



## CONVERGED CALL CENTER AND CAMPAIGNS SOLUTION



La solution de centre d'appel et campagne 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.

- Les campagnes entrantes utilisent les IVR (Interactive Voice Response) couplés au principe de la Distribution Automatique d'Appel (ACD : Automatic Call Distributor) avec une variété de critères permettant gérer les files d'attente et le routage des appels entrants vers les opérateurs du call center.
- Les campagnes sortantes utilisent les ACD couplés au principe de l'Automate d'Appel Prédicatif (Predictive Dialer) permettant d'adapter les flux de numéros composés en fonction de la disponibilité à venir des opérateurs.

Avec cette solution, vous disposez d'un puissant distributeur automatique d'appels, d'un automate d'appel sortant prédictif ainsi que de nombreuses autres fonctionnalités à un coût minimum.

### 1. Interactive Voice Response (IVR)

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.

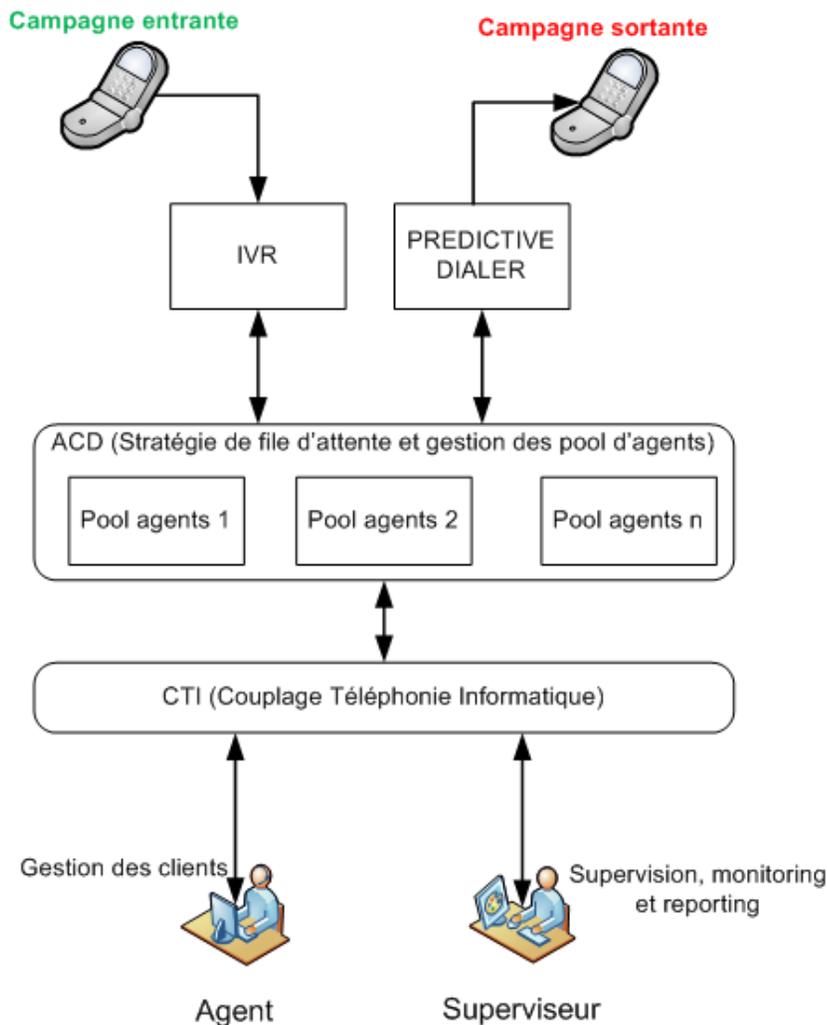
Dans les télécommunications, l'IVR permet aux clients d'interagir avec le système d'accueil de la société par l'intermédiaire d'un clavier de téléphone ou par reconnaissance de la parole, après quoi ils peuvent servir leurs propres enquêtes en suivant le dialogue IVR. Les systèmes IVR peuvent répondre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



