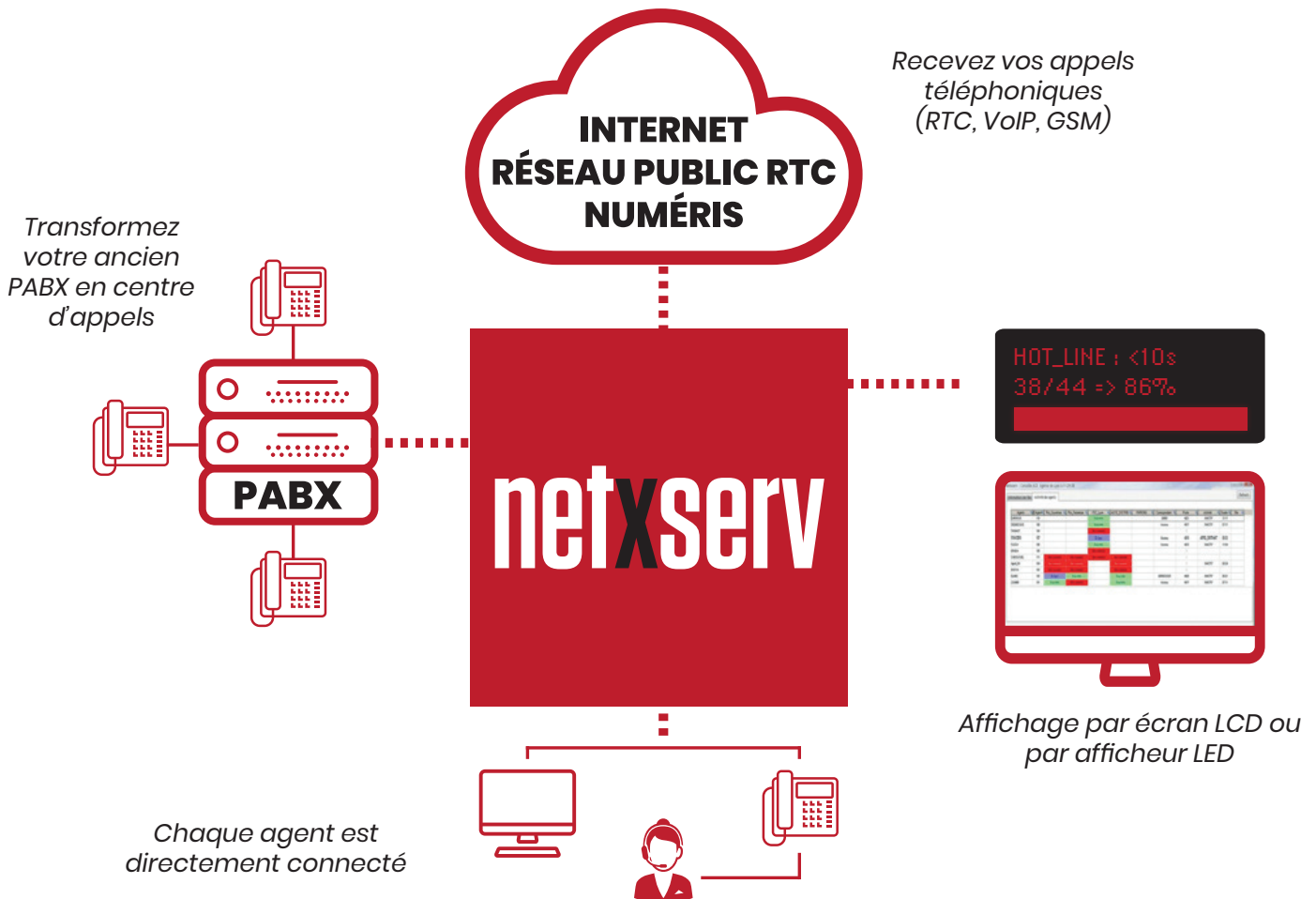


### Ne perdez plus vos appels avec la gestion Centre d'Appels



#### PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

- Gestion des agents, files d'attente, serveurs vocaux
- Stratégies de distribution des appels évoluées et programmables
- Supervision des agents et postes
- Statistiques détaillées, gestion d'afficheurs muraux LCD et LED
- Possibilité de raccorder le NetxServ à tout PABX le transformant ainsi en centre d'appels
- Réception des appels du réseau RTC, Numéris, VoIP
- Fonction CTI, numérotation automatique sur annuaire web, interfaces CRM.
- Traitement des files d'attente avec différentes possibilités de débordement : débordement si appel hors heures d'ouverture, si attente trop longue, si file fermée vers un numéro interne (fichier vocal, une autre file, etc..) ou un numéro externe...
- Support de la sélection de ressources (pénalités sur agent en fonction du niveau de compétence) et de la sélection d'appels (notion de priorité des files d'attente en cas de limitation du nombre d'agents disponibles)

# MODULE CENTRE D'APPELS

## STATISTIQUES ET SUPERVISION

### STRATÉGIE DE DISTRIBUTION DES APPELS

Tous les postes, aléatoires, inactifs depuis le plus longtemps, le moins d'appels, le premier libre, répartition équitable

### GESTION DES AGENTS

Utilisation de n'importe quel poste téléphonique, gestion des pauses, début et fin de travail.

### FONCTIONS SUPERVISEUR

Contrôle du centre d'appels en temps réel, nombreuses statistiques, gestion du monitoring et des enregistrements.

Informations des agents

| Paramètre                       | Fin_Ouverture | Fin_Fermeture | File_Test_2 | FSC_Lyon | AUTO_DISTRIB |
|---------------------------------|---------------|---------------|-------------|----------|--------------|
| Sout de file                    | 15            | 15            | 30          | 15       | 20           |
| Total des appels                | 22            | 9             | 0           | 39       | 6            |
| Total des appels pris           | 13            | 0             | 0           | 34       | 5            |
| Total des appels pris - vocal   | 13            | 0             | 0           | 34       | 5            |
| Total des appels en abandon     | 0             | 0             | 0           | 0        | 1            |
| Total des appels en débordement | 0             | 1             | 0           | 5        | 0            |
| Total des appels perdus         | 0             | 0             | 0           | 0        | 0            |
| Index de satisfaction           | 100           | 100           | 0           | 100      | 100          |
| Appels en attente               | 0             | 0             | 0           | 0        | 0            |

| Agents   | Statut | Statut     | Statut | FSC_Lyon | AUTO_DISTRIB | PARKING | Correspondant | Poste | Activité | Statut | Statut | Statut |
|----------|--------|------------|--------|----------|--------------|---------|---------------|-------|----------|--------|--------|--------|
| OLIVIERO | 118    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 119    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 120    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 121    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 122    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 123    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 124    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 125    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 126    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 127    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 128    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 129    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 130    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 131    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 132    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 133    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 134    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 135    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 136    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 137    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 138    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 139    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |
| OLIVIERO | 140    | Disponible |        |          |              |         |               | 407   | INACTIF  |        | 07:11  |        |

### EXEMPLE D'AFFICHEUR

Notre interface de supervision ACD est adaptée à l'affichage multi lignes des panneaux lumineux.

