



FONOMAIL

**Donnez une nouvelle
dimension à votre accueil
téléphonique**

De gros moyens sont investis dans la publicité pour convaincre les clients de vous appeler, mais combien investissez vous pour les accueillir ?

FonoMail est une plate-forme d'accueil téléphonique totalement adaptée aux petites entreprises par la richesse de ses fonctionnalités.

Le traitement et la réception des appels jouent un rôle essentiel dans le succès de votre entreprise. La première impression est toujours la bonne : Séduisez vos clients en optimisant votre accueil téléphonique et donnez ainsi confiance dans vos produits et services.

En négligeant l'accueil téléphonique vous prenez le risque de négliger une grosse partie de votre chiffre d'affaires.

Un appel perdu est potentiellement une affaire perdue.

Des avantages certains ...

Grâce à sa technologie flexible et modulaire, **FonoMail** s'adapte à l'évolution permanente

de votre entreprise. Véritable plate-forme vocale, **FonoMail** répond ainsi parfaitement aux exigences spécifiques de votre accueil téléphonique et de sa gestion.

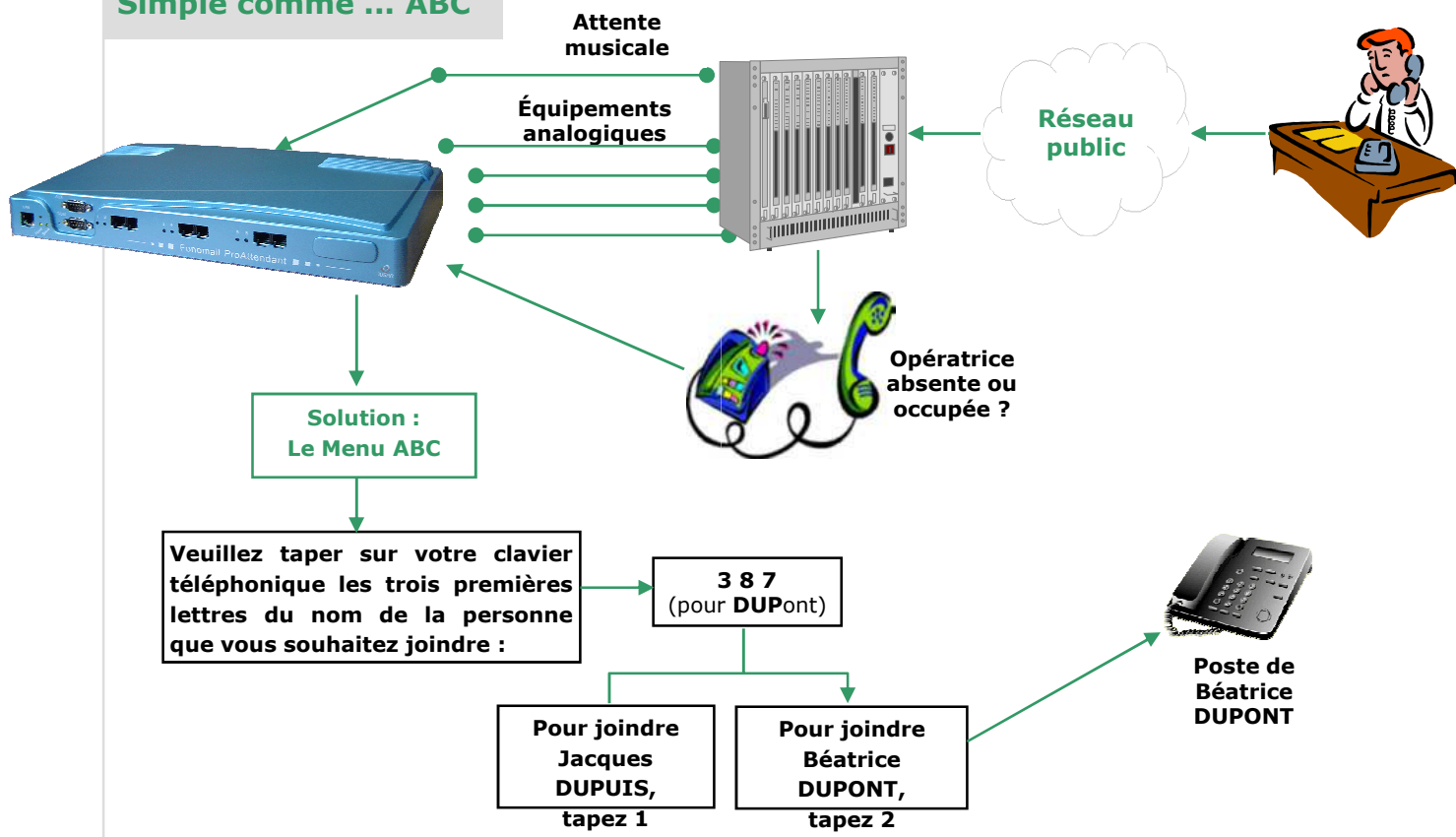
FonoMail peut dialoguer simultanément dans trois langues différentes, permettant ainsi, à l'heure où les marchés s'internationalisent, de garantir une attention optimale et véritablement adaptée à l'ensemble de votre clientèle.