## 2. 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 commandés liste des appels pour être expédiés à des agents.

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



## 3. Stratégies des files d'attente

Un système ACD simple consiste d'une source d'appels (une piscine de lignes, des troncs ou des troncs virtuelles), une FIFO (premier entré, premier sorti) file d'attente et une piscine d'agents qui sont choisis au moyen d'un "ring - tout" stratégie. Dans ce cas, quand un appel arrive, le système sonne 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 plus longue. Cette stratégie "plus ralenti" est fréquemment utilisée lorsque tous les agents sont considérés comme tout aussi qualifié pour traiter une tâche. Autres stratégies communes comprennent tournoi à la ronde, chasse linéaire, moins récemment appelé, les appels moins de et aléatoire. Dans certains cas, l'ACD peut peser son choix basé 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".

## 4. Automate d'appel sortant prédictif

Predictive dialers sont essentiellement dialers énergie plus intelligents. Ils surveillent attentivement le temps de traitement moyen pour chaque agent et tentent de prédire quand un agent sera disponible. Plutôt que de placer des appels sur une base d'un agent- un appel, ils mettent plus d'appels Il ya des agents disponibles. Quand un appel est le système utilise différentes méthodes pour déterminer si la partie est de répondre à un humain ou un répondeur. Répondeurs sont soit abandonnées ou nourris avec un message pré-enregistré tandis que les réponses vivants sont remis à des agents off.

## 5. Couplage Téléphonie Informatique (CTI)

Pour augmenter la productivité des agents, applications de bureau d'affaires sont souvent intégrés à l'ACD dans une telle manière que les données relatives à l'appelant est automatiquement affiché quand un appel est livré. Ceci est communément appelé «l'intégration de téléphonie informatique» soit ou tout simplement comme un «pop de l'écran». Il y a plusieurs façons d'y parvenir. Dans certains cas, les applications d'entreprise soutiennent une norme CTI comme TAPI ou TSAPI. Dans d'autres cas, les applications sont personnalisés et communiquent directement avec l'ACD ou un «serveur CTI» qui agit comme un proxy pour l'ACD.

## 6. Centre d'appel IP Distribué

Les centres d'appels multi-sites reposent sur une architecture complexe, plus couteuse avec un rendement moindre et affaibli. La solution de centre d'appel IP unifié de GLOBAL CS aide à réduire cette complexité, créant ainsi une meilleure efficacité des opérations, des couts et une réduction du staff requis.

La solution est constituée de trois parties:

- La consolidation des serveurs qui aide les entreprises à éliminer le matériel sous-utilisé et les dépenses annexes. Il peut aider à réduire les coûts de maintenance allant jusqu'à 15%, et les coûts d'acquisition des applications pour un pourcentage maximum de 35%.
- La mutualisation des ressources augmente l'efficacité des équipements existants au sein de votre entreprise, avec des gains allant jusqu'à 8%.
- La technologie avancée des systèmes GLOBAL CS ajoute une couche unique d'informatique décisionnelle au centre d'appels, accroissant ainsi son efficacité. Cela améliore la fidélisation de la clientèle, ce qui entraîne une augmentation des revenus.

Le résultat est un modèle de call-center multi-sites homogène, consolidée et facilement extensible.

### Fonctions et avantages

#### Optimise l'utilisation des agents de différents sites

La solution permet la répartition du travail en temps réel, l'augmentation de l'activité de l'agent et réduit le temps d'inactivité. Cela permet la réduction des frais de personnel et libèrent les superviseurs de la surveillance systématique des agents sous leur tutelle. Cette unique application offre à un grand opérateur de téléphonie mobile des gains d'efficacité se traduisant par une réduction du nombre d'agent de 9%. Dans le même temps, cette indication confirme la continuité des activités, car les sites peuvent également agir de manière redondante en cas de problème.

