

Ainsi Soit TEL...

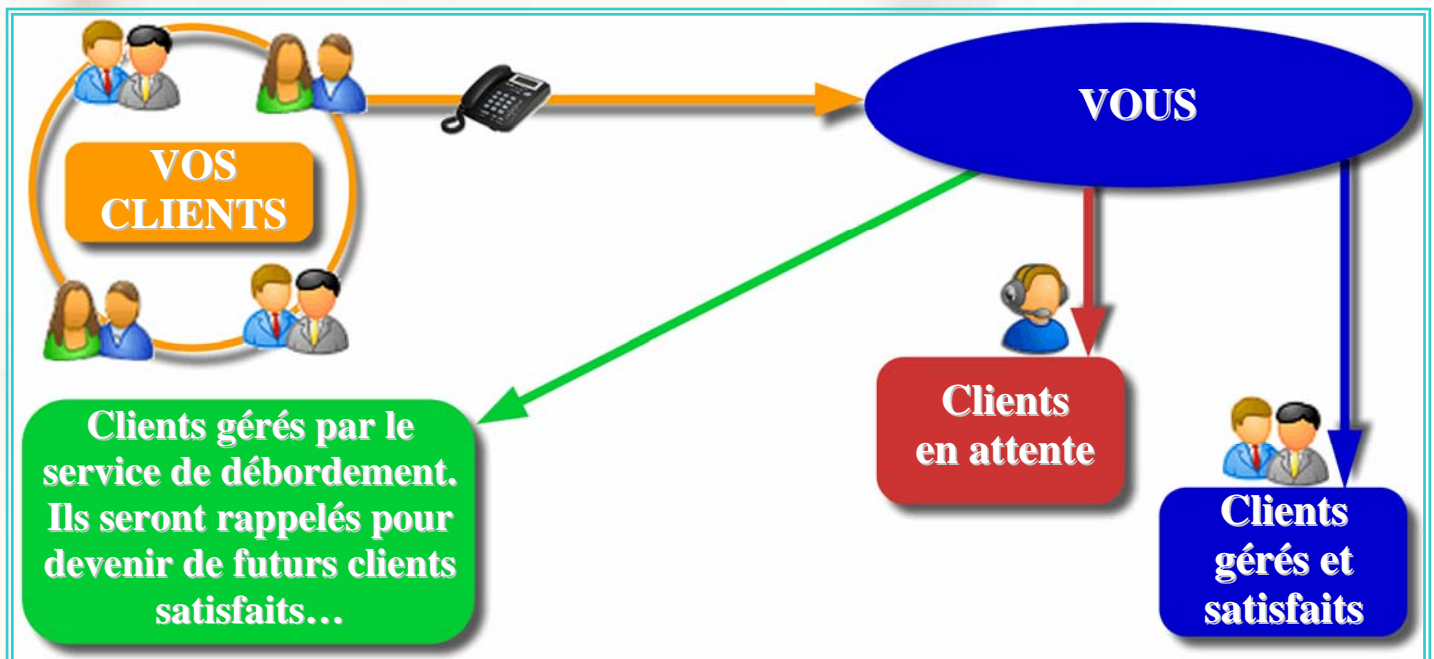
Fiche Produit : D.B.A.
Débordement des Appels.

V2.2

- Il vous arrive d'être submergé par les appels téléphoniques ?
- Vous manquez de lignes téléphoniques ?
- Certains clients vous reprochent d'être difficilement joignable ?
- Vos clients sont uniques, précieux. Votre expertise est irremplaçable et faire gérer les appels de vos clients par un standard basé on ne sait dans quel pays, est une option inenvisageable pour vous...

