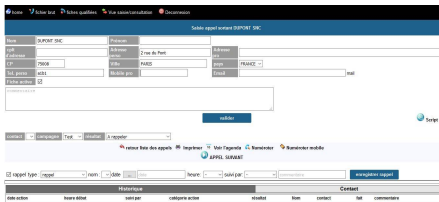
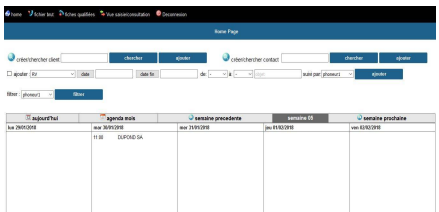


CALL CENTER PREMIUM


01 70 70 46 36

info@crmanddata.com

www.crmanddata.com

CALL CENTER PREMIUM

- ✓ Plateforme téléphonique prédictive hébergée
- ✓ CRM hébergé (local possible)
- ✓ Import fichier
- ✓ Gestion de Campagnes phoning entrantes & sortantes
- ✓ **Scripting simple ou dynamique (en arbre)**
- ✓ Programmation des appels en masse
- ✓ Lancement des appels sortants, rappels, relances, via plateforme
- ✓ Numérotation automatique en **PREDICTIF (filtrage en amont sur la plateforme des REPONDEURS, NRP, occupés, répondeurs)** pour ne transférer que les appels où un humain a décroché
- ✓ Numérotation automatique en **PROGRESSIF/PREVIEW**
- ✓ Gestion des rappels manuels
- ✓ Historique client/Appels
- ✓ Reportings
- ✓ CRM intégré
- ✓ Gestion des contacts
- ✓ Agenda intégré
- ✓ **QUALIFICATION en base**

- ✓ Gestion des tâches
- ✓ Suivi des Affaires (projets)
- ✓ Possibilité Gestion réclamations/incidents
- ✓ Fichiers attachés
- ✓ Fiche PDF client ou RV
- ✓ Export RV par agent
- ✓ Export RV par client
- ✓ Exports Excel, csv
- ✓ Edition au format PDF
- ✓ Reportings
- ✓ Plateforme hébergée
- ✓ Ecoute/soufflage,
- ✓ Enregistrement (1 Go/phoneur)
- ✓ Montée de fiche (CTI)
- ✓ Gestion des Appels entrants
- ✓ Gestion des n° d'appels (DID-SDA)
- ✓ Gestion des files d'attente (queues)
- ✓ Accès possible pour le client à ses RV

OPTIONS

- ✓ Routeur VOIP
- ✓ Option Switch
- ✓ Téléphone IP ou softphone
- ✓ Casque
- ✓ Installation à distance
- ✓ Formation à distance

PREREQUIS

- ✓ Pas de serveur CRM si CRM en mode hébergé
- ✓ Pas de serveurs de téléphonie à acheter
- ✓ Pas de serveur prédictif à installer
- ✓ Bande passante dédiée nécessaire sur site à la Voix 1,5 à 2 fois moins importante qu'avec une solution prédictive en local
- ✓ Nécessite une connexion Internet de type ADSL SDSL dédiée à l'Internet pour le CRM en mode hébergé
- ✓ Nécessite une connexion ADSL/SDSL dédiée à la VOIP