#### Améliore la fidélité des clients

La logique mise en place par l'entreprise Avaya réduit les temps d'attente, assure l'acheminement basé sur les compétences, et connecte les clients de haut niveau avec les associés aux ventes les plus qualifiés. Pour une entreprise d'entretien de véhicules, les temps d'attente ont entraîné une amélioration de 61% de la vitesse moyenne de réponse et une diminution de 53% des appels abandonnés.

### Réduction de coûts

La consolidation réduit les besoins en matériel des entreprises et les coûts de maintenance. L'Amélioration de l'efficacité diminue les besoins en personnel. Et la fidélité de la clientèle peut aider à réduire les coûts d'acquisition et de rétention.

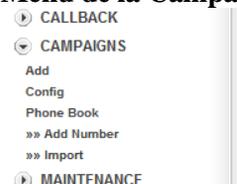
## 7. Campagnes de diffusion (Campagnes sortantes)

Est-ce que votre entreprise fait des appels sortants? Voulez-vous automatiser le processus? Si c'est le cas la diffusion est pour vous. Il suffit de lancer une campagne et de choisir où vos appels seront acheminés. Il vous donne même la possibilité d'acheminer les appels selon qu'elles sont traitées par une personne ou un répondeur. Pour le rendre encore plus facile, vous pouvez également choisir d'obtenir des rapports quotidiens de la campagne ou après la campagne terminée. Arrêter la composition de chaque numéro individuel et communiquer avec un représentant dès aujourd'hui pour voir comment vous pouvez bénéficier de la diffusion.

### Fonctions

- Charger les listes CSV
- Programmer les temps d'appels
- Voir les seuils d'appels service.
- Compléter les rapports par personne/messagerie et durée
- Stopper une campagne active

### Menu de la Campagne



CALLBACK  
CAMPAIGNS  
Add  
Config  
Phone Book  
» Add Number  
» Import  
MAINTENANCE

### Ajouter une campagne

Cette section vous permettra de créer et de modifier des campagnes. Une campagne sera attachée à un utilisateur afin de lui laisser utiliser l'option de compositeur prédictif. Le compositeur prédictif va parcourir tous les numéros de téléphone de la campagne et effectuer des appels sortants.

This section will allow you to create and edit campaigns. A campaign will be attached to a user in order to let him use the predictive dialler option. Predictive dialler will browse all the phone numbers from the campaign and perform outgoing calls.

Add CAMPAIGN

NAME	STARTING	EXPIRATION	ACCOUNT NUMBER	STATUS	ACTION
Campaign1	2011-09-04 21:45	2011-09-14 21:45	5146674306	Active	

DISPLAY 10 GO

## Ajouter une nouvelle campagne

Cette section vous permettra de créer et de modifier des campagnes. Une campagne sera attachée à un utilisateur afin de lui laisser utiliser l'option de compositeur prédictif. Le compositeur prédictif va parcourir tous les numéros de téléphone de la campagne et effectuer des appels sortants.

This section will allow you to create and edit campaigns. A campaign will be attached to a user in order to let him use the predictive dialler option. Predictive dialler will browse all the phone numbers from the campaign and perform outgoing calls.

Add a Campaign now.

CAMPAIGN NAME	Campaign1
STATUS	Active
CUSTOMER ID	
CID GROUP	
STARTING DATE	2011-09-04 21:45:50
EXPIRATION DATE	2011-09-14 21:45:50
FREQUENCY	1
DAILY START TIME	09:00:00
DAILY STOP TIME	18:00:00
MONDAY	Yes - No
TUESDAY	Yes - No
WEDNESDAY	Yes - No
THURSDAY	Yes - No
FRIDAY	Yes - No
SATURDAY	Yes - No
SUNDAY	Yes - No
DESCRIPTION	

Setup those values to create the new Campaign

CONFIRM DATA

## Ajouter un Groupe

Cette section vous permettra de créer et d'éditer les configurations de la campagne.

This section will allow you to create and edit campaign configs.

