

L'ACD ou Automatique Call Distribution est l'outil qui traduit et automatise vos stratégies de routages

UNE SOLUTION COMPLETE VOUS OFFRANT UNE TRES GRANDE AUTONOMIE

L'ACD est le lien entre les points d'entrée et les groupes de compétence.

Plus qu'un simple outil dédié à la voix, l'ACD d'ISI-COM gère les stratégies de routage et de priorisation de tous les canaux : emails, webchats, web callbacks... C'est le cœur de l'application.

Avec plus de 250 fonctions de routage standard pour les interactions voix entrante et mail, ISI-COM offre une puissance et une souplesse inégalées sur le marché, tout en permettant à chacun de personnaliser l'application en fonction de ses besoins. Le tout en lien avec l'ensemble du système d'informations du client.

C'est l'assurance que chaque demande d'un client sera priorisée à sa juste valeur et distribuée au bon moment et à la bonne personne, sans aucun effort de votre part !



PRINCIPES TECHNIICO-FONCTIONNELS

Grâce à une interface graphique simple et intuitive, la retranscription de vos scénarios de routage est accessible à tous : chaque manager peut s'approprier la solution pour l'adapter à ses besoins.

Résultats : plus de souplesses et de réactivité et moins de temps perdu au quotidien.

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site

www.isi-com.com



Vous trouverez ci-dessous quelques unes des nombreuses fonctionnalités clés de notre moteur de routage. Cette liste n'est pas exhaustive ! N'hésitez pas à nous solliciter pour un besoins qui n'est pas couverts par les éléments suivants

PRÉ-REQUIS TECHNIQUES

Il vous suffit de disposer d'un IPBX compatible (voir fiche produit « Monitoring ») ou du PABX ISI-COM intégré.

Pas d'autres pré-requis spécifiques.

Paramétrage et personnalisation simple et intuitive :

- Interface administrateur 100% web
- Gestionnaire de workflow / callflow « WYSIWIG »
- Gestion par profil de droits pour des accès contrôlés.

Gestion des utilisateurs :

Ajout, suppression, modification, mise à jour

Personnalisation de l'accueil :

- Messages vocaux centralisés et réutilisables
- Module de text-to-speech pour créer vos messages
- Studio de mixage intégré pour un rendu professionnel
- Activation / désactivation de messages en début de SVI

Gestionnaire de callflow étendu :

- Création de serveur vocaux interactifs
- Routage simple ou intelligents (via tables locales, via webservices...)
- Messageries vocales
- Saisie de codes
- Gestion de données : recherche d'index, requêtes SQL, tables locales, webservices
- Reconnaissance vocale
- Transferts automatiques, supervisés, surnumérotation...
- Fonction de callback intégrée (suite choix appelant ou sur appel perdu)
- Gestion de calendrier dans les callflows
- Affichages spécifiques dans le bandeau du téléconseiller (fixe ou selon variables)
- Multilingue
- Enregistrements : déclenchement auto selon choix, arrêt automatique, arrêt à saisie de touche dans le SVI...
- Enchaînement de fonction et de callflow : pas de limite dans les scénarios

Interactions avec le SI :

- Récupération de données du SI
- Réutilisation pour routage ou priorisation
- Intégration via webservices, API, batchs manuels ou automatiques.

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site

www.isi-com.com

