



CALL CENTER PRO

Des informations essentielles pour les centres d'appels

L'un des principaux problèmes auxquels sont confrontés les responsables de centres d'appels est la gestion du planning de leurs agents. Ils ont besoin d'informations telles que :

- "Quand les clients appellent-ils ?"
- "Combien de temps s'écoule avant que le client moyen ne raccroche ?"
- "Combien d'appels l'agent moyen prend-il ?"
- "Combien de temps dure l'appel ?"

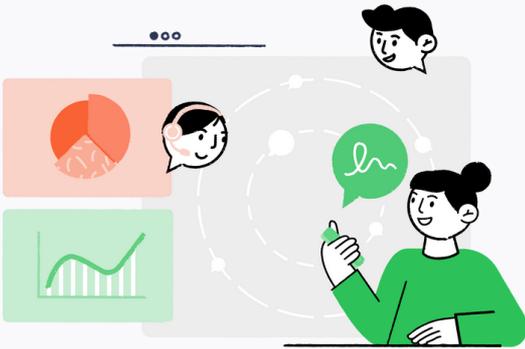
Le manque d'informations complique l'optimisation du nombre d'agents et de leurs heures de travail en fonction du trafic d'appels des clients.

Le timing est crucial

Les clients s'attendent à ce que leurs problèmes soient résolus aussi rapidement que possible. Sans les fonctionnalités supplémentaires du central téléphonique, le flux de travail des agents est inefficace, ce qui a un impact négatif sur la satisfaction des clients.

La solution ? Call Center Pro.

Call Center Pro



Améliorez votre support client avec Call Center Pro. Ce service vous permet d'implémenter rapidement des fonctionnalités simples pour vos agents et génératrices de valeur ajoutée dans un centre d'appels ou un département de support client.

Vos chefs d'équipe peuvent améliorer la satisfaction des clients grâce à une meilleure planification des ressources. Vos agents peuvent accroître leur efficacité et mieux gérer leur charge de travail quotidienne grâce à des outils plus performants.



**Plus de flexibilité. Un contrôle total.
Où que vous soyez.**

Qu'est-ce que Call Center Pro?

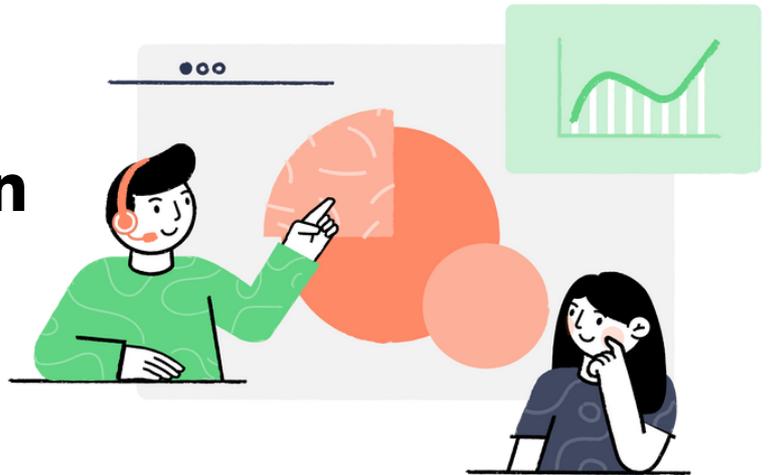
La solution Call Center Pro est un ensemble de services add-on qui vous offrent des fonctionnalités de téléphonie supplémentaires et des informations détaillées pour améliorer le flux de travail de votre centre d'appels et augmenter la satisfaction des clients.

Add-on services

- Recherche d'URL
- Prise de note
- Groupes différés
- Rappel
- Système de pause
- Co-écoute/Suivi d'appel
- Déconnexion automatique
- Statistiques unifiées
- Tableau de bord en temps réel



Une communication orientée client



Groupes différés

Ajoutez des agents supplémentaires par vagues. Si le groupe initial ne répond pas à l'appel, engagez le deuxième groupe après un certain nombre de secondes.

Rappel

Au lieu de forcer les clients à rester « en attente », demandez à un agent de les rappeler lorsque c'est leur tour dans la file d'attente. Par exemple "Vous êtes 5ième dans la file d'attente, appuyez sur 1 si vous souhaitez que nous vous rappelions quand ce sera votre tour".

Recherche d'URL

Recherchez en un clic des informations sur l'appelant dans les systèmes CRM ou ERP existants basés afin d'obtenir la fiche du client et toutes ses infos. Le tout en cours d'appel.

Prise de note

Laissez aux utilisateurs le temps de traiter les informations assimilées pendant l'appels avant de recevoir le prochain appel.





Plus de flexibilité pour les agents



Système de pause

En cliquant sur un bouton, un agent peut temporairement mettre en pause son adhésion à une file d'attente/un groupe afin de ne pas recevoir d'appels. Cela leur donne du temps pour le travail de back-office sans perdre leur place dans la file.

Déconnexion automatique

Lorsqu'un agent ne répond pas ou reste en mode inactif pendant une longue période, le système le déconnecte automatiquement de la file d'attente ou du groupe.

Co-écoute/suivi d'appel

Une fonctionnalité très recherchée à des fins éducatives. Vous pouvez désormais le faire sans sans être l'un à côté de l'autre



Une supervision complète

Tableau de bord en temps réel

Tableau de bord affichant les statistiques en temps réel. Surveillez le niveau de service, le temps d'attente moyen et les appels abandonnés à partir d'un tableau de bord, tant du point de vue du groupe que de celui de l'agent lui-même.

Statistiques unifiées

Ayez un aperçu complet des statistiques dans l'application et des rapports complets dans Admin et Power BI.

Voir Call Center Pro en action

Nous serions ravis de vous montrer ce que notre service Call Center Pro peut faire pour votre entreprise - contactez-nous dès maintenant pour organiser une démonstration.

[CONTACTEZ-NOUS](#)