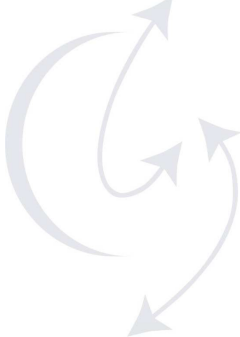
FonoMail permet sa gestion et sa maintenance à distance ou à travers votre réseau local (**e-FonoMail**). Créer de nouvelles boîtes vocales, personnaliser les messages d'accueil des boîtes vocales, modifier les paramètres du système ou reformuler le message d'accueil du standard automatique sont autant de fonctions essentielles qui peuvent être réalisées à distance ou à partir de votre PC.

... qui améliorent le trafic, accroissent la productivité, développent la satisfaction des clients, et réduisent les coûts.

FonoMail est compatible avec tout type d'autocommutateur téléphonique.

Simple comme ... ABC





Simple et conviviale, elle est fournie pour créer des applications personnalisées en adéquation avec les besoins spécifiques de l'entreprise et de ses interlocuteurs. Chacune des applications peut fonctionner seule ou simultanément avec une ou plusieurs autres. Ces nouvelles applications sont 'dessinées' sous forme d'arborescences composées d'icônes symbolisant les fonctions élémentaires du système (diffuser un message ou un menu, transférer vers un poste, composer un numéro, déposer un message dans une boîte vocale, raccrocher ...)

Un calendrier permet de programmer, selon une semaine type, le fonctionnement automatique de toutes les applications désirées.

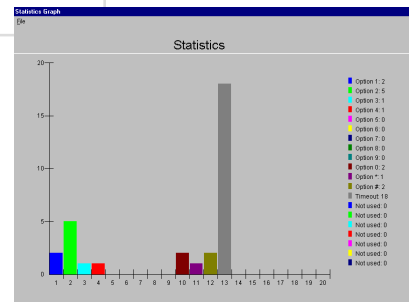
Interface de programmation

Statistiques et Graphiques

FonoMail fourni **en option** une grande variété de statistiques indiquant la fréquence avec laquelle les

appelants sélectionnent les différents choix du menu d'accueil (nombre d'appels reçus par le standard automatique, les appels en abandon, le nombre de messages déposés, etc). Ainsi ces résultats permettent d'analyser le taux d'utilisation et de mesurer l'efficacité de l'accueil téléphonique. Présentées sous forme de tableau ou de graphique, les résultats peuvent être également exportées en format texte. Grâce à **e-FonoMail**, le gestionnaire du système peut consulter, traiter et extraire les données directement sur son PC à l'aide simplement de son navigateur Internet.

Avec e-FonoMail, vous pouvez recevoir votre message vocal dans votre messagerie écrite, ou encore gérer les paramètres de votre boîte vocale à l'aide de votre navigateur Internet.



Messagerie vocale

Puissante et personnalisable jusqu'à 1 000 boîtes vocales, **FonoMail** offre une grande variété de notifications des messages.

Chaque propriétaire de boîte vocale est capable d'écouter, effacer et transférer ses messages de n'importe quel téléphone à fréquences vocales. Il peut également changer son code d'accès personnel et l'annonce d'accueil de sa boîte vocale ou encore activer la notification à distance et la fonction « ne pas déranger ». Chaque boîte vocale permet d'enregistrer plusieurs annonces d'accueil personnalisées qui seront activées en fonction d'un programme établi ou dans certaines occasions. Ces fonctionnalités sont également accessible au propriétaire de la boîte vocale au travers de son navigateur Internet avec **e-FonoMail**. Ainsi, l'utilisateur bénéficie de toute l'ergonomie d'utilisation d'Internet dans la gestion de sa boîte vocale.

Grâce aux fonctions pré-programmées, Menu ABC et

Standard automatique

Programmé en mode permanent ou occasionnel, par exemple en débordement de l'Opératrice, **FonoMail** reçoit

l'appel et diffuse une annonce d'accueil, puis offre la possibilité de transférer l'appel vers un poste en particulier, vers un service (groupe de postes) ou d'utiliser l'annuaire alphabétique de l'entreprise en tapant les 3 premières lettres du nom de son correspondant habituel. Si la fonction "présentation d'appels" est activée, l'appelant doit donner son nom et le destinataire peut choisir de prendre ou refuser le transfert. Si l'appel reste sans réponse ou est refusé, l'appelant à la possibilité soit de laisser un message dans une boîte vocale confidentielle, de joindre un autre poste ou d'être mis en relation avec l'opératrice. Une programmation simple et souple permet à la fonction standard automatique d'être personnalisée de façon conviviale et efficace.

présentation de l'appelant, offrez à vos clients un accueil de qualité.