Add Group

NAME	DESCRIPTION	CAMPAIGN CONTEXT	CAMPAIGN FLATRATE	ACTION
Campaign1	Campaign 1 to sell new iphone pack	campaign-call	100.00000	

DISPLAY 10 GO

## Ajouter un carnet d'adresse

A Phonebook is a set of phone numbers. You can add, remove and edit the phonebook. You can also associate phonebooks to a campaign in the Campaign section

Add PhoneBook

NAME	DESCRIPTION	CARD	ACTION
Campaign1	Campaign 1 PhoneBook	5146674306	

DISPLAY 10 GO

Un carnet d'adresse est un ensemble de numéros de téléphone. Vous pouvez ajouter, supprimer et modifier le répertoire. Vous pouvez également associer un carnet d'adresse à une campagne dans la section Campagne

### Importer un carnet d'adresse

Cette section est un utilitaire permettant d'importer un carnet d'adresse à partir d'un fichier CSV.

Définissez le nom du carnet d'adresse, l'utilisateur et les champs que vous souhaitez inclure dans vos fichiers csv. Enfin, sélectionnez les fichiers CSV et cliquez sur le "Import Phonebook".

Pour plus d'informations s'il vous plaît consulter la documentation

This section is a utility to import Phonebooks from a CSV file. Define the phonebook name, the user to use and the fields that you wish to include from your csv files. Finally, select the csv files and click on the "Import Phonebook" button. For further information please consult the documentation

New phonebooks have to be imported from a CSV file.

Choose the phonebook to import : Campaign1

These fields are mandatory

number

Choose the additional fields to import from the CSV file.

Unselected Fields: name, info

Selected Fields:

Use the example below to format the CSV file. Fields are separated by ; or :  
. and , are used for decimal format.  
Complex Sample - Simple Sample

```
003247354343
003247354563
003247354356
```

The maximum file size is 1000 KB

Choisissez un fichier phonebook.csv Import Phonebook

## 8. Agent d'accueil

L'agent d'accueil appelle les agents des centres qui travaillent à la maison, les bureaux distants, ou n'importe où avec une connexion Internet. Cette solution de communication unifiée prend en charge les arrangements de travail flexibles et des centres de contacts virtuels, offrant aux entreprises un maximum de liberté dans la façon dont ils recrutent et déploient leurs agents.

La solution se compose d'un logiciel de téléphonie IP de l'Agent au bureau de l'employé, avec l'application Call Center s'exécutant sur le système iX GLOBAL CS. Lorsqu'il est connecté de cette manière, des agents à domicile apparaissent de manière transparente aux logiciels de reporting, panneaux muraux, logiciel de gestion de la main-d'œuvre, et des solutions de performance.

Ce haut niveau d'intégration permet aux entreprises d'obtenir la capacité des centres de contacts dont ils ont besoin, tout en ayant la possibilité de recruter des agents en fonction des besoins, à partir de pratiquement n'importe où, sans avoir à payer le coût des espaces de bureaux supplémentaires

### Fonctions et avantages.

#### Recruter et retenir les meilleurs agents.

Parce que la solution fonctionne à partir de n'importe quelle connexion Internet, vous pouvez louer les agents qualifiés indépendamment de la géographie, et vous pouvez les garder, même après qu'ils se soient déplacés.

Le travail à domicile peut réduire le stress sur les employés, les garder heureux et réduire le roulement.

#### Améliore le service client

La flexibilité de la solution d'Agent d'accueil permet aux entreprises de plus facilement offrir un service à la clientèle 24 heures/24, ou servir les clients sur plusieurs fuseaux horaires sans avoir à ouvrir plusieurs bureaux.

#### Réduction des coûts.

Centres d'appels virtuels réduire l'immobilier, le refroidissement et d'autres dépenses liées bureau. Et l'amélioration de la rétention des employés peut aider à réduire les coûts de personnel.

#### Bâtir une entreprise plus flexible et résiliente

Ajouter Facilement des agents à distance lorsque le volume d'appels est en hausse, et gagner en flexibilité pour la continuité de votre entreprise et les plans de reprise après sinistre.

