



FIDELITY

Solution pour Centre d'appels / Centre de contacts

Fidelity est une solution de centre d'appels multi-canal, performante, flexible et rentable, qui optimise l'accueil téléphonique, l'expérience du contact client et la qualité de service. Fidelity permet aux superviseurs d'obtenir en temps réel toutes les informations pertinentes pour gérer et optimiser les ressources disponibles ainsi qu'une large gamme de rapports et de statistiques.

Fidelity est la solution idéale pour tous les centres d'appels, services clients, hotline technique, centres de réservations ou de prises de commandes en ligne.

Fidelity permet de distribuer de grands volumes d'appels, réduire les temps de réponse et le nombre d'appels perdus et d'optimiser les coûts et la productivité des agents.



FIDELITY

CENTRE de CONTACTS

Les objectifs sont simples: traiter davantage d'appels, réduire les temps d'attente et le nombre d'appels perdus, optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour répondre de façon plus efficace et professionnelle et augmenter la satisfaction client.

FIDELITY offre aussi une fonction de rappel automatique, un module de distribution intelligente des emails, et permet aux clients de contacter les agents par « chat » depuis la page web qu'ils consultent. FIDELITY peut s'intégrer avec la plupart des solutions CRM et ERP pour présenter automatiquement la fiche client à l'agent, mais là où FIDELITY fait vraiment la différence c'est dans sa capacité à s'adapter aux besoins spécifiques de chaque client, quel que soit son volume d'appels et son secteur d'activité.

AGENT & REMONTEE DE FICHES

Le bandeau agent permet aux agents de se connecter, de se déconnecter et se mettre en pause quand ils le souhaitent.

Le logiciel inclut un outil de collaboration et d'entre-aide (chat entre agents et superviseurs), un accès facile aux fonctions de téléphonie et permet aux agents d'enregistrer tout ou partie de leurs conversations (Option Recall).

Avec l'option remontée de fiche, la fiche CRM de l'appelant monte automatiquement sur l'écran de l'agent.

ECRAN SUPERVISEUR

Affiche en temps réel toutes les informations relatives à l'activité du centre d'appels et aux agents : Etat des files d'attentes et des agents, statistiques d'appels, emails et chats reçus et traités, qualité de service et appels perdus.

Le superviseur visualise en permanence l'activité et les performances des agents dans chaque groupe: Nombre total d'appels traités, transférés et non répondus, temps cumulé en ligne et en pause, détail des pauses, durée moyenne des appels. Le logiciel permet aussi de modifier l'affectation des agents et leurs niveaux de priorités dans les différentes files d'attente, transférer manuellement les appels, assister les agents (chat en ligne) et écouter ou enregistrer leurs conversations. Différentes alarmes préviennent également en cas de dépassement des temps maximum d'attente, de communication ou de pause.

DISTRIBUTION INTELLIGENTE DES APPELS

FIDELITY permet de définir un nombre illimité de groupes (files d'attente) avec différents calendriers et horaires d'ouverture. Chaque groupe peut être joint en appelant un numéro de téléphone spécifique ou par choix SVI. Il est aussi possible de distribuer les appels automatiquement en fonction du numéro appelant afin de différencier les appels émanant de clients enregistrés dans la base de données.

La distribution des appels aux différents agents d'un même groupe peut être basée sur les compétences de chaque agent, leur profil ou niveau de priorité. Les agents peuvent appartenir à plusieurs groupes avec des niveaux différents de compétences ou de priorité. Il est aussi possible d'assigner des agents préférentiels à certains clients et dans le cas d'appels successifs sur une courte période, de les transférer en priorité à l'agent qui a traité le premier appel.

Lorsque tous les agents sont occupés, les appels sont mis en attente et le système diffuse différents messages de patience ou d'information totalement personnalisables. La position dans la file d'attente ou une estimation du temps restant peuvent aussi être indiquées ainsi que la possibilité d'être rappelé dès qu'un agent sera disponible. Le nombre d'appels en attente peut varier selon le nombre d'agents connectés ou en pause. En cas de saturation de la file d'attente, le superviseur peut forcer le transfert sur un agent disponible dans un autre groupe ou répondre lui-même à l'appel.

RAPPORTS ET STATISTIQUES

De nombreux relevés et graphiques permettent une analyse statistique complète des appels reçus, traités et perdus, triés par agent, par groupe ou pour l'ensemble du centre d'appels.

Il existe aussi des rapports spécifiques pour les chats et les emails ainsi que pour le contrôle de la productivité des agents.

Les relevés peuvent être imprimés ou envoyés périodiquement par e-mail sous différents formats tels XLS, PDF, TXT...

Les données peuvent être filtrées selon des critères spécifiques pour chaque rapport.

