

# PERMETTRE À DE PETITES ÉQUIPES D'AVOIR ACCÈS À LA FONCTIONNALITÉ DE CENTRE D'APPELS

## XM TEAMQ

### REGROUPEMENTS DE POSTES



Une fonctionnalité extrêmement limitée

### XM TEAMQ



IDÉAL : Un ensemble de fonctionnalités étendu et un prix avantageux

### UNE SOLUTION DE CENTRE D'APPELS COMPLÈTE



Très coûteuse



XM  
TeamQ



### À QUI S'ADRESSE XM TEAMQ?

#### PETITES ÉQUIPES DE TRAVAILLEURS DU SAVOIR

Prenons par exemple un service de soutien technique des TI pour un établissement professionnel. Les membres du personnel ont tous leur spécialité — certains excellent davantage sur les ordinateurs Windows, d'autres sont plus spécialisés en Mac, et l'un d'eux est un pro de Linux. XM TeamQ permet à la personne qui appelle d'expliquer brièvement son problème pendant qu'elle attend, grâce à un standard automatique, et le personnel peut ainsi choisir de répondre à l'appel en fonction de sa spécialité et de sa disponibilité.

## COMBLER UNE LACUNE DANS UNE FONCTIONNALITÉ ESSENTIELLE

Les solutions de centre de contact intégrales offrent au personnel des outils de pointe — fenêtres contextuelles, enregistrements audios, dossiers faciles à tenir à jour, aperçu immédiat des activités, standard automatique et intégration de la RVI, et bien plus encore. Malheureusement, ces solutions, ainsi que leur prix, s'adressent plutôt à des équipes importantes dont la charge de travail est dictée à 100 % par l'utilisation du téléphone.

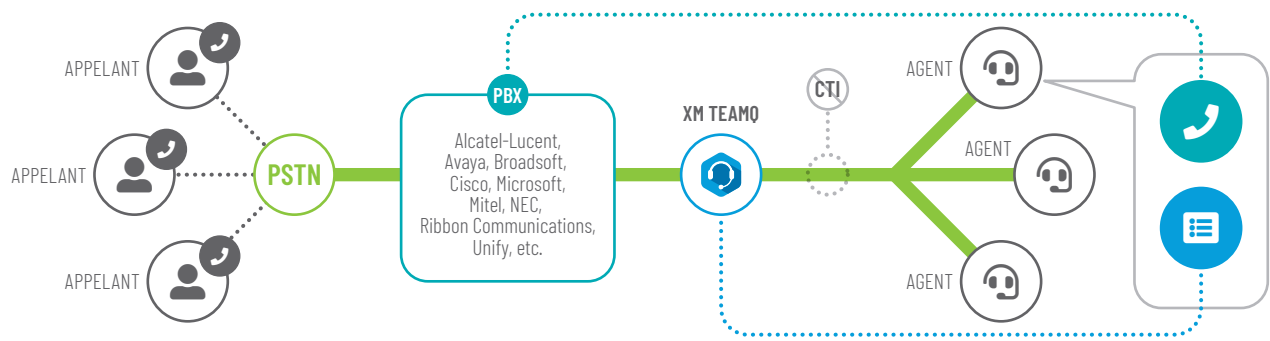
Autrefois, lorsqu'une entreprise n'était pas en mesure de justifier une dépense aussi coûteuse pour un centre de contact intégral, sa seule alternative résidait dans la mise en place de regroupements de postes rudimentaires, qui acheminaient les appels vers les postes de manière tout à fait arbitraire et sans autre fonctionnalité.

Grâce à XM TeamQ™, cette lacune est désormais comblée, et permet d'offrir des fonctions de centre d'appels à la pointe de la technologie, mais surtout pour un coût bien moindre.

