



*Intégration Téléphonie /
Informatique (CTI)*

*Statistiques et observation
de trafic*

*Distribution automatique
des appels (ACD)*

*Services vocaux
Interactifs (IVR)*

Borne d'information

Messagerie Unifiée

DISCOFONE

6, Cité Paradis
75010
PARIS

Téléphone : +33(1) 44 83 10 00
Télécopie : +33(1) 47 70 83 02
www.discofone.fr



XVoice

Contact Center

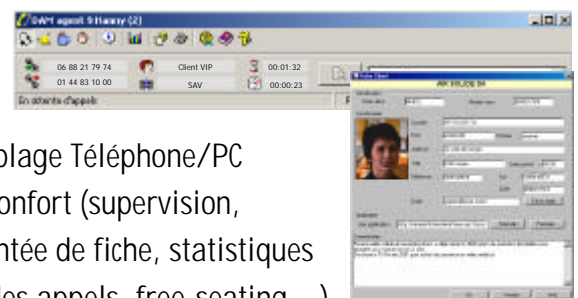
*Votre accueil téléphonique à **l'image** de votre entreprise...*



Véritable serveur d'applications, connecté à votre commutateur téléphonique (PABX) et votre réseau local, le **XVoice Contact Center** intègre un grand nombre de technologies vocales et informatiques vous permettant de constituer votre solution personnalisée améliorant ainsi la qualité de votre accueil téléphonique.

Grâce au **Discovoice Agent Manager**,

Les agents disposent du couplage Téléphone/PC pour plus d'efficacité et de confort (supervision, gestion de compétences, montée de fiche, statistiques personnelles, qualification des appels, free-seating...).



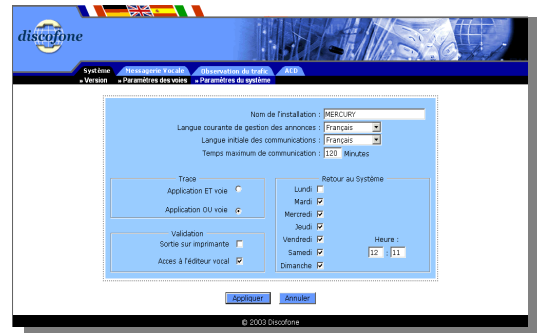
MODULES APPLICATIFS



modularité

Une solution adaptée aux besoins de l'entreprise...

Basée sur un serveur d'application Linux, la solution **XVoice Contact Center** de Discofone offre un éventail de modules logiciels permettant de répondre aux différents besoins de l'entreprise tout en rentabilisant l'investissement. Conçue pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique, la suite logicielle XVoice Contact Center met en œuvre tous les moyens de l'entreprise pour répondre avec succès à tous les appels à travers des outils fiables et simples d'utilisation spécialement adaptés aux PME-PMI et aux entreprises disposant de nombreux établissements. L'ensemble de ces modules logiciels s'insère au sein de la même plate-forme matérielle et paramétrable à travers une **interface Web** simple et conviviale.

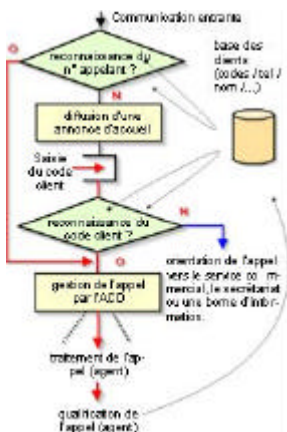
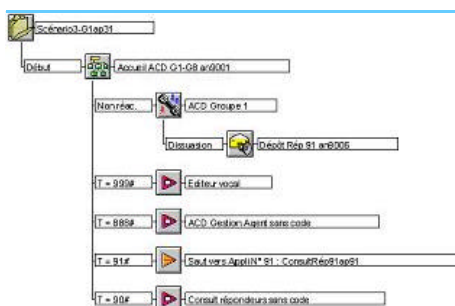


LE GENERATEUR GRAPHIQUE

La souplesse du routage personnalisé...

