

# WEL'COM

## LA SOLUTION D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Le module Wel'Com est la solution d'accueil téléphonique vous permettant de gérer l'ensemble de vos appels grâce à des opératrices virtuelles, 24h/24 et 7j/7.

Wel'Com s'adapte à votre infrastructure existante, répondant à toutes vos attentes et exigences.

Wel'Com bénéficie des dernières technologies de reconnaissance de la parole vous permettant de vous démarquer de la concurrence et de répondre aux problématiques d'accueil jusque là non traitées.

### INTERETS DE WEL'COM

#### Rapidité

Gérez tous vos appels simultanés et traitez alors chaque demande, afin de pouvoir augmenter la satisfaction de vos interlocuteurs et donc favoriser la relation client.

#### Disponibilité

Valorisez votre accueil en déchargeant vos opératrices des appels simples et récurrents leur permettant de pouvoir réserver leurs qualités humaines à ceux qui en ont besoin.

#### Simplicité

Joignez l'interlocuteur souhaité simplement en prononçant son nom et prénom, ou le service, améliorant l'image de votre entreprise en facilitant la mise en relation des appelants avec leurs interlocuteurs

#### Productivité

Allégez la fonction d'accueil téléphonique, permettant à l'hôtesse de disposer de plus de temps pour effectuer d'autres tâches.

### FONCTIONNEMENT

Lors de chaque appel, une opératrice virtuelle répond pour demander le nom de la personne ou du service souhaité.

L'interlocuteur prononce simplement le nom du correspondant ou du service souhaité et Wel'Com achemine automatiquement l'appel vers le bon interlocuteur en tenant compte de son agenda (plannings et scénarri prédéfinis).



# FUNