

# Portail Vocal Virtuel

colt

Colt INteractiv Services

## Les avantages de la solution

- Choisissez un ou des numéros spéciaux qui identifieront votre entreprise sur le marché
- Améliorez la satisfaction de vos clients grâce à une meilleure qualification de leurs besoins et une réduction du temps d'attente
- La convergence entre votre centre d'appels et vos applications informatiques incluant des niveaux de services différenciés
- Optimisez vos ressources en mettant vos appels en attente sur le réseau pendant les périodes de fort trafic, et distribuez les de façon dynamique en fonction de la capacité disponible ou de la compétence de vos agents
- Augmentez votre productivité, en développant des solutions self-service pour répondre aux besoins de vos clients, tout en libérant vos agents pour des tâches à plus forte valeur ajoutée
- Garantisiez la continuité des services au cours d'événements exceptionnels (ex : désastre naturel), ou diffusez des annonces d'information
- Accédez aux dernières technologies, sans investissement initial, de manière complètement intégrée à vos infrastructures existantes et suivant un modèle économique à l'usage

## Gérer les interactions avec vos clients

Colt IN services offre un large éventail de fonctionnalités avancées qui permettent à votre entreprise de gérer, à travers un partenaire unique, toutes les interactions avec vos clients, pour tout type de media (voix, email, chat, etc.) et d'améliorer la qualité et la productivité de votre centre de contact.

Tous les services sont hébergés sur le réseau « cloud » de Colt et peuvent être livrés indépendamment de vos infrastructures informatique et téléphonique existantes sans nouvelle installation de matériel ou de logiciel.

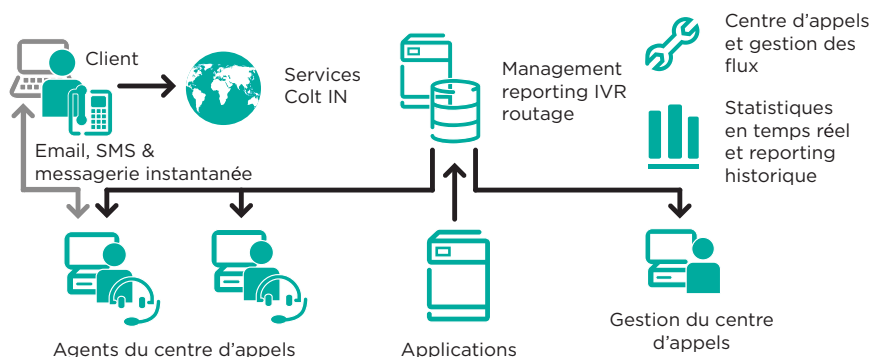
Vous pouvez facilement gérer votre configuration via notre portail d'administration web sécurisé.

## Une gamme complète de services

### Numéros spéciaux Colt

Avec Colt Intelligent Network (IN), vous pouvez choisir un numéro spécial comme point de contact unique pour tous les appels entrant vers vos centres d'appels. Colt fournit différents paliers tarifaires pour ces numéros :

- Colt Freephone (numéro vert) : numéro gratuit pour l'appelant
- Colt Shared Cost (à coût partagé) : l'appelant paye une partie du coût
- Colt Premium Rate : l'appelant paye un coût surtaxé par appel
- Colt IN Geo : l'appelant paie le coût d'un appel national



## Colt INteractiv Call Suite

### INteractiv Call Flow

INteractiv Call Flow permet une meilleure qualification des appels entrants vers votre centre d'appels grâce à des règles de routage et de distribution sophistiquées et à des fonctionnalités de SVI avancées.

### INteractiv Call Contact

INteractiv Call Contact permet à votre entreprise de déployer très rapidement un centre d'appel virtuel et d'allouer dynamiquement les appels entrant vers les agents disponibles, en fonction de leurs compétences et priorités.

Les agents accèdent à l'application au travers d'une console Web. Une licence par agent n'est pas nécessaire, vous pouvez déployer autant d'agents que vous souhaitez pour gérer les périodes de pointe.

### INteractiv Call Stats

INteractiv Call Stats fournit des statistiques consolidées et détaillées en temps réel pour l'ensemble des interactions avec votre centre d'appels. Les statistiques sont disponibles via l'interface web et peuvent être téléchargées sous format CSV ou Microsoft® Excel.

## Interface d'Administration Web

INteractiv Manager est un portail de configuration pour toutes les applications du service Colt INteractiv, directement accessible via une connexion Internet sécurisée depuis votre navigateur.

INteractiv Manager inclut un puissant éditeur de scripts facile à utiliser, ne nécessitant aucune compétence technique particulière. Il vous suffit de glisser-déposer des éléments d'une barre d'outils pour créer vos menus vocaux.

## Niveau de service

Nous garantissons un niveau de service élevé (SLA), grâce à son service d'assistance 24/7. Nos ingénieurs spécialisés vous assistent lors de l'implémentation et dans votre usage quotidien des services Colt IN.

## Principales caractéristiques

### INteractiv Call Flow

- IVR : le menu de navigation est annoncé après le passage en DTMF
- Gestion des messages d'annonces : statiques, dynamiques, annonces avant/après mise en relation
- Gestion calendrier : heures ouvrées, jours fériés
- Routage intelligent : partage de charge, débordement et gestion de la capacité
- Mise en file d'attente des appels : annonce temps d'attente maximum, nombre d'appels maximum en file, rejet d'appel
- Intégration avec bases de données interne ou externe
- Intégration avec vos applications d'entreprise via Web services
- Envoi de notifications email

#### Fonctions optionnelles :

- Navigation vocale par reconnaissance des mots (ASR)
- Enregistrement et stockage des conversations
- Synthèse vocale dynamique (Text To Speech)
- Campagne d'appels sortants
- Gestion des SMS et email

### INteractiv Call Contact

- Distribution automatique des appels vers agents en fonction de leur disponibilité, compétence et priorité dans les files d'attente
- Gestion des files d'attente : priorités, débordement, temps d'attente estimé, message d'attente, etc.
- Console Web pour agent et superviseur
- Ouverture fenêtre pop-up pour agents et superviseurs
- Monitoring des appels, écoute discrète

#### Fonctions optionnelles :

- Sondage de fin d'appel / questionnaire

### INteractiv Call Stats

- Statistiques consolidées en temps-réel
- Interfaces dédiées
- Téléchargement de rapports au format CSV ou Excel
- Intégration avec système de ticketing et alarmes systèmes

#### Fonctions optionnelles :

- Envoi automatique de rapports personnalisés par email à fréquence choisie

Pour plus d'informations,  
contactez-nous :

0800 949 944  
inbound@colt.net  
colt.net/fr