Le **Voice Script Editor (VSE)** est inclus de base dans le serveur XVoice Contact Center et vous permet d'élaborer vos scénarii de routage sous forme d'arborescences graphiques ergonomiques : sa bibliothèque d'icônes remplace les langages complexes de programmation. Sa flexibilité, sa convivialité de paramétrage et d'exploitation font du **VSE** un outil accessible et ergonomique.

Chaque icône représente une action associée à une application, vous pouvez ainsi utiliser toutes les applications disponibles du système dans une même arborescence et vous pouvez créer autant d'arborescences personnalisées par type de scénarii (**Standard automatique**, **SVI personnalisés**, **Borne d'Information**, **Distribution automatique des appels (ACD)**, gestion du service Hot-line, SAV, prise de commande, prise de rendez-vous...).



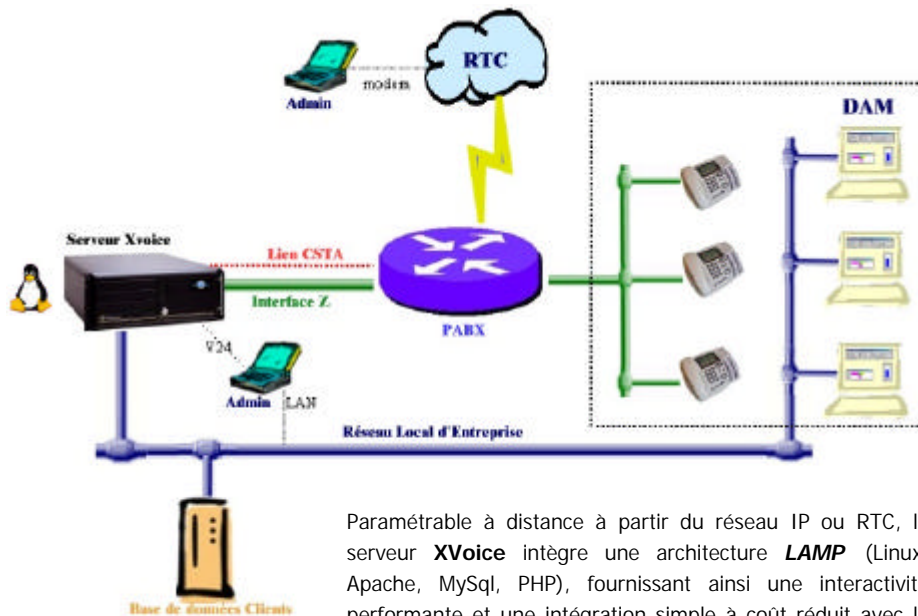
Souplesse

ARCHITECTURE



interactivité

Une intégration naturelle dans le système d'information de l'entreprise...



Paramétrable à distance à partir du réseau IP ou RTC, le serveur **XVoice** intègre une architecture **LAMP** (Linux, Apache, MySql, PHP), fournissant ainsi une interactivité performante et une intégration simple à coût réduit avec le système d'information de l'entreprise.

MODULE *XVmail*



réactivité

La centralisation des flux...

La communication avec les partenaires et les clients est devenue un facteur de succès essentiel et le manque de réactivité impacte l'image et les ventes de l'entreprise. Le module **XVmail**, (inclus de base dans le système) vous offre la convergence des informations vocales et écrites directement accessibles depuis l'interface de messagerie utilisée dans l'entreprise (Outlook, Lotus Notes...). Chaque utilisateur ou groupe d'utilisateurs dispose ainsi de l'unification des messages vocaux, mails et fax* à travers une interface unique permettant de centraliser la gestion des messages indépendamment du média utilisé.

(*) en option

MODULE *XDI*



productivité

La productivité assurée...

