

**Des gains de temps importants pour les agents, une satisfaction client décuplée, une amélioration de la qualité des données : le triptyque gagnant dont vous ne pourrez plus vous passer**

### LE LIEN MANQUANT ENTRE TÉLÉPHONIE ET SYSTÈME D'INFORMATIONS

Quoi de plus satisfaisant pour un client que d'échanger avec un conseiller qui connaît déjà son dossier ?

Et quoi de plus agréable pour un agent que d'avoir à portée de clic, sans aucune action supplémentaire de sa part que de traiter une interaction, toutes les informations utiles sur le client à l'autre bout du téléphone, du chat ou de l'email ?

Notre kit CTI offre une double approche : une boîte à outil permettant de créer des connecteurs sur mesure pour de la montée de fiche, du click-to-call, de l'écriture d'activité... Et un ensemble de connecteurs standardisés avec les éditeurs les plus renommés du marché.



### PRINCIPES TECHNICO-FONCTIONNELS

Lors d'un appel ou d'un email et lorsque l'agent traite l'interaction, la fiche client correspondante est affichée sur son écran.

A la fin du traitement, une interaction peut automatiquement être ajoutée dans la fiche client correspondante.

Enfin il est possible de lancer un appel automatiquement d'un simple clic sur les numéros de téléphone dans le logiciel métier.

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site

[www.isi-com.com](http://www.isi-com.com)



Vous trouverez ci-dessous quelques uns des connecteurs standardisés dont nous disposons. Cette liste n'est pas exhaustive ! N'hésitez pas à nous solliciter pour un besoins qui n'est pas couverts par les éléments suivants :

Identification de l'appelant avant même le décroché pour un accueil personnalisé.

Affichage dynamique d'informations clients pour une meilleure contextualisation.

Montée de fiche client à la sonnerie, au décroché ou manuellement.

### Transfert de fiches synchronisé :

Si un agent A transfère l'appel à un agent B, celui-ci profite également de la montée de fiche (enrichie des informations saisies par l'agent A).

Enrichissement du CRM ou de l'ERP en fin d'appel avec les informations issues de l'appel :

- Agent traitant
- Date et heure
- Durée de l'appel
- Qualification
- Commentaires éventuels

Notre kit comprend de nombreuses méthodes d'interfaces : appel d'URL, webservices, OCX, DLL, websockets...

Cette pluralité de méthodes et de technologies nous permet de réaliser des interfaces avec de très nombreuses applications et de les maintenir dans le temps.

### PRÉ – REQUIS TECHNIQUES

Il vous suffit de disposer d'un logiciel CRM / ERP compatible pour les fonctions souhaitées.

Le cas échéant et pour les connecteurs non standardisés, il vous faut disposer des compétences pour l'utilisation des API fournies dans le kit CTI.



...

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site  
[www.isi-com.com](http://www.isi-com.com)

