

**L'ACD ou Automatique Call Distribution est l'outil qui traduit et automatise vos stratégies de routages**

**UNE SOLUTION COMPLETE VOUS OFFRANT UNE TRES GRANDE AUTONOMIE**

L'ACD est le lien entre les points d'entrée et les groupes de compétence.

Plus qu'un simple outil dédié à la voix, l'ACD d'ISI-COM gère les stratégies de routage et de priorisation de tous les canaux : emails, webchats, web callbacks... C'est le cœur de l'application.

Avec plus de 250 fonctions de routage standard pour les interactions voix entrante et mail, ISI-COM offre une puissance et une souplesse inégalées sur le marché, tout en permettant à chacun de personnaliser l'application en fonction de ses besoins. Le tout en lien avec l'ensemble du système d'informations du client.

C'est l'assurance que chaque demande d'un client sera priorisée à sa juste valeur et distribuée au bon moment et à la bonne personne, sans aucun effort de votre part !



## PRINCIPES TECHNIQUE-FONCTIONNELS

Grâce à une interface graphique simple et intuitive, la retranscription de vos scénarios de routage est accessible à tous : chaque manager peut s'approprier la solution pour l'adapter à ses besoins.

Résultats : plus de souplesses et de réactivité et moins de temps perdu au quotidien.

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. Cette liste n'est pas exhaustive ! N'hésitez pas à nous solliciter pour un besoins qui n'est pas couverts par les éléments suivants

### PRÉ –REQUIS TECHNIQUES

Il vous suffit de disposer d'un IPBX compatible (voir fiche produit « Monitoring ») ou du PABX ISI-COM intégré.

Pas d'autres pré-requis spécifiques.

Paramétrage et personnalisation simple et intuitive :

- Interface administrateur 100% web
- Gestionnaire de workflow / callflow « WYSIWIG »
- Gestion par profil de droits pour des accès contrôlés.

Gestion des utilisateurs :

Ajout, suppression, modification, mise à jour

Personnalisation de l'accueil :

- Messages vocaux centralisés et réutilisables
- Module de text-to-speech pour créer vos messages
- Studio de mixage intégré pour un rendu professionnel
- Activation / désactivation de messages en début de SVI

Gestionnaire de callflow étendu :

- Création de serveur vocaux interactifs
- Routage simple ou intelligents (via tables locales, via webservices...)
- Messageries vocales
- Saisie de codes
- Gestion de données : recherche d'index, requêtes SQL, tables locales, webservices
- Reconnaissance vocale
- Transferts automatiques, supervisés, surnumérotation...
- Fonction de callback intégrée (suite choix appelant ou sur appel perdu)
- Gestion de calendrier dans les callflows
- Affichages spécifiques dans le bandeau du téléconseiller (fixe ou selon variables)
- Multilingue
- Enregistrements : déclenchement auto selon choix, arrêt automatique, arrêt à saisie de touche dans le SVI...
- Enchaînement de fonction et de callflow : pas de limite dans les scénarios

Interactions avec le SI :

- Récupération de données du SI
- Réutilisation pour routage ou priorisation
- Intégration via webservices, API, batchs manuels ou automatiques.

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site

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