### Caractéristiques et Avantages

#### Améliorer le service client

Gérer les appels plus rapidement et plus intelligemment, afin d'améliorer leur expérience de service à la clientèle et d'accroître la fidélité des clients.

#### Coûts de possession (d'acquisition) réduits

Une gestion rationalisée et une meilleure répartition du volume d'appel peut aider à économiser de l'argent sur le déploiement et la maintenance.

#### Préserver les investissements existants

La solution vous permet de garder vos postes d'agents existants, l'acheminement des appels systèmes et d'autres ressources.

## 9. Supervision et Reporting

Il y a une différence entre les statistiques et les indicateurs de performance. Les deux sont très utiles pour le centre d'appel mais sont utilisées de deux manières différentes. Les statistiques sont utilisées pour montrer l'état actuel de l'agent ou d'un groupe et les indicateurs de performance montrent à quel point l'agent ou un groupe est performant.

Les statistiques peuvent donner 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. Les bonnes statistiques qui indiquent l'état du centre d'appel sont les suivants:

- Historique des appels entrants et sortants
- 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!

## Statistiques

L'avantage des statistiques dans le centre d'appels est qu'ils captent (présentent) ce qui se passe dans le centre d'appels en temps réel, dans un laps de temps spécifique ou pour la journée. Si un agent, chef d'équipe ou gestionnaire veut connaître l'état du centre d'appels à un moment donné, les statistiques fournissent cette information.

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.



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	48156472	COMPLETEAGENT	5 secs	5:56 min	↓
2008-08-01 11:11:36	Paula Rimieri	Ventas	45555382	COMPLETEAGENT	4 secs	4:27 min	↓
2008-08-01 12:07:14	Manuel Heredia	Ventas	1155913934	COMPLETECALLER	12 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	0:55 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	56486987	COMPLETEAGENT	4 secs	0:26 min	↓
2008-08-01 16:20:46	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	COMPLETECALLER	4 secs	2:17 min	↓
2008-08-04 10:55:18	Paula Rimieri	Admin	48567019	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	↓

Alors que ce ne sont que quelques exemples des statistiques disponibles aux centres d'appels qui peuvent être utilisés dans cet environnement, chaque centre d'appel est différent et doit mesurer l'état en fonction des besoins de l'entreprise. En d'autres termes, tandis qu'un centre d'appels doit capturer le

nombre d'appels abandonnés, un autre centre d'appels dans une autre entreprise n'a pas besoin de cette information.

Queue	Agent	Busy	Paused	Answered	Unanswered	Waiting	Max. wait time
Prueba	2	0	0	0	0	0	0 min
Soporte	3	0	0	0	0	0	0 min
Admin	2	0	0	0	0	0	0 min
Ventas	2	0	0	0	0	0	0 min
<b>Totals</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Queue	Agent	Status	Dur.	CLID	Last in call
Prueba	Nicolás	not in use			no data
Prueba	Agent/605	not in use			no data

Queue	Agent	Status	Dur.	CLID	Last in call
Soporte	Pasillo	not in use			no data
Soporte	Paula Rimieri	not in use			no data
Soporte	Manuel Heredia	dialout	0:02		67:51 min. ago

Queue	Agent	Status	Dur.	CLID	Last in call
Admin	Paula Rimieri	not in use			2:34 min. ago
Admin	Manuel Heredia	dialout	0:02		no data

Queue	Agent	Status	Dur.	CLID	Last in call
Ventas	Paula Rimieri	not in use			no data
Ventas	Manuel Heredia	dialout	0:02		122:35 min. ago

## Métriques

Aussi important qu'il est de collecter des statistiques sur le centre d'appels, il est également important de capturer les métriques. Les indicateurs de performance disent ce que pensent les clients du centre d'appels et de ses agents. Les statistiques peuvent être entièrement effectuées en interne, mais les mesures sont fondées sur un plus grand nombre de client en matière de centre d'appels objectifs, beaucoup plus difficile à capturer.

