

Toutes les fonctionnalités de gestion des interactions clients intégrées dans l'environnement de travail de l'agent

UNE INTERFACE DE TRAVAIL ERGONOMIQUE ET AU TRAVAIL DES AGENTS DU CENTRE DE CONTACT

Parce que les écrans des agents sont déjà monopolisés par de nombreuses applications et parce que le cœur du métier ne se situe pas au niveau du logiciel de gestion des interactions clients, mais du CRM ou de l'ERP, nous avons créé le PCB. Grâce à des possibilités de personnalisation très nombreuses, chacun peut s'approprier la solution et l'adapter à ses besoins et à sa façon de travailler. Les utilisateurs ont ainsi toutes les infos clés à portée d'oeil ou de clic, sans effort. Ils sont plus satisfaits et se concentrent sur l'essentiel : répondre aux clients.



Pré-requis :

L'utilisation du PCB nécessite un poste utilisateur sous Windows. En cas de télétravail, il est nécessaire de disposer d'un VPN pour se connecter au réseau local ou de mettre en place un reverse proxy.

Le PCB est utilisable dans les environnements suivants : TSE, CITRIX, RDS

Les pré-requis technique (mémoire vive, bande passante...) sont disponibles sur demande.

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site

www.isi-com.com



L'environnement agent installé sur les postes (ou PCB) fonctionne à l'aide de widgets qui permettent de répondre aux tâches inhérentes au métier.

Ces docks sont personnalisables :

- Positionnement sur le ou les écrans
- Comportement : toujours apparents, apparition au survol, affichage au clic...
- Contenu : similaire pour tous, personnalisé en fonction des compétences,..



Au travers de ces docks nous retrouvons de nombreuses fonctionnalités:

- Gestion de présence : disponible, pause personnelle, traitement administratif (n personnalisables)
- Grille de supervision : état temps réel des autres agents, actions rapides (appeler, envoyer un mail, chatter...)
- Chat interne : chat entre agents ou chat entre agent et superviseur
- Annuaire unifié : agents, contacts internes, contacts CRM, contacts personnels.

Synchronisation LDAP ou autre.

Un bandeau permettra également de suivre les interactions en attentes avec la possibilité de définir des règles d'affichage et de clignotement selon des seuils.



Raccourci : widget permettant de créer un raccourci vers des logiciels (CRM, ERP), des sites (intranet, extranet...), des documents

Historique personnel de l'agent : liste des interactions traitées avec dates, heure, canal, contacts, statut...

Statistiques personnelles : statistique de l'agent du jour, de la veille, de la semaine en cours, de la semaine précédente ou du mois en cours.

Historique multicanal des sollicitations : ensemble des échanges avec un contact sur une période donnée. Pour chaque interaction : date, heure, canal utilisé, agent ayant traité, qualification, commentaire...

Connexion aux campagnes : liste des campagnes d'appels sortante d'un agent, état de la campagne

Bandeau téléphonique :

- Affichage intelligent : numéro appelé, choix SVI, numéro appelant ou nom appelant s'il est connu, informations contextuelles (statut client, numéro de dossier, numéro client...)
- Fonctions téléphoniques (décrocher, mise en pause, transfert, raccrocher, transfert d'appel, va et vient, conférence à 3

Softphone intégré : possibilité de s'affranchir d'un téléphone physique et de passer ses appels depuis son ordinateur (via un micro casque USB par exemple).

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site

www.isi-com.com

