appels, e-mails, fax, appels de campagne téléphonique). De cette façon peut être décidé, en un rien de temps, à quel agent le contact sera attribué, au meilleur agent possible, ceci grâce à différents critères:

- les compétences des agents individuels (routage basé sur les compétences)
- la charge des agents individuels (routage basé sur l'agent)
- le taux d'occupation des agents individuels (routage basé sur le temps)

## Ce que l'agent voit sur son écran

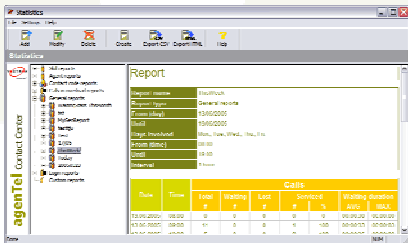
Les agents dans le centre de contact disposent du "client agent" sur leurs ordinateurs. Ce logiciel convivial offre de nombreuses fonctions:

- Ouvrir/fermer la session
- Interrompre (avec un motif de pause)
- Voir le statut des autres agents
- Voir les contacts en attente
- Manipuler le téléphone entièrement les touches de fonction (répondre, transférer, mettre en attente, ...)

Cependant, la fonction principale du client agent est d'afficher les informations du contact traité par cet agent à travers AgenTel ou d'un contact direct (fonctionnalité CTI pure). Il est affiché clairement si c'est un appel entrant, un e-mail, ... d'où il vient, le temps d'attente, ... En vous servant du SDK (le kit de développement du logiciel) d'agenTel inclus, le système peut être facilement lié à des logiciels CRM "3rd party". Intégrations de base "out of the box" avec MS Outlook et MS CRM 3.0 sont disponibles.



## Gestion et Statistiques

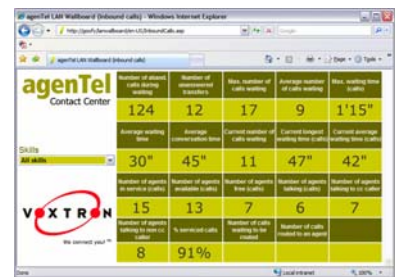


Quand le gestionnaire lance le système, il doit créer les agents (définir le temps de "post- traitement" par agent, permissions...), attribuer des compétences à chaque agent (individuellement ou par groupe), et configurer les statistiques exigées. AgenTel contient de nombreux types de statistiques Temps Réel. En plus, en utilisant l'agenTel Server SDK gratuit, des rapports personnalisés peuvent être développés. Tous les rapports peuvent être extraits manuellement, ou être envoyés par courrier électronique à intervalle régulier.

## Wallboard

Les informations du Centre de Contact peuvent être montrées sur un grand écran LED central ou peuvent être consultées via un Navigateur Internet.

AgenTel soutient différents paramètres tels que le nombre d'appels ou e-mails reçus, le temps d'attente moyen, la qualité du service (QOS = Quality Of Service),... Ces paramètres peuvent être examinés par compétence de manière à obtenir p.ex. un aperçu des appels anglais dans la file d'attente. En outre, il est possible de définir des valeurs limites pour lesquelles la couleur du paramètre peut changer selon sa valeur. Par exemple, la qualité du service peut être affichée en rouge quand elle atteint une valeur inférieure à 80%.



Voxtron and agenTel are trademarks of Voxtron N.V. All other trademarks belong to their respective owners.

[www.voxtron.com/agentel](http://www.voxtron.com/agentel)

agenTel 6.0

we connect you

info@voxtron.com - www.voxtron.com