



# PLATEFORME DE CALL CENTER



# SOMMAIRE

<b>1. SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI/IVR) .....</b>	<b>3</b>
<b>2. STRATEGIE.....</b>	<b>4</b>
<b>3. STATISTIQUES.....</b>	<b>6</b>
<b>4. SUPERVISION .....</b>	<b>9</b>
<b>5. ENREGISTREMENTS .....</b>	<b>10</b>
<b>6. BANDEAU/CTI-REMONTE DE FICHES .....</b>	<b>11</b>
<b>7. AVANTAGES .....</b>	<b>12</b>
<b>8. NOTRE PRESENCE EN AFRIQUE .....</b>	<b>13</b>

La solution de centre d'appel de GLOBAL CS a été spécialement conçue pour gérer d'importants volumes d'appels grâce à un système de routage intelligent. Cette solution permet de traiter les fonctions téléphoniques liées au service à la clientèle, au support technique, au télémarketing, au recouvrement, et autres à travers une variété de critères. Avec cette solution, vous disposez d'un puissant distributeur automatique d'appels, ainsi que de nombreuses autres fonctionnalités à un coût minimum.

## 1. SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI/IVR)

---

Le système de Réponse vocale interactive est une technologie qui permet à un ordinateur d'interagir avec les humains grâce à l'utilisation de la voix et des tonalités DTMF entrée via le clavier.

Dans les télécommunications, l'IVR permet aux clients d'interagir avec le système d'accueil de la société par l'intermédiaire d'un clavier de téléphone ou par reconnaissance de la parole, à travers quoi ils peuvent obtenir les réponses à leurs besoins en suivant le dialogue IVR. Les systèmes IVR peuvent répondre avec des flux audio préenregistrés ou générés dynamiquement pour d'autres utilisateurs directs sur la façon de procéder. Les Applications IVR peuvent être utilisées pour contrôler presque toutes les fonctions où l'interface globale peut être décomposée en une série d'interactions simples.

Sa simplicité d'implémentation vous confère une aisance certaine. Son interface web d'utilisation vous permet d'effectuer des modifications dès que le besoin se fait sentir.



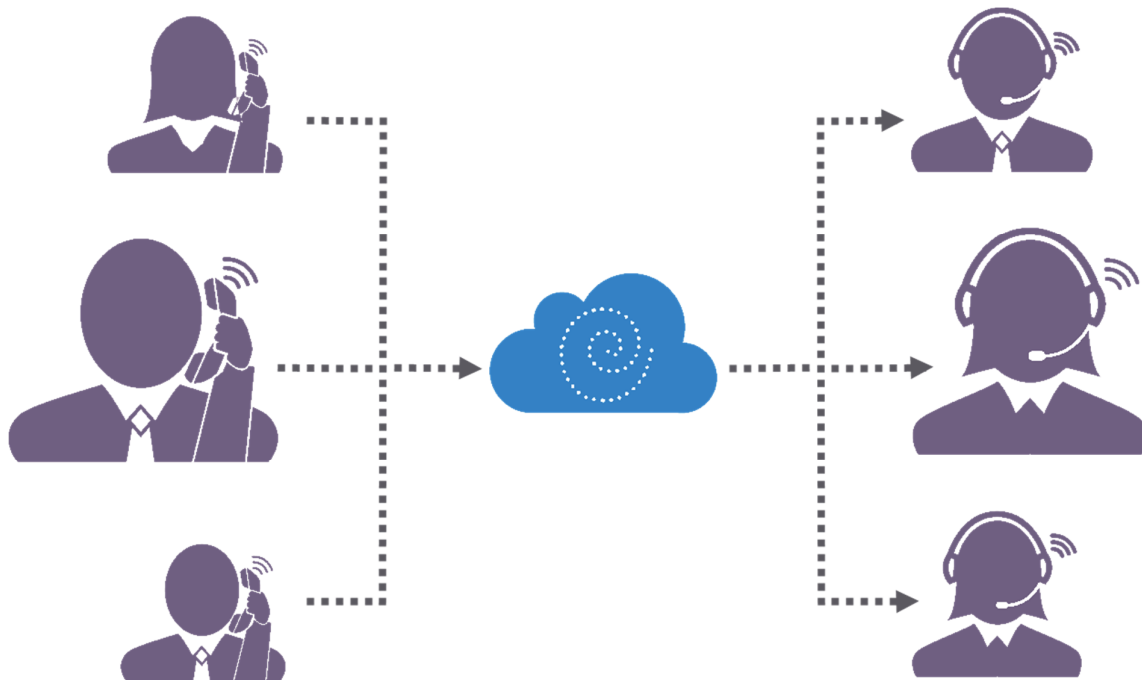
## 2. STRATEGIE

---

### ❖ DISTRIBUTION AUTOMATIQUE D'APPEL (ACD)

Un ACD est un système téléphonique spécialisé qui achemine (distribue) les appels entrants vers les équipes d'agents affectés à différentes files d'attente d'appel. Les files d'attente sont simplement des flux d'appels bien rangés par ordre qui doivent être acheminé à des agents pour traitement.

