

Une solution web pour que chaque agent puisse accéder simplement à son environnement de travail

UNE INTERFACE ERGONOMIQUE POUR VOS AGENTS

Dans un contexte professionnel où la mobilité et l'agilité sont de mise et où les environnements de travail sont de plus en plus légers, l'environnement agent web trouve tout son sens.

Véritable cockpit de pilotage pour les agents, il regroupe dans une page web accessible par un

identifiant et un mot de passe tout ce dont un opérateur a besoin pour être efficace dans son travail. 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 informations clés à portée d'œil ou de clic, sans effort. La tâche est ainsi plus aisée et ils peuvent se concentrer sur l'essentiel : répondre aux clients.



Avant la version 9.10, un reverse proxy est nécessaire pour utiliser l'environnement agent web sans VPN.

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

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site

www.isi-com.com



Cette interface disponible à partir de la version 9 d'ISI-COM vous permet de retrouver les fonctions présentes sur l'environnement agent installé. Ainsi vous aurez accès aux fonctions suivantes:

- Environnement web personnalisable :
 - Possibilité d'ajouter des widgets dans les différents écrans:
 - Page web externe
 - Image
 - Mon historique personnel
 - Grille de supervision
 - Annuaire unifié
 - ...
- Gestion de présence : disponible, pause personnel, traitement administratif (motifs personnalisables)
- Grille de supervision : état temps réel des autres agents, actions rapides (appeler, envoyer un mail, ...)
- Chat interne : chat entre agents ou chat entre agent et superviseur
- Annuaire unifié : agents, contacts internes, contacts CRM, contacts personnels. synchronisation LDAP ou autre
- Interactions en attente : appels, emails, webchats, web callbacks, messages vocaux, tâches. Possibilité de définir des règles d'affichage et de clignotement selon des seuils.
- Historique personnel : liste des interactions traitées avec dates, heure, canal, contacts, statut...
- Statistiques personnelles : statistiques de l'agent du jour, de la veille, de la semaine, 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,
- Connexion personnalisée : connexion / déconnexion au canaux dans les groupes de compétences
- Bandeau téléphonique :
 - Affichage intelligent : numéro appelé, choix SVI, numéro appelant ou nom appelant s'il est connu, informations variables (statut client, numéro de dossier, numéro client...)
 - décrocher, mise en pause, transfert, raccrocher
 - Favoris : possibilité d'ajouter des contacts ou des widgets accessible directement depuis le bandeau
 - Transfert d'appel
 - Va et vient, conférence à 3
 - Annuaire
 - SOS Superviseur : ouvre la liste des superviseurs connecté
- 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

