



FICHE TECHNIQUE

LA SOLUTION DE CENTRE D'APPELS INFORMEL

POUR LES EMPLOYÉS DE PROCHAINE GÉNÉRATION



BIENVENUE DANS L'ÉQUIPE

Les environnements de travail évoluent. Les équipes d'aujourd'hui peuvent comprendre des services de dépannage informatiques, des groupes d'assistance technique, des services de ventes, des services techniques, ou des administrateurs d'hôpitaux et du personnel universitaire. Ces employés travaillent souvent à des endroits éloignés et doivent simultanément répondre aux appels, jongler avec des projets et prendre des décisions importantes.

Ces équipes cherchent une solution simple pour gérer les appels sans les frais et la complexité d'un centre d'appels complet.

Adoptez XM TeamQ™ une nouvelle solution de centre d'appels informel qui simplifie la collaboration entre les employés de prochaine génération. Pouvant prendre en charge jusqu'à 250 agents, XM TeamQ permet aux agents de contrôler leur flux de travail.

FONCTIONS ESSENTIELLES – PRIX ABORDABLE

XM TeamQ offre un retour sur investissement élevé en permettant aux équipes de bénéficier de fonctionnalités de centre d'appels à une fraction du prix des autres solutions de centres d'appels. Les fonctionnalités comprennent notamment : la répartition uniforme des appels, la distribution automatique d'appels, la gestion des appels grâce à des notifications à l'écran, une interface de supervision, l'enregistrement des appels et la production de rapports.

Aucune connexion de distribution automatique d'appels ou de CTI n'est requise pour votre système téléphonique, cette solution de centre d'appel est donc hautement rentable et facile à installer.

« Les solutions de centre d'appels qui offrent des fonctionnalités étendues sont assez coûteuses et présentent trop d'options par rapport aux besoins de cette nouvelle génération d'employés. XM TeamQ offre des fonctionnalités de premier ordre à un prix économique. »

—Blair Pleasant, Président et analyste principal de COMMFusion LLC et cofondateur de UCStrategies.com

PRENEZ LES CHOSES EN MAIN – TRAVAILLEZ PLUS INTELLIGEMMENT

Grâce aux tableaux de bord de XM TeamQ, les agents peuvent visualiser tous les appels en file d'attente, décider des appels prioritaires, indiquer lorsqu'ils ont terminé, mettre en attente un appel, réacheminer un appel et décider du moment où ils sont prêts à prendre le prochain appel. TeamQ donne le contrôle à vos agents, même s'ils sont mobiles : les appels peuvent être acheminés vers n'importe quel appareil, notamment les téléphones de bureau, les téléphones mobiles et les téléphones logiciels.

UN DÉPLOIEMENT FACILE

XM TeamQ prend en charge la plupart des PBX, de type MRT ou IP. Alcatel-Lucent®, Avaya®, Broadsoft®, Cisco®, Microsoft®, Mitel®, NEC®, Ribbon Communications®, Unify, etc. De plus, TeamQ peut être déployée comme une application indépendante ou un module complémentaire de XM Connect.



SIMPLE



Se connecte simplement à tous les principaux systèmes de PBX : Alcatel-Lucent, Avaya, Broadsoft, Cisco, Microsoft, Mitel, NEC, Ribbon Communications, Unify, etc.



FACILE

XM TEAMQ



XM CONNECT + XM TEAMQ

Possibilité de déployer XM TeamQ comme une application indépendante ou un module complémentaire de XM Connect



ABORDABLE



Une fraction du prix des autres centres d'appels et aucun lien de CTI requis

FONCTIONNALITÉS ET CARACTÉRISTIQUES

FONCTIONNALITÉS POUR LES AGENTS

- › Contrôle et visualisation complète de l'activité des appels :
 - Décider des appels prioritaires
 - Indiquer quand l'agent est disponible pour prendre le prochain appel
 - Mettre en attente un appel dans la file d'attente
 - Rediriger un appel
- › Voir le statut des autres agents de l'équipe
- › Flexibilité pour répondre aux appels d'une manière qui s'adapte à votre processus opérationnel :
 - Recevoir automatiquement le prochain appel de la file d'attente
 - Sélectionner des appels précis depuis la liste des appels mis en attente
 - Notifications 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, p. ex. :
 - Rediriger un appel vers une autre équipe ou un autre poste
 - Demander à un appelant de laisser un message
- › Possibilité de visualiser des renseignements précis dans un navigateur Web, CRM, etc.
- › Avis personnalisés relatifs aux appels entrants et aux appels en attente depuis longtemps
- › Se connecter à distance depuis n'importe quel client du bureau Windows
- › Travailler localement via un poste téléphonique ou à distance via un numéro externe
- › Acheminement des appels vers les téléphones de bureau, les téléphones mobiles et les téléphones logiciels
- › Les agents peuvent être membres de plusieurs équipes
- › Indiquer un motif pour le statut occupé

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 APPELANTS

- › Informer les appelants de leur position dans la file d'attente
- › Demander aux appelants d'entrer un numéro de téléphone pour les rappeler
- › 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

CAPACITÉ

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