Les applications possibles pour ce type de service sont sans limites : Informations sur des programmes et des horaires, produits et prix, offres spéciales, etc ... **FonoMail** peut ainsi recevoir les appels à travers une variété de menus vocaux 24 heures sur 24 et 365 jours par an. La borne d'informations libère, ainsi, vos collaborateurs des appels répétitifs pour qu'ils se consacrent à leur cœur de métier.

Borne d'informations

Enregistrement des annonces de votre arborescence

Pour parfaire la qualité de votre accueil et assurer à l'appelant les meilleures

conditions de navigation possible dans les différents menus de votre standard automatique ou de votre borne d'informations, Adictis vous conseille de faire réaliser vos annonces par des professionnels spécialisés dans l'accueil téléphonique.

Pour personnaliser les annonces de votre arborescence, vous pouvez, soit enregistrer les annonces par téléphone, soit charger, dans le **FonoMail**, un fichier son au format Wav. Le chargement des annonces peut être effectué en local ou à distance par modem ou par envoi de mail, avec le fichier son en pièce jointe, grâce aux fonctionnalités réseau du **e-FonoMail**.

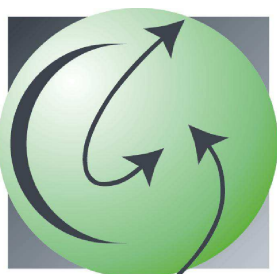
Vous pouvez ainsi enregistrer tout ou parti des annonces de votre arborescence avec ou sans fond musical par des comédiens professionnels dans la langue de votre choix. Par exemple, vous pouvez augmenter le dynamisme de votre accueil en utilisant un fond musical pour les annonces d'ouverture et de fermeture. Préférez des annonces sans musique pour la diffusion d'information qui demande plus d'attention de la part de l'appelant.

Quelques conseils :

- ✓ La navigation dans les différents menus se faisant par choix, en utilisant les touches du téléphone, l'invitation à taper la touche * en début d'arborescence (« Bienvenue chez Adictis, pour accéder à nos services, veuillez appuyer sur la touche étoile ») permet d'écarter les appelants qui n'ont pas de téléphone à touches. Nous vous conseillons de diriger ces appels vers un opérateur,
- ✓ Vous devrez classer par ordre de priorité d'accès les services à joindre ou les informations à diffuser. Ainsi, vous allez constituer de fait plusieurs niveaux de hiérarchie. Ces niveaux vont se traduire sur l'organigramme de votre scénario par des menus de sélection où vous proposerez vos différents choix à l'appelant,
- ✓ Veillez à toujours à ce que l'appelant puisse trouver une solution rapidement dans l'arborescence. Evitez le nombre de choix trop important ou les annonces trop longues. Privilégiez la simplicité.
- ✓ Le choix des voix et des mots est essentiel, car ils véhiculent l'image de l'entreprise. Une voix professionnelle permet d'atténuer l'aspect impersonnel de l'accueil automatisé.

Caractéristiques Techniques

	FonoMail Flash	FonoMail Flash Card.
Capacité	2 ou 4 accès analogiques	2, 4, 6 ou 8 accès analogiques
Boîtes Vocales	1000	
Mémoire	4 heures maximum	500 heures
Statistiques	Oui	
Langues	5 (Français, Anglais, Espagnole, Allemand.....)	
Rack	Option boîtier rackable 19"/1U à la commande.	
Protocole d'Interactivité	DTMF ou V24	
Type de boîtes vocales	Répondeur simple et Répondeur enregistreur.	
Notification des messages	LED, affichage sur postes propriétaires, appel périodique sur numéro programmé, envoi d'un SMS sur GSM.	
Sortie de la boîte vocale avant dépôt	Oui, vers poste opérateur et vers numéro interne ou externe	
e-FonoMail	En option, fonction messagerie unifiée (hors télécopie) et gestion Web de la boîte vocale.	
Listes de distributions	Maximum 9	
Générateur graphique d'application	Oui	
Nombre d'applications	10 maximum (multi accueils)	
Nombre de niveau	20 maximum	
Nombre de choix par niveau	20 maximum	
Calendrier	A la semaine y compris les jours fériés. 3 plages horaires par jour : Jour, Nuit et Pause.	



adictis

Document non contractuel. Le fabricant se réserve le droit de changer les caractéristiques sans informations préalables.

Cachet du revendeur