FORMULAIRES WEB

Un outil intuitif permet la création de scripts et formulaires interactifs totalement adaptables aux besoins spécifiques de chaque client afin d'aider ou guider les agents durant l'appel.

Les données présentées peuvent être importées à partir de n'importe quel fichier ou base de données clients et les données mises à jour peuvent être exportées à tout moment.

QUALITE DE SERVICE

Un module spécifique permet d'afficher en temps réel toutes les informations pertinentes sur l'activité du centre d'appels et la qualité de service. Deux vues sont accessibles à partir de n'importe quel navigateur Web (SmartTV, tablette ou écran mural..)

« Vue globale » affiche les données analytiques et cumulatives (qualité de Service, nombre total d'appels).

« Vue détaillée » affiche des informations relatives aux agents et aux appels dans les différentes files d'attente.



FIDELITY CENTRE de CONTACTS est une solution clés en main, flexible et adaptable, basée sur une architecture Client-Serveur totalement virtualisable, un moteur CTI qui la rend compatible avec tous les pabx, un puissant serveur vocal SIP pour la gestion des files d'attente et une suite d'applications logicielles de types Web ou Windows pour les agents, les superviseurs et les différents administrateurs du système.

L'option Télémarketing permet de gérer des campagnes d'appels sortants complètement automatisées et l'option enquête après appel permet de mesurer rapidement la qualité de service et la satisfaction des correspondants.



GESTION DES APPELS ENTRANTS

En fonction du numéro composé, du numéro de l'appelant, des menus SVI, des horaires



CHAT EN LIGNE

Canal de communication rapide via site le site Web du client et les agents



ROUTAGE AUTOMATIQUE DES APPELS

Selon temps d'attente, profil de l'appelant, agent préférentiel, transfert urgent ou forcé



FREE SEATING & ACCES WEB

Autorise les agents et les superviseurs à utiliser tous types de postes locaux et distants.



OBSERVATION EN TEMPS REEL

Affichage sur écran superviseur : liste d'appels, appels en attente, temps d'attente, statut agents



FORMULAIRE INTERACIFS

Permet la création de scripts et de questionnaires pour appels sortants et entrants



DISTRIBUTION INTELLIGENTE DES E-MAILS

Email assigné à un groupe d'agents selon mots-clés trouvés en objet ou dans le corps du texte



INTEGRATION ERP & CRM

Remontée automatique de fiche client CRM/ERP sur l'écran de l'agent qui reçoit l'appel



ECRAN MURAL

Application Web montrant les principales informations et statistiques du centre d'appels



ENREGISTREMENT DES APPELS

A la demande, sélectif selon agent ou groupe, permanent et systématique

Adictis, entreprise leader en solutions de téléphonie professionnelle à forte valeur ajoutée offre une expertise construite sur plus de 15 ans d'expérience dans le domaine de l'accueil téléphonique, des solutions déployées dans plus de 30 pays et certifiées par les principaux fabricants de centraux téléphoniques.

Adictis conçoit, distribue et entretient des solutions de centres d'appels, de relation clients CTI et de télémarketing, des systèmes d'enregistrement de communications pour tout type de lignes et de postes téléphoniques, des plateformes vocales interactives et des logiciels de taxation et d'analyse de trafic téléphonique.

La plupart de ces solutions sont également disponibles en version Cloud ou en tant que service (SaaS) pour minimiser les temps de déploiement et réduire les coûts d'installation et de maintenance.



ADICTIS

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

Voir aussi

FIDELITY TELEMARKETING

Module spécifiquement conçu pour effectuer des campagnes d'appels sortant en numérotation automatique et avec traitement intelligent de formulaires.

FIDELITY Télémarketing propose plusieurs méthodes de numérotations afin de répondre à tous les besoins. Numérotation en prévisualisation, l'appel est effectué à la demande de l'agent, numérotation progressive sans intervention de l'agent et numérotation prédictive qui permet un plus grand volume d'appels et une utilisation optimale des ressources.

FIDELITY Télémarketing permet de contrôler l'avancement des campagnes et indique en temps réel le nombre d'appels traités, en cours et à venir. Les données obtenues par les agents durant la conversation sont stockées dans une base de données pour être ensuite facilement exploitées.

Voir aussi

FIDELITY SKY (Version Cloud/SaaS)

FIDELITY CLOUD propose les mêmes fonctionnalités mais sans installation locale du logiciel. Le serveur et les données sont dans le « Cloud » et le client loue le logiciel selon le nombre d'agents, le nombre d'appels en attente et les différentes options choisies.

Les agents et les superviseurs se connectent au serveur à partir d'un simple navigateur web. Les rapports et les statistiques sont accessibles en permanence via Internet ou envoyés par mail.

Cette solution répond aux besoins des clients qui désirent minimiser l'investissement initial et externaliser leur gestion et leur configuration.