L'ACD supervise le processus le placement des appels entrants dans la file d'attente appropriée, en donnant la priorité à ces appels en fonction de divers facteurs (l'ordre d'arrivée, l'importance de l'appelant, l'urgence de la situation de l'appelant), et, finalement envoi ces appels à un agent disponible. L'algorithme par lequel les appels sont distribués aux agents est appelé la stratégie de file d'attente.



## ❖ STRATEGIES DES FILES D'ATTENTE

Un système ACD simple consiste à diriger une source quelconque d'appels (liens, Trunk), vers un pool d'agents via le critère FIFO (premier entré, premier sorti) au moyen de la stratégie "ring - all". Dans ce cas, quand un appel arrive, le système fait sonner les téléphones de tous les agents qui ne sont pas déjà en communication. Le premier agent à répondre à l'appel est connecté avec l'appelant et tous les autres téléphones cessent de sonner.



Une configuration plus complexe (et probablement plus utile) aurait l'appel offert à l'agent qui avait été dans l'état de repos le plus long. Cette stratégie appelé « Most idle » est fréquemment utilisée lorsque tous les agents sont considérés comme tout aussi qualifié pour traiter une tâche. Autres strategies communes et souvent utilisées "round robin", "linear hunt", "least-recently-called", "fewest calls" et "random". Dans certains cas, l'ACD peut baser son choix sur les besoins de l'appelant (généralement collectées en utilisant une application IVR) et une liste de compétences associées à chaque agent. Ceci est généralement appelé " routage basé sur les compétences ".

### 3. STATISTIQUES

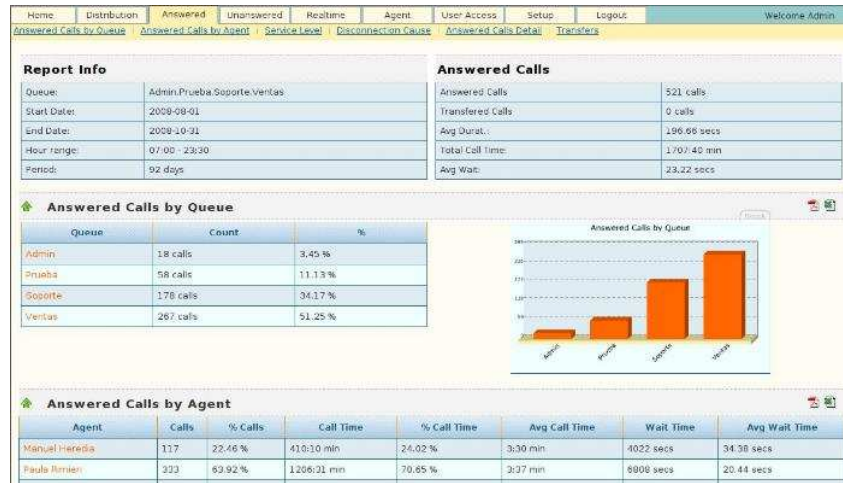
Les statistiques sont un aspect très important d'une plateforme de Callcenter. En effet, ils donnent un aperçu de ce qui se passe dans le centre d'appels à un instant t, par intervalle de temps ou toute la journée. Ces statistiques sont utiles lorsque les agents, chefs d'équipe et les gestionnaires veulent connaître l'état du centre d'appels en temps réel. Le module de statistique du CallCenter de Global CS fournir un certain nombre d'informations pertinentes parmi lesquelles on peut lister:

- Historique des appels entrants.
- Filtrage des données par : date, heure, agent, téléphoniste, ligne, etc.;
- Taux d'occupation par : ligne, agent, téléphoniste, groupe, superviseur, etc.;
- Quantité d'appels par : ligne, agent, téléphoniste, groupe, superviseur, etc.;
- Durée moyenne des traitements par : ligne, agent, téléphoniste, groupe, superviseur, etc.;
- Liste détaillée des appels par : type (perdu, transféré, appels avec annonce, etc.), agent, téléphoniste, groupe, superviseur, etc.;
- Et encore beaucoup plus!

