



Connexion Téléphonie Informatique



## → LE CTI : POUR UN SERVICE CLIENT PLUS EFFICACE

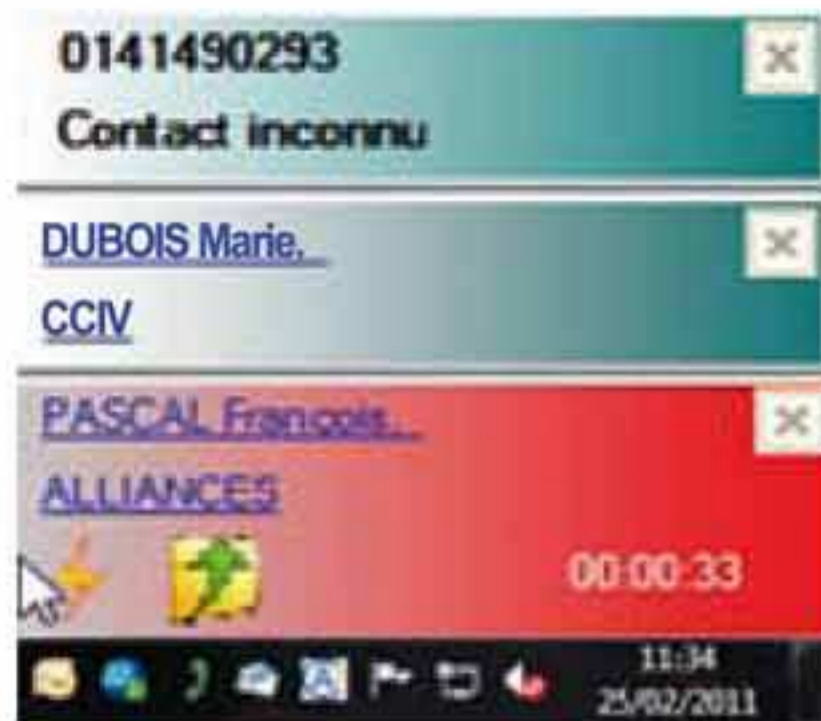
Outil incontournable de la gestion de la relation client, obtenez des bénéfices immédiats avec le module CTI de DiaClient.

En complément de sa gestion de la relation client, le module CTI propose des fonctionnalités innovantes de Couplages Téléphonie Informatique pour optimiser le traitement de vos appels téléphoniques.

Depuis l'identification du numéro de l'appel entrant, l'accès rapide aux informations clients, le déclenchement automatique d'un événement jusqu'à la consultation de l'historique des appels, le module CTI offre une interface intuitive et ergonomique.

## Les +

- Optimisation de la qualité de l'accueil téléphonique.
- Gains de temps précieux par l'identification automatique des appels.
- Meilleure qualification des demandes.
- Réactivité des collaborateurs mieux informés sur les demandes clients.
- Satisfaction client.
- Enrichissement permanent de la base de données.



## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS ENTRANTS

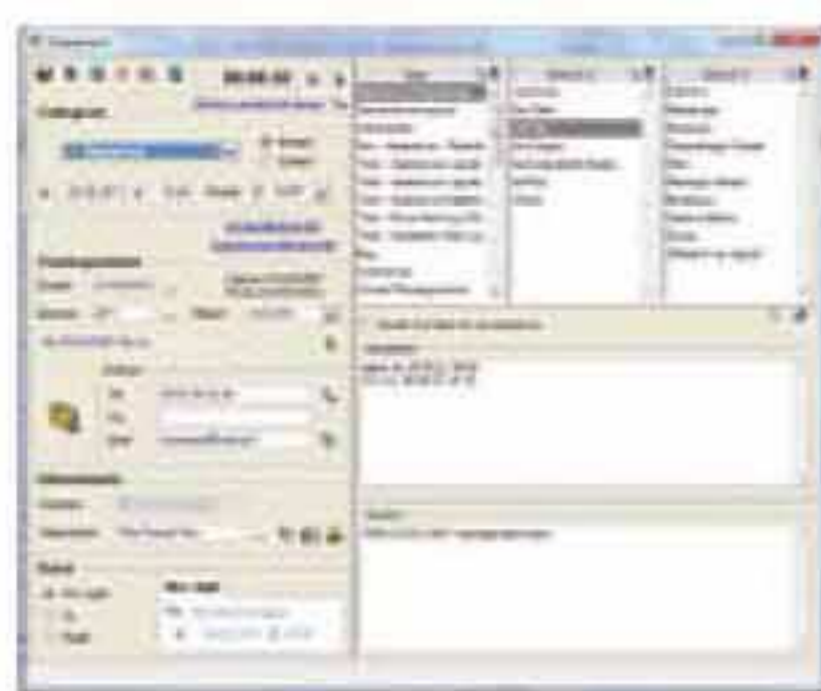
Le module CTI permet d'identifier automatiquement les appels internes ou externes, à partir des coordonnées téléphoniques enregistrées dans la base de données.