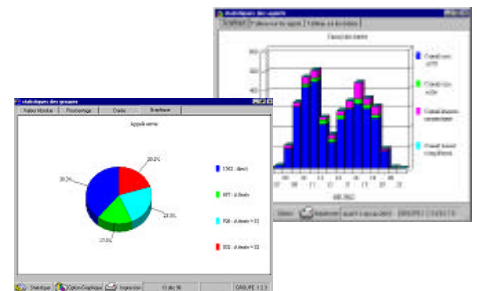
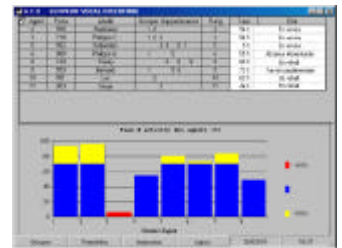
Le module optionnel **XDI** (*Xvoice Data base Interface*) enrichit votre accueil téléphonique à travers ses fonctions de qualifications d'appels et la gestion des demandes récurrentes de façon automatisée et disponible à toute heure. Basé sur une technologie **IVR** (*Interactive Voice Response*), le **XDI** permet d'extraire des informations d'une base de données informatique et de diffuser les informations, ainsi obtenues, par téléphone aux appelants (consultation de solde, suivi de commande / intervention, sondages...). Facteur de gain de productivité à travers un accueil personnalisé et permanent, le **XDI** vous offre l'interactivité avec vos clients.

MODULE *ACD* (Automatic Call Distribution)

La performance assurée...

Le module optionnel **ACD** (*système de distribution automatique des appels*) vous permet de définir un routage automatique des appels vers des groupes ACD de compétences ou services d'entreprises (Service commercial, réservation, commande, technique, SAV...) en fonction de l'appelant identifié. Le système ACD rationalise l'organisation des agents en orientant les appels entrants vers l'interlocuteur le plus qualifié tout en minimisant les temps d'attentes (gestion de files d'attente, annonces d'attentes personnalisées, estimation et diffusion du temps d'attente estimé...).

Aucun appel ne peut vous échapper grâce au module de **Supervision** temps réel et au module de **Statistiques** consolidées qui vous aideront à évoluer vers une qualité de service irréprochable !

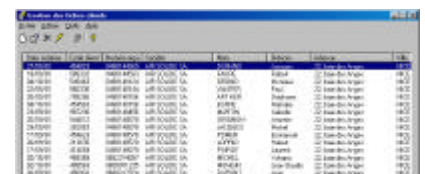


Performance

MODULE *Discovoice Agent Manager*

Le traitement efficace des appels...

Le module optionnel **DAM** (*Discovoice Agent Manager*) assure un couplage efficace entre le poste téléphonique de l'agent et son poste informatique. Il apporte aux agents **ACD** un grand nombre d'atouts dans le but de personnaliser l'accueil téléphonique et d'optimiser le traitement de l'appel via un accès simultané aux informations clients grâce au couplage téléphonie et informatique (**CTI**) simple à mettre en œuvre. L'interface PC utilisateur est pratique et conviviale. Toujours disponible dans la barre des tâches Windows®, le **DAM** dispose de nombreux paramétrages destinés à personnaliser sa présentation.



Appelant	Numéro	Statut	Service	Agent	Temps	Commentaire
011111111	011111111	En attente	Service A	Agent 1	00:01	
011111111	011111111	En attente	Service A	Agent 2	00:02	
011111111	011111111	En attente	Service A	Agent 3	00:03	
011111111	011111111	En attente	Service A	Agent 4	00:04	
011111111	011111111	En attente	Service A	Agent 5	00:05	
011111111	011111111	En attente	Service A	Agent 6	00:06	
011111111	011111111	En attente	Service A	Agent 7	00:07	
011111111	011111111	En attente	Service A	Agent 8	00:08	
011111111	011111111	En attente	Service A	Agent 9	00:09	
011111111	011111111	En attente	Service A	Agent 10	00:10	

La montée de fiche intégrée !!

Avec le **DAM**, les applications **CTI** (Couplage Téléphonie / Informatique) deviennent accessibles aux PME-PMI grâce à une intégration simple avec l'informatique client suivant 3 modes :

- ✓ **Mode intégré** : Utilisation de la base de contact client fournie par le DAM à travers une interface personnalisable (VB / HTML).
- ✓ **Mode lié** : Utilisation de la base Contact de l'interface de messagerie client via des fichiers script externes (JAVA ou Vbscript).
- ✓ **Modes spécifiques** : Intégration des fonctions dans une application tierce (CRM, ERP...) via un composant ActiveX (interface COM).



efficacité