Answered Calls Detail							
Date	Agent	Queue	Phone Number	Event	Wait Time	Call Time	Play
2008-08-01 10:09:55	Manuel Heredia	Soporte	43723396	COMPLETEAGENT	177 secs	0:13 min	⏮ ⏭
2008-08-01 10:29:50	Paula Rimieri	Soporte	46873892	COMPLETEAGENT	4 secs	6:23 min	⏮ ⏭
2008-08-01 10:37:46	Paula Rimieri	Soporte	56939772	COMPLETEAGENT	6 secs	5:13 min	⏮ ⏭
2008-08-01 10:42:04	Paula Rimieri	Ventas	40156472	COMPLETEAGENT	5 secs	5:56 min	⏮ ⏭
2008-08-01 11:11:96	Paula Rimieri	Ventas	45555382	COMPLETEAGENT	4 secs	4:27 min	⏮ ⏭
2008-08-01 12:07:14	Manuel Heredia	Ventas	1155913934	COMPLETECALLER	17 secs	0:07 min	⏮ ⏭
2008-08-01 12:07:45	Paula Rimieri	Soporte	55913934	COMPLETEAGENT	4 secs	0:52 min	⏮ ⏭
2008-08-01 12:13:59	Manuel Heredia	Soporte		COMPLETEAGENT	13 secs	10:09 min	⏮ ⏭
2008-08-01 14:10:27	Paula Rimieri	Ventas		COMPLETEAGENT	6 secs	0:53 min	⏮ ⏭
2008-08-01 14:13:41	Paula Rimieri	Ventas	45149001	COMPLETEAGENT	4 secs	0:20 min	⏮ ⏭
2008-08-01 14:20:12	Paula Rimieri	Ventas	45149001	COMPLETEAGENT	3 secs	0:51 min	⏮ ⏭
2008-08-01 14:32:07	Paula Rimieri	Ventas	45149001	COMPLETEAGENT	14 secs	3:02 min	⏮ ⏭
2008-08-01 14:56:22	Paula Rimieri	Ventas		COMPLETEAGENT	4 secs	2:02 min	⏮ ⏭
2008-08-01 15:44:05	Paula Rimieri	Soporte	56406907	COMPLETEAGENT	4 secs	0:26 min	⏮ ⏭
2008-08-01 16:20:48	Paula Rimieri	Soporte	43126195	COMPLETEAGENT	4 secs	0:57 min	⏮ ⏭
2008-08-01 16:21:07	Manuel Heredia	Ventas	52468054	COMPLETEAGENT	7 secs	0:42 min	⏮ ⏭
2008-08-01 16:22:10	Paula Rimieri	Ventas	43125212	COMPLETEAGENT	4 secs	2:17 min	⏮ ⏭
2008-08-04 10:55:10	Paula Rimieri	Admin	49567019	COMPLETECALLER	5 secs	1:23 min	⏮ ⏭
2008-08-04 11:05:03	Paula Rimieri	Ventas	42248775	COMPLETEAGENT	4 secs	5:16 min	⏮ ⏭
2008-08-04 11:23:55	Paula Rimieri	Ventas	42248775	COMPLETEAGENT	5 secs	5:20 min	⏮ ⏭

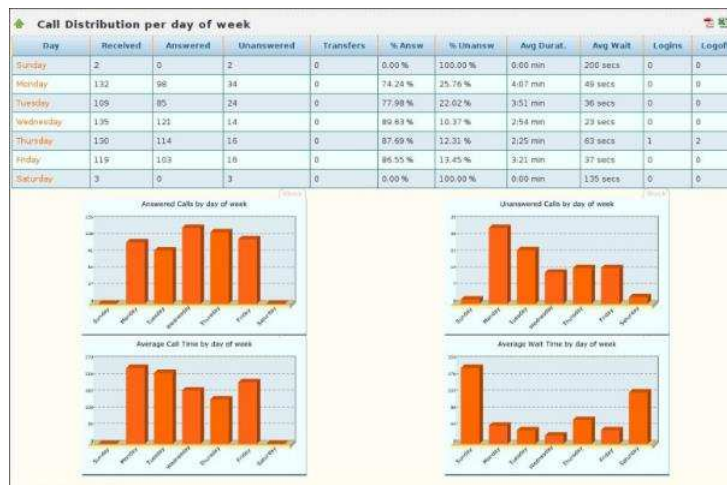
Les statistiques capturées dans le centre d'appels peuvent inclure le temps de traitement moyen (TTM) ou la durée d'appel moyenne (DAM) ; le niveau de service ou le pourcentage d'appel répondu à un moment donné ; le taux d'abandon d'appel ; la vitesse moyenne de