HOT\_LINE : <10s  
38/44 => 86%

## ADMINISTRATION TRÈS SIMPLE PAR NAVIGATEUR WEB

### GESTION DES FILES D'ATTENTE

Liste des files d'attente

Création d'une nouvelle file d'attente

Modification d'une file d'attente

### GESTION DES AGENTS

Liste des agents

Modification d'un agent

### DÉTAIL PAR AGENT

| Id | Type              | Appel | Statut | Date | Appelant | Position | Code         | File | Action |
|----|-------------------|-------|--------|------|----------|----------|--------------|------|--------|
| 1  | 27/03/07 10:32:14 | 33    |        |      | 101      | HOT_line | connection   |      |        |
| 2  | 27/03/07 10:32:16 | 33    | 2      |      | 101      | HOT_line | fin_appelant |      |        |
| 3  | 27/03/07 10:34:13 | 33    |        |      | 101      | HOT_line | connection   |      |        |
| 4  | 27/03/07 10:34:22 | 33    | 9      |      | 101      | HOT_line | fin_appelant |      |        |
| 5  | 27/03/07 11:58:19 | 12    |        |      | 101      | HOT_line | connection   |      |        |
| 6  | 27/03/07 11:58:22 | 12    | 3      |      | 101      | HOT_line | fin_appelant |      |        |
| 7  | 27/03/07 12:09:13 | 3     |        |      | 101      | HOT_line | connection   |      |        |
| 8  | 27/03/07 12:09:33 | 3     | 20     |      | 101      | HOT_line | fin_appelant |      |        |
| 9  | 27/03/07 12:10:05 | 20    |        |      | 101      | HOT_line | connection   |      |        |
| 10 | 27/03/07 12:10:09 | 26    | 4      |      | 101      | HOT_line | fin_appelant |      |        |
| 11 | 27/03/07 12:16:47 | 16    |        |      | 101      | HOT_line | connection   |      |        |
| 12 | 27/03/07 12:18:12 | 16    | 65     |      | 101      | HOT_line | fin_appelant |      |        |
| 13 | 27/03/07 12:22:36 | 6     | 20     |      | 101      | HOT_line | connection   |      |        |
| 14 | 27/03/07 12:22:56 | 6     | 20     |      | 101      | HOT_line | fin_appelant |      |        |
| 15 | 27/03/07 12:23:33 | 23    |        |      | 101      | HOT_line | connection   |      |        |
| 16 | 27/03/07 12:26:16 | 23    | 163    |      | 101      | HOT_line | fin_appelant |      |        |
| 17 | 27/03/07 15:20:24 | 11    |        |      | 101      | HOT_line | connection   |      |        |

### GESTION DES SERVEURS VOCAUX

Modification serveur vocal

Server pour les heures normales

## DIFFÉRENTS TYPES DE SYNTHÈSE (PAR AGENT, FILE, DURÉE D'ATTENTE, DURÉE D'ABANDON...)

Synthese agent

| Duree totale | moeyenne | Min | Maxi | Nb a |
|--------------|----------|-----|------|------|
| 3123         | 130      | 2   | 867  | 24   |
| 2780         | 347      | 8   | 945  | 8    |
| 2914         | 323      | 4   | 938  | 9    |
| 789          | 197      | 6   | 762  | 4    |

Synthese duree abandon

| Attente      | Duree totale | moeyenne | Min |
|--------------|--------------|----------|-----|
| 0 < x < 11   | 75           | 5        | 3   |
| 10 < x < 21  | 37           | 12       | 11  |
| 20 < x < 31  | 30           | 30       | 30  |
| 30 < x < 51  | 227          | 45       | 37  |
| 50 < x < 500 | 880          | 110      | 52  |
| 0 < x < 500  | 1249         | 44       | 3   |

Synthese file

| Attente      | Duree totale | moeyenne | Min |
|--------------|--------------|----------|-----|
| 0 < x < 11   | 75           | 6        | 3   |
| 10 < x < 21  | 37           | 12       | 11  |
| 20 < x < 31  | 30           | 30       | 30  |
| 30 < x < 51  | 227          | 45       | 37  |
| 50 < x < 500 | 880          | 110      | 52  |
| 0 < x < 500  | 1249         | 44       | 3   |

Synthese par file

| Duree totale | moeyenne | Min | Maxi | Nb appels | File          |
|--------------|----------|-----|------|-----------|---------------|
| 9618         | 204      | 2   | 945  | 47        | HOT_line      |
| 82           | 20       | 6   | 57   | 4         | H_Line_Postes |

VOTRE REVENDEUR