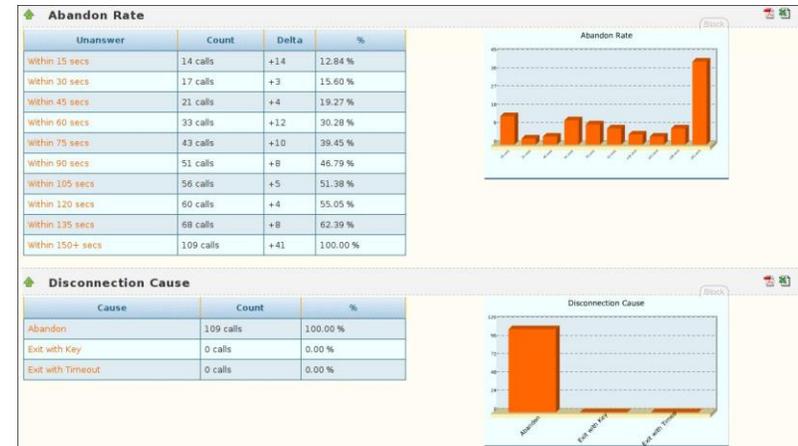
Même avec de tels défis, cette information est importante pour mesurer comment les indicateurs de performance sont utilisés pour gérer le centre d'appels, de dynamiser les ventes, améliorer l'efficacité et améliorer la satisfaction globale des clients. En langage clair, l'amélioration des

indicateurs de performance des centres d'appels améliore: l'état des affaires.

16:00 - 16:29	37	37	0	0	100.00 %	0.00 %	3:02 min	10 secs	0	0
16:30 - 16:59	28	27	1	0	96.43 %	3.57 %	2:51 min	5 secs	0	0
17:00 - 17:29	39	38	1	0	97.44 %	2.56 %	2:46 min	7 secs	0	0
17:30 - 17:59	10	10	0	0	100.00 %	0.00 %	3:02 min	7 secs	0	0
18:00 - 18:29	14	5	9	0	35.71 %	64.29 %	1:56 min	172 secs	0	0
18:30 - 18:59	6	0	6	0	0.00 %	100.00 %	0:00 min	118 secs	0	0
19:00 - 19:29	3	0	3	0	0.00 %	100.00 %	0:00 min	127 secs	0	0
19:30 - 19:59	3	2	1	0	66.67 %	33.33 %	8:38 min	87 secs	0	0
20:00 - 20:29	4	3	1	0	75.00 %	25.00 %	1:33 min	229 secs	0	0
20:30 - 20:59	5	2	3	0	40.00 %	60.00 %	3:40 min	55 secs	0	0
21:00 - 21:29	2	0	2	0	0.00 %	100.00 %	0:00 min	57 secs	0	0
21:30 - 21:59	1	1	0	0	100.00 %	0.00 %	6:48 min	3 secs	0	0
22:00 - 22:29	2	2	0	0	100.00 %	0.00 %	1:53 min	4 secs	0	0
22:30 - 22:59	0	0	0	0	0.00 %	0.00 %	0:00 min	0 secs	0	0
23:00 - 23:29	0	0	0	0	0.00 %	0.00 %	0:00 min	0 secs	0	0



Là encore, les éléments qui sont saisis réellement pour chaque centre d'appels pour développer la métrique de représentation peuvent varier. Un échantillonnage des mesures communes incluent : résolution du premier appel (FCR) ; statistique du client (Csat) ; taux d'utilisation de l'agent (AUR) ou d'occupation (OCC); coût par contact (CoC); vitesse moyenne de réponse (ASA) ; taux d'abandon (ABN).



En résumé, les indicateurs de performance devraient fournir une image claire de la performance du centre d'appels, identifier ses forces et ses faiblesses et aider à établir des objectifs pour le centre d'appels et des agents.



GLOBAL CS CANADA

CP 32062, Succ Saint-André

Montréal, Québec, H2L 4Y5

Canada

Tel: +1-514-418-2238

Email: [customercare@globalcs-canada.com](mailto:customercare@globalcs-canada.com)