

**L'assurance que chaque email est traité au bon moment, par la bonne personne et avec la bonne réponse.**

## UNE SOLUTION COLLABORATIVE POUR GÉRER VOS MAILS GÉNÉRIQUES

Les boîtes mails partagées sont certainement l'un des sujets les plus complexes à gérer : qui a traité l'email ? Quand ? Les degrés d'urgence sont-ils respectés ?

Notre solution de distribution des emails offre une réponse simple et efficace à ces problématiques, grâce à 3 éléments clés : règles de routages sur mesure, distribution par compétence et priorités, suivi statistique.

Ajoutez à cela des réponses types, des fonctionnalités de suivi des emails ou de validation par un tiers et vous avez une solution résolument orientée qualité et satisfaction client.

Cerise sur le gâteau : tout est intégrée dans la même interface utilisateur que pour la gestion de vos appels, vos chats, vos interactions web... Bref, une interface unifiée pour passer simplement d'un canal à un autre, sans couture ni rupture !



## PRINCIPES TECHNICO-FONCTIONNELS

ISI-COM récupère les mails issus de vos adresses génériques ou de vos formulaires web puis les analyse selon vos règles métiers :

- Contenu
- Expéditeur
- Destinataire

L'email est ensuite distribué selon le mode retenu.

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site

[www.isi-com.com](http://www.isi-com.com)



Vous trouverez ci-dessous quelques unes des nombreuses fonctionnalités clés de notre moteur de routage des emails. Cette liste n'est pas exhaustive ! N'hésitez pas à nous solliciter pour un besoins qui n'est pas couverts.

La solution distribue les emails aux agents selon le mode retenu :

- **Mode push** : les emails arrivent sous forme de notification et doivent obligatoirement être traités par les agents.
- **Mode pull** : L'agent reçoit des emails par lots. Il devra ensuite se charger de les traiter quand il le souhaitera
- **Mode boîte partagée** : Les agents se partagent une liste d'emails et sélectionnent ceux qu'ils souhaitent traiter au fur et à mesure.

Un email de réponse automatique (accusé de réception, directives à appliquer...) peut être envoyé à l'expéditeur.

Enfin, ces emails peuvent être priorisés selon un échéancier : au fur et à mesure du temps qui passe, la priorité de l'email augmente, jusqu'à même devenir prioritaire par rapport aux appels.

Les agents sont accompagnés pour un traitement optimal :

- Mise à disposition de modèles de réponses type avec champs de fusion dynamique
- Demande de validation par un superviseur avant envoi définitif (agent en formation, email complexe...)
- Activation du suivi d'email pour un traitement de bout en bout par un seul agent pour un même dossier

Ces fonctions métiers permettent un traitement rapide et sans erreur des emails.

De nombreuses statistiques disponibles :

- Nombre de mails reçus
- Nombre de mails traités
- Durée moyenne de traitement
- ...

Possibilité d'interfaçage avec le SI :

- Montée de fiche lors du traitement d'un email, via le connecteur CTI
- Routage intelligent basé sur les informations du SI, via des webservices ou API

### PRÉ – REQUIS TECHNIQUES

Disposer d'un serveur mail Exchange, Office 365 ou Google et d'adresses emails génériques de type `contact@mondomaine.fr`, `support@mondomaine.fr`, ...

Disposer du module ACD de la solution ISI-COM

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site

[www.isi-com.com](http://www.isi-com.com)

