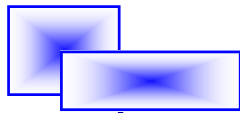


PhonePC for Comet

Solution centre d'appels



Centre d'appels

Le serveur PhonePC for Comet permet de faire évoluer PhonePC for Application 2.0 vers une solution centre d'appels

Contexte

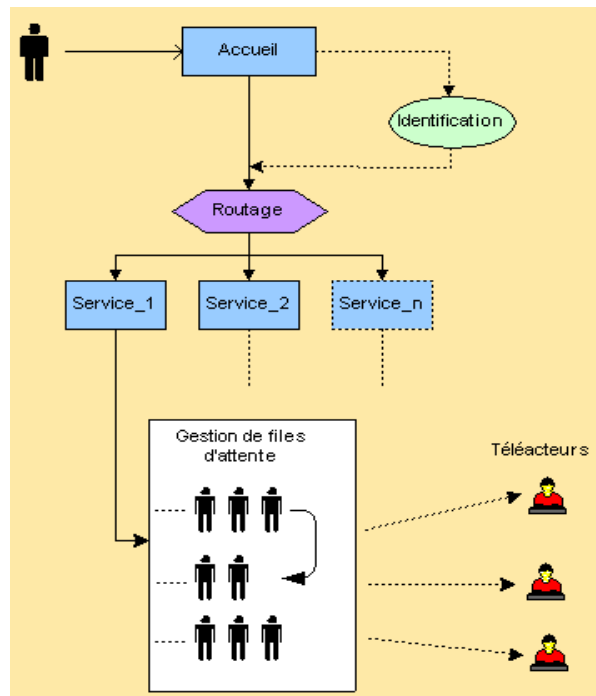
L'applicatif Centre d'Appels permet d'avoir en un seul produit toutes les opérations relatives à la gestion des appels téléphoniques d'un Centre d'Appels .

Le produit prend en charge le Serveur Vocal Interactif frontal, la gestion des queues d'attente et la connexion avec l'agent.

Caractéristiques

Le système est découpé en trois parties :

- SVI frontal de routage de l'appel : *Identification du client, choix du service, sélection du groupe d'agent approprié...*
- gestion des queues d'attente : *diffusion de messages publicitaires, gestion des débordements...*
- gestion des agents : *présence et retrait des agents, pause inter-appel, statistiques de connexion...*



Le SVI frontal est entièrement configurable et peut s'adapter à tous les besoins. Il est possible d'accéder à des sources de données extérieures pour pouvoir qualifier l'appel (client prioritaire, besoins spécifiques nécessitant des agents particuliers...). Le nombre et la taille des queues d'attente ne sont pas limités. L'agent dispose d'une interface HTML pour pouvoir se loguer, se mettre en retrait... Le produit supporte aussi bien des agents déportés sur ligne RTC standard ou déportés en VoIP.

Les agents peuvent être soit des agents locaux ou bien déportés. La connexion vers les agents peut dans ce cas utiliser soit des lignes téléphoniques classiques, soit des appels VoIP.

Ce produit permet de déployer un Centre d'Appels Virtuel rapidement et de le dimensionner de façon très flexible.