réponse ; le plus long temps d'attente (LTA) et le temps d'attente moyen (TAM (Nouvelles-Alerte)) ; le nombre d'appels dans la file d'attente (CIQ) ; et le temps ACD (ACDT) ou le temps de parole total par l'agent ou d'un groupe consacré à parler aux clients.



Les statistiques permettent d'identifier les forces et faiblesses d'un Callcenter. Grâce aux statistiques, les objectifs peuvent être fixés.

Vu l'importance capitale des statistiques, la plateforme de Callcenter de GlobalCS dispose d'un module de statistique qui s'attarde à fournir des indicateurs pertinents de performance aux superviseurs et décideurs. Ce qui permet à ces derniers d'avoir une image claire des forces et faiblesse de leurs Callcenters.



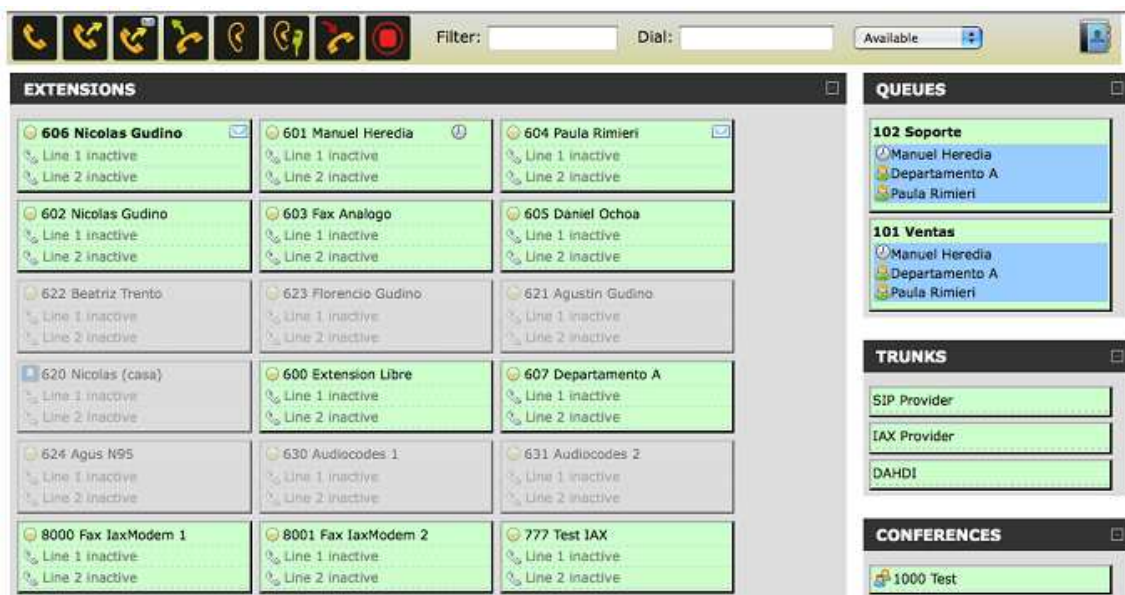
En plus des données produites par ce module, l'utilisation a été simplifiée afin de faciliter au maximum les extractions de données pour les superviseurs. Accessible via une page web, il est possible de télécharger les données via Excel.



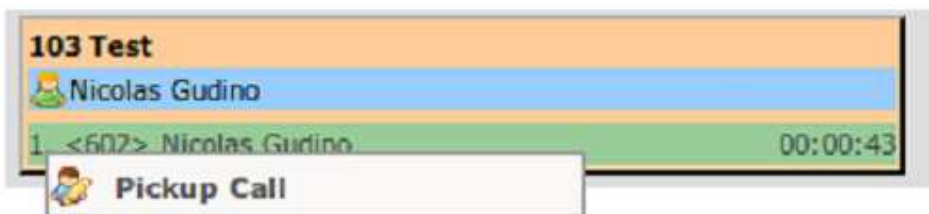
## 4. SUPERVISION

Le module de supervision permet de contrôler le centre d'appel en temps réel. Il offre aux superviseurs un ensemble de fonctionnalités leur permettant de veiller aussi bien à la bonne marche du système qu'aux comportements des agents.

