

Augmentez l'efficacité des agents de votre centre de contact clients.

Solution Web Impresario de Bell

La solution

Le produit Web Impresario de Bell est une application Web pour PC destinée aux agents des centres de contact clients. Grâce à l'affichage dynamique de l'information client, Web Impresario améliore le fonctionnement des centres de contact DAA (distribution automatique d'appels) compatibles avec la CTI (convergence téléphonie-informatique). Dotée de fonctions sans pareilles pour accroître l'efficacité des agents, l'application Web Impresario recueille les données de l'appel et les transmet à l'agent approprié. Web Impresario facilite et accélère l'intégration de la solution CTI de Cisco, Genesys et Nortel à tout environnement de centre de contact clients, aussi complexe soit-il.

Avantages

- Accès à l'information client au moyen de fiches à l'écran
- Gain de temps et d'efficacité grâce au carnet d'adresses global
- Amélioration des communications grâce à une messagerie superviseur vers agent
- Accès direct à des statistiques en temps réel sur les agents
- Hausse des ventes incitatives et croisées au moyen de scénarios utilisés par les agents
- Réduction du nombre de transferts d'appels car les agents peuvent se consulter par clavardage
- Utilisation de la raison des appels et des notes d'appel pour faciliter la production de rapports et la prise de décisions

La solution Web Impresario de Bell

Key	Value	Key	Value
OrigAddress	2544	ani	2544
connid	009201b2f14c010	thisIn	4028
location	TServerSuccession/6		

Le téléphone logiciel Web Impresario permet aux agents d'effectuer des opérations comme recevoir et mettre fin à des appels, ou encore établir une conférence.

La fiche client apparaît à l'écran lorsque l'agent reçoit un appel.

La section de messagerie permet aux agents de communiquer entre eux, par exemple pour donner de l'information en transférant un client.

Caractéristiques

Une interface ergonomique fournit aux agents des renseignements clés sur les clients afin d'accélérer la réponse à toute demande. Le téléphone logiciel intégré à l'application PC pour agents prend en charge toutes les fonctions téléphoniques de base, y compris les options Prêt, Pas prêt, Attente et Conférence.

Autres caractéristiques incluses :

- Fiches à l'écran
- Statistiques sur les agents
- Transfert urgent
- Étiquetage d'appels
- Codification des appels
- Raison Pas prêt
- Fenêtres contextuelles Web
- Carnet d'adresses global
- Messagerie superviseur vers agent
- Scénarios pour agents
- Clavardage à partir du carnet d'adresses
- Présence dans le carnet d'adresses
- Historique des contacts
- Commentaires transfert et conférence
- Aide en ligne
- Prise en charge de l'authentification unique par NTLM
- Écran de contrôle au poste de l'agent
- Prise en charge de Cisco Mobile Agents
- Clavardage avec la personne à qui un appel est transféré ou avec le demandeur

Pourquoi choisir Bell?

Le savoir-faire

- Plus de 3 000 ingénieurs de réseau dans l'ensemble du Canada
- Notre compréhension des besoins opérationnels se traduit par des solutions technologiques complètes
- Gamme de produits de calibre mondial offerts par des partenaires choisis
- Spécialistes certifiés en centres de contact clients et en réseaux

L'exécution

- Disponibilité du réseau principal garantie à 99,999 %
- 80 % du trafic Internet au Canada passe par le réseau de Bell
- Réseau principal IP de classe 1 national et mondial
- Redondances intégrées assurant la fiabilité des systèmes de réserve
- Mise en œuvre de plus de 500 centres de contact clients

Pour en savoir plus, visitez le site bell.ca/entreprise ou demandez d'être contacté par un représentant de Bell en vous rendant au bell.ca/contact-entreprise.