## FONCTIONS DE XM TEAMQ

- › Répartition uniforme des appels
- › Distribution automatique d'appels (DAA)
- › Modèle de transfert par l'agent
- › Remontée de fiches à l'écran
- › Enregistrement de base des appels
- › Production de rapports
- › Interface de supervision
- › Agents mobiles (à distance)
- › Information de la position des appelants dans la file d'attente
- › Possibilité aux appelants de laisser un message

Et bien d'autres



## XM TEAMQ OFFRE UNE EXCELLENTE RENTABILITÉ DE VOTRE INVESTISSEMENT

### AUGMENTEZ CONSIDÉRABLEMENT L'EFFICACITÉ DU PERSONNEL GRÂCE AU TRANSFERT D'APPELS EFFECTUÉ PAR L'AGENT LUI-MÊME

Une personne qualifiée sait quand elle peut se permettre une interruption et quand elle ne peut pas. XM TeamQ donne les moyens aux membres de votre personnel d'accepter un appel quand ils le peuvent ou de le transférer à un collègue quand ils travaillent sur un autre projet. Le système XM TeamQ permet à tous les agents de voir en un clin d'œil qui est disponible, qui appelle et qui est absent.

### RÉPONDEZ EN TOUTE CONNAISSANCE DE CAUSE GRÂCE AU STANDARD AUTOMATIQUE ET À L'INTÉGRATION DE FENÊTRES CONTEXTUELLES

L'une des fonctions les plus précieuses des solutions de centre d'appels est la fonctionnalité de fenêtre contextuelle. Cette fonctionnalité regroupe les renseignements trouvés dans le système (comme l'ID de la personne qui appelle, les réponses du standard automatique, etc.) et affiche les dossiers et documents pertinents sur l'écran de l'agent au moment où il accepte l'appel. XM TeamQ propose une fonctionnalité similaire dans une offre adaptée aux petites équipes et à un prix avantageux, ce qui permet aux entreprises de faire des économies tout en ayant accès à l'une des fonctions les plus en demande.

### MÊME VOTRE PERSONNEL TRAVAILLANT À DISTANCE EST PRIS EN CHARGE, OÙ QU'IL SOIT ET EN TOUT TEMPS

Qu'ils soient juste dans le couloir ou à l'autre bout de la planète, les agents peuvent participer partout où ils ont accès à un terminal Windows et à un téléphone (bureau, portable ou téléphone logiciel).

### UNE PLUS GRANDE SATISFACTION DE VOS INTERLOCUTEURS

Il n'y a rien de plus frustrant qu'une file d'attente interminable, mais la hausse de la demande nous y pousse inexorablement. XM TeamQ est dotée de plusieurs fonctions qui permettent d'améliorer la qualité de vie des interlocuteurs et d'éviter qu'ils ne soient frustrés. Toute personne qui appelle est avisée de sa place dans la file d'attente et peut, si elle le souhaite, avoir la possibilité de composer un numéro de rappel et de raccrocher. De cette façon, elle peut vaquer à ses occupations et un agent la rappellera quand ce sera son tour. Le système offre également la possibilité de laisser un message à un agent, en permettant à la personne qui appelle de donner un peu plus de renseignements.

### INTÉGRATION COMPLÈTE AVEC VOTRE INFRASTRUCTURE ACTUELLE. AUCUN CTI NÉCESSAIRE!

XM TeamQ est conçue selon le modèle d'interopérabilité de pointe de XMedius. Elle peut être connectée à toutes les principales solutions de téléphonie (PBX ou Cloud) et ne nécessite pas de capacités CTI coûteuses.

### ORGANISEZ VOS ÉQUIPES D'AGENTS POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS

XM TeamQ est capable de prendre en charge des équipes comptant jusqu'à 25 agents (250 agents au total). Les agents peuvent être affectés à plusieurs équipes, et certaines équipes peuvent prendre en charge le surplus des appels d'une autre équipe dépassant une certaine longueur de file d'attente ou un temps d'attente donné. Cela vous permet alors de structurer la solution en fonction de vos besoins professionnels, et non d'avoir à ajuster vos besoins en fonction du système.

