

# MiCloud Office : fonction Centre d'appels

Développer des activités basées sur des équipes de vente et d'assistance peut améliorer considérablement l'expérience client avec les fonctions de centre d'appels MiCloud Office.



Si vous avez un centre d'appels, MiCloud Office vous offre les outils nécessaires pour améliorer l'expérience de vos clients à l'aide d'outils de fidélisation et de suivi à valeur ajoutée. Choisissez entre les options Basic et Premium pour vous assurer que vos téléphones sont prêts à recevoir des appels de clients en quelques clics rapides.

## ACD BASIC

Cette option est parfaite pour les entreprises qui emploient peu d'agents et qui nécessitent des capacités de routage et des statistiques d'appel basiques. Gérez les appels au sein d'une interface client personnalisée conçue aussi bien pour les postes de travail que pour les appareils mobiles.

## ACD PREMIUM

L'option Premium est adaptée aux organisations qui emploient une équipe de vente et d'assistance entière et qui nécessitent un contrôle strict sur la répartition des appels, de longues files d'attente, un accès mobile ou des statistiques d'appel détaillées. Elle propose aux entreprises en plein essor un centre d'appel de niveau professionnel qui n'exige aucun achat d'équipement coûteux.

## Fonctions de centre d'appels MiCloud Office

Fonction	Basic	Premium
Numéro d'accès	•	•
Longueur de file d'attente	5 appels	Illimitée
Message sur la progression de file d'attente	•	•
Distribution automatique d'appels (ACD)	•	•
Options relatives au débordement	•	•
Durée de sonnerie à chaque tentative	•	•
Boutons de connexion/déconnexion de groupe	•	•
Application mobile et de bureau	•	•
Téléphone fixe	•	•
Déconnexion automatique après un nombre maximal de tentatives d'appel manquées		•
Temporisateur pour conclusion des agents		•
Invite de bienvenue		•
Position dans file d'attente		•
Message du temps d'attente estimé		•
Rappel de la file d'attente		•
Routage en fonction des compétences		•
Repli de file d'attente en fonction de la longueur de file d'attente		•
Repli de file d'attente en fonction du délai d'attente le plus long		•
Superviseur (statistiques relatives aux files d'attente et aux agents)		•

## Modules complémentaires pour la distribution des appels

Fonctions	Options
Option Standard <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gestion de la présence des agents</i></li> <li>• <i>Interface utilisateur graphique destinée aux superviseurs/agents</i></li> <li>• <i>Affichage des statistiques de file d'attente en temps réel</i></li> <li>• <i>Mise en attente</i></li> </ul>
Analyse en temps réel <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rapports d'analyse avancée</i></li> <li>• <i>Affichage mural personnalisable en temps réel</i></li> <li>• <i>Rapports programmés, envoyés par e-mail</i></li> </ul>

<sup>1</sup> Requiert une licence utilisateur MiCloud Office Elite

<sup>2</sup> Requiert une mise à niveau du standard