**Nous avons une solution pour vous,
aussi simple que peu coûteuse.
Pas d'installation de matériel chez vous,
Pas de changement de numéro ou de poste,
mise en place en quelques jours...**

Service de débordement des appels & gestion de nuit



Il s'agit d'une solution de débordement des appels entrants. Elle permet de gérer les flux d'appels téléphoniques dans plusieurs cas :

- en cas de non réponse.
- lorsque votre standard est surchargé
- lorsque votre standard téléphonique est en panne
- pour offrir un service d'accueil 7J/7, 24H/24.

**COMPATIBLE AVEC
UNE FLOTTE DE
TÉLÉPHONES
PORTABLES**

Ainsi Soit TEL...

1. Surcharge d'appels entrants

Lorsqu'un grand nombre d'appels survient, l'infrastructure téléphonique que vous possédez est vite dépassée. De plus, vous n'avez peut-être pas les ressources humaines nécessaires face à ces appels. Ainsi une partie des appelants est naturellement traitée par vos opératrices, pendant qu'une autre partie est en attente d'une réponse. C'est cette situation préjudiciable que nous pouvons supprimer.

2. Votre faisceau de lignes est totalement saturé

Dans cette situation, nous ouvrons votre service « dba » instantanément et automatiquement, afin d'éviter le disque de l'opérateur indiquant que les lignes du correspondant sont occupées et qu'il est préférable de rappeler plus tard (Disponible selon Opérateur). De plus, la gestion de surcharge empêche la saturation en ne laissant pas les appelants attendre indéfiniment

3. Votre standard est en panne ou vos locaux ne sont plus accessibles (P.C.A.)

Si l'autocommutateur et ses postes standard ne répondent plus, les appels sont détournés vers votre service « dba »... (Automatiquement ou Manuellement selon votre Opérateur). Le Plan de Continuité d'Activité est assuré par le service...

4. Accueil téléphonique 7J/7, 24H/24

La nuit, le week-end, votre service « dba »... vous permettra de rappeler vos clients ou des contacts.

5. Grâce à votre outil C.R.M. en ligne, votre fichier clients est toujours à jour

L'utilitaire de Gestion de relation clients vous permet d'avoir tous les numéros de vos clients dans votre fichier. Il fonctionne depuis un navigateur internet, sans aucune installation de logiciel. Son utilisation est facultative, selon vos besoins. Il vous permettra d'être certain d'avoir les coordonnées exactes et toujours à jour de vos clients.

Le service de *DéBordement des Appels*. (D.B.A.)

L'appelant est accueilli par un film sonore court et clair ne lui laissant pas supposer qu'il est sur un scénario de débordement sans fin. Il est informé que toutes les opératrices sont occupées. On lui propose d'être contacté par une opératrice dans un court instant. Son numéro de téléphone est automatiquement reconnu, et il a aussi la possibilité de demander un rappel sur un autre numéro en le saisissant sur son clavier téléphonique.

Les remontées d'informations vers votre société se font par mails en temps réel vers les collaborateurs en charge du rappel des correspondants. Les mails contiennent toutes les informations nécessaires comme par exemple, le nom du client, ou le nom de son commercial. Afin de connaître le nombre d'appels débordés, des statistiques vous permettent d'avoir une vue quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle de votre trafic transféré sur *le service DBA*.

Vous pouvez tester ce service
Numéro de démonstration
04 89 88 31 17 ou 04 89 88 31 13

*Les alertes sont envoyées dans un compte de démonstration. Vous pouvez demander un rappel.
Vous pouvez tester le service en présentant votre numéro ou en l'appelant de façon anonyme.*

La documentation complète du service en PDF est accessible en tapant cette adresse dans votre navigateur Internet

<http://www.vocal.fr/brochure/dba.pdf>

N'hésitez pas à nous contacter pour tous renseignements complémentaires.

S.A.R.L. GS COMMUNICATION • Enseigne AINSI SOIT TEL...
196, chemin des Horts de la Salle • 06250 MOUGINS
Tél : 04 93 75 86 87 • Fax : 04 93 75 81 04
e-mail : info@vocal.fr