### ○ Identification du numéro d'appel entrant

- Un client ou un tiers appelle : il est automatiquement identifié par son numéro de téléphone et une fenêtre « info bulle » apparaît avec son nom, avant même que le destinataire n'ait décroché son combiné.
- Ce dernier dispose instantanément de tous les renseignements nécessaires pour traiter l'appel, en accédant au dossier complet de l'appelant.
- Les appels entrants simultanés sont gérés par « l'empilage » des fenêtres « info bulle ».

### ○ Déclenchement automatisé d'un événement et files d'attente d'appels

- Au décrochage, un événement est créé, afin de qualifier l'appel et de saisir son objet.
- Cet événement va alimenter les files d'attente d'appels téléphoniques, à des fins de traitement ultérieur.
- C'est sa qualification qui le route automatiquement vers la bonne file d'attente.
- Il est possible de créer un nombre illimité de file d'attentes : par service, par produits, par collaborateurs...



Événements

### ○ Traitement rapide et pertinente de la demande

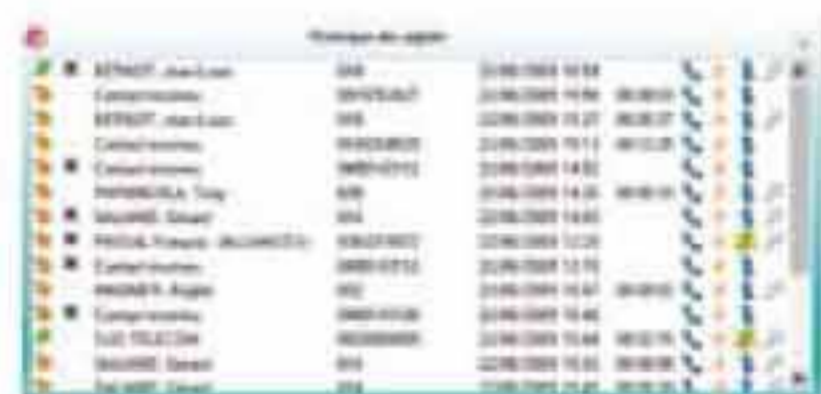
- Par le biais des files d'attente d'appels téléphoniques, le collaborateur concerné est informé de l'appel.
- Il dispose également de tous les éléments du dossier de l'appelant pour réagir rapidement et apporter une réponse pertinente : historique des demandes, documents envoyés, reçus...
- Il peut aussi accéder facilement à son agenda et au planning de groupe, envoyer un message en interne ou un e-mail, programmer une action et l'affecter, produire un document...



File d'attente d'appels

Le +

Le module CTI offre une grande réactivité, une meilleure qualité de service et une maîtrise totale du traitement des appels, grâce notamment aux fonctionnalités innovante de DiaClient et à l'accès instantané aux informations des dossiers.



Historique des appels

## ENRICHISSEMENT PERMANENT DE VOTRE BASE CLIENT SANS PERTE D'APPEL

Si le numéro de l'appel entrant n'est pas reconnu, l'interface CTI vous propose de mettre à jour votre base sans perdre vos appels en :

- Créant une nouvelle fiche client.
- Affectant le numéro à un correspondant existant.
- Créant un nouveau correspondant.
- Modifiant un numéro existant.

## PRÉ-REQUIS > PILOTE TAPI

- Standart téléphonique équipé de CTI avec son driver TAPI Version 2.0.
- Le module CTI utilise le protocole de communication TAPI V2.0. En alternative au protocole TAPI, le module CTI propose aussi un pilotage en ligne de commande (Réservé aux développeurs ou aux prestataires téléphonie).

## TRAÇABILITÉ DES ÉCHANGES

Le module CTI de DiaClient offre une traçabilité des appels émis, reçus et non aboutis en vue d'un rappel ultérieur.

## APPELS SORTANTS

Possibilité de composer automatiquement un numéro de téléphone (interne ou externe) à partir des fiches dossiers, des fiches correspondants, de la recherche de dossier, d'un événement, de l'annuaire...