Les superviseurs ont via le module de supervision, la possibilité d'observer les agents connecter et disponibles à traiter les appels, mais aussi les réactions des agents lorsque ces derniers sont sollicités par le système de distribution d'appels et ceci en temps réel.



Les superviseurs peuvent apprécier le temps que met chaque appel dans une file d'attente, observer l'efficacité ou non des stratégies de distribution d'appels choisies. Ces éléments importants permettront aux superviseurs d'observer la pertinence de leur politique de traitement d'appel et au besoin la redéfinir.



En plus des quelques outils de control cités ci-dessus, le module de supervisons de la plateforme de Callcenter de Global CS offre un ensemble de fonctionnalités qui permettent un control temps réel des agents via les écoutes, intrusions et bien d'autres.

# 5. ENREGISTREMENTS

Afin de pouvoir revenir sur les attitudes de certains agents ou pour des raisons de sécurité, les enregistrements sont un outil capital pour les superviseurs. Car ils leurs permettent de faire du coaching entre autres. A cet effet la plateforme de Callcenter de Global CS permet d'effectuer des enregistrements et via plusieurs modes. Les enregistrements peuvent être implémentés de façon à s'enclencher systématiquement en cas d'appel, ou de façon à être enclenché par un agent.

Via un simple clic depuis son interface Web ou une combinaison de touches, l'agent dispose de moyen assez simplifié pour activer un enregistrement.



Le module d'enregistrement offre une maniabilité éprouvée, en effet Le format d'enregistrement des fichiers audio et L'emplacement du dépôt de ces derniers peuvent être modifiés fonction du besoin. Ceci permet d'éviter un certain nombre de limitation et contrainte pour une exploitation maximale de la solution.

## 6. Bandeau/CTI-Remonté de fiches

Pour augmenter la productivité des agents, des applications de bureau sont intégrés à l'ACD de telle manière que les données relatives à l'appelant sont automatiquement affichées quand un appel est livré. Ceci est communément appelé « l'intégration de téléphonie informatique ».

La plateforme de Callcenter de GlobalCS est dotée d'un système de remontée de fiche qui permet à l'agent d'avoir un certain nombre d'informations sur l'appelant si ce dernier existe déjà dans le système sinon, il offre la possibilité à l'agent de renseigner la plateforme sur ce nouveau client.

The screenshot displays the 'CALLCENTER' web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Ajouter un nouveau ticket' highlighted in green. Below this, the form is divided into several sections. On the left, there are input fields for 'Mobile/Fin', 'Nom de l'appelant', 'Motif de l'appel', and 'Nom de l'entreprise', each enclosed in a red box. Below these fields are dropdown menus for 'Etat' (set to 'New'), 'Assignée à' (set to 'Admin admin (Mr Super User)'), and 'Sévérité' (set to 'Basse'). On the right side, there is a large text area labeled 'Résumé' with a red border. Below the 'Résumé' field, there is a checkbox labeled 'M'avertir quand ce ticket change' which is checked, and a blue button labeled 'Télécharger un fichier à joindre (max. 2 Mo)'. In the top right corner, a green button labeled 'Ajouter ce ticket' is highlighted with a red box.

Le système de remontée de fiche est déployé avec le navigateur Google Chrome afin d'offrir à l'agent lors de la réception d'un appel, via un « pop-up », le nom de l'appelant, s'il est enregistré dans la plateforme, avant de décrocher. Vos clients se sentiront ainsi privilégiés et un climat de familiarité se créera entre vos clients et vos agents.

Le mode d'ouverture de la remontée de fiche est automatique. En effet, dès l'acheminement d'un appel vers un agent, une nouvelle page web de remontée de fiche est automatiquement ouverte dans le navigateur afin de permettre à l'agent d'avoir les informations nécessaires pour l'échange avec son client.

La facilité d'utilisation du système de remontée de fiche de la plateforme de Callcenter de Global CS permet à vos agents de se concentrer sur l'essentiel, à savoir s'assurer de la satisfaction de votre clientèle.

## 7. AVANTAGES

---

La plateforme de Callcenter de Global CS offre les avantages suivants :

- Optimise l'utilisation des agents de différents sites
- Amélioration de la relation client
- Améliore la fidélité des clients
- Réduction de coûts
- Des statistiques fiables
- Une meilleure communication

## 8. NOTRE PRESENCE EN AFRIQUE

---