**XM TeamQ est disponible en version autonome ou intégrée à un plus grand système comme XM Connect.  
Pour de plus amples renseignements, consultez notre site web.**

[XMEDIUS.COM](https://www.xmedius.com)

# LISTE COMPLÈTE DES FONCTIONS OFFERTES PAR XM TEAMQ

## FONCTIONS POUR LES AGENTS

- › Contrôle du flux de travail et visualisation complète du déroulement de l'appel :
  - Choisissez vos appels prioritaires
  - Indiquez quand vous serez disponible pour prendre le prochain appel
  - Réservez un appel dans la file d'attente
  - Redirigez un appel
- › Voir le statut des autres agents de l'équipe
- › Flexibilité pour répondre aux appels d'une manière correspondant à votre processus opérationnel :
  - Recevoir automatiquement le prochain appel de la file d'attente (push)
  - Sélectionner des appels précis depuis la liste des appels mis en attente (pull)
- › Remontée de fiches à l'écran
- › Présentation aux agents des renseignements sur l'appel : qui appelle, pourquoi, temps d'attente, etc.
- › Effectuer d'autres actions sur les appels de la file d'attente, par ex. :
  - Réacheminer un appel vers une autre équipe ou un autre poste
  - Dire à un interlocuteur de laisser un message
- › Possibilité de visualiser des renseignements précis dans un navigateur Web, GRC, etc.
- › Notifications personnalisées relatives aux appels entrants et aux appels en attente depuis longtemps
- › Se connecter à distance depuis n'importe quel client Windows
- › Travailler localement via un poste téléphonique ou à distance via un numéro externe
- › Acheminement des appels vers les téléphones fixes, portables et les téléphones logiciels
- › Les agents peuvent être membres de plusieurs équipes

- › Les agents peuvent saisir quelques observations pour chaque appel à des fins de référence ultérieure
- › Indiquer un motif pour le statut occupé

## CAPACITÉ

- › Jusqu'à 50 équipes
- › Jusqu'à 25 agents par équipe (maximum 250 agents au total)

## FONCTIONNALITÉS POUR LES ADMINISTRATEURS

- › Gérer les utilisateurs, accorder des autorisations
- › Gérer les options du flux d'appels pour toutes les files d'attente
- › Créer de nouvelles équipes et de nouveaux agents
- › Forcer la fin d'un appel
- › Voir toute l'activité de l'équipe, des appels et des agents
- › Indiquer un motif pour le statut occupé
- › Enregistrement des appels — tous les appels ou des équipes/agents en particulier

## FONCTIONNALITÉS POUR LES SUPERVISEURS

- › Gérer les équipes et les comptes des agents
- › Gérer les fichiers journaux
- › Gérer les motifs du statut occupé
- › Forcer un agent à se déconnecter
- › Exécuter des rapports avec des données en temps réel à la minute

## FONCTIONNALITÉS POUR L'EXPÉRIENCE DES INTERLOCUTEURS

- › Informer les appelants de leur position dans la file d'attente
- › Demander à la personne qui appelle de composer un numéro pour les rappeler, tout en conservant leur place dans la file d'attente

- › Demander à l'appelant d'entrer un numéro d'identification, tel qu'un numéro de compte
- › Demander aux appelants d'indiquer la raison de leur appel
- › Diffuser des annonces personnalisées aux appelants pendant leur attente
- › Envoyer des appels à une équipe débordée en fonction du temps d'attente ou du nombre d'appels dans la file d'attente
- › Donner régulièrement aux appelants la possibilité de laisser un message ou de rester dans la file d'attente
- › Rediriger les appels dépassant le temps d'attente maximal à une autre équipe ou demander aux appelants de laisser un message

## À PROPOS DE XMEDIUS

XMedius est un chef de file mondial dans le domaine des solutions de communication pour les entreprises. Son offre de solutions logicielles sur site et Cloud de communication professionnelle permet aux entreprises de bénéficier d'une communication sécurisée et unifiée, ainsi que de transmettre des données confidentielles et sensibles, tout en respectant et en surpassant les normes réglementaires.

Pour de plus amples renseignements sur XMedius et ses produits, veuillez consulter notre site Internet.

[XMEDIUS.COM](https://www.xmedius.com)