

Un call center outsourcing performant :

Les solutions choisies sont :

- Téléphonie : Alcatel 4400, Avaya S 8700.
- Liaisons louées internationales pour le transport de la voix et data avec secours sur réseau public (opérateurs : France Telecom, Cegetel, Maroc Telecom).
- Traitement des appels entrants optimisés grâce aux fonctionnalités suivantes : **ACD, CTI, SVI, Call blending** (flexibilité).

ACD (Automatic Call Distribution)	CTI (Couplage Téléphonie Informatique)	Predictive Dialing
<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage des files d'attente • Suivi en temps réel de l'activité des postes des téléconseillers • Répartition intelligente des flux vers les téléconseillers • Suivi statistique personnalisé 	<p>Ce système permet notamment la remontée en temps réel sur l'écran du téléconseiller des informations concernant le client (historique des contacts, contrat en cours...)</p>	<p>Les systèmes prédictifs répondent aux besoins des appels sortants. Ils composent automatiquement, par anticipation, les numéros de téléphone listés dans les fichiers liés à l'opération. Dès lors que la cible décroche, elle est orientée sur le premier téléconseiller disponible. Mais le système détecte aussi les faux numéros, les répondeurs automatiques et programme le rappel automatique des numéros occupés.</p>

Réseau voix multiplexé : une ligne dédiée avec back up relie notre site parisien à nos différents centres de contacts. Cette solution intègre un niveau de compression de données qui garantit une qualité de la voix optimum tout en permettant une économie substantielle en bande passante.

Robustesse des installations : tous les matériels et logiciels font l'objet de procédures de sauvegarde et disposent d'une architecture redondante qui garantit une disponibilité optimale pour le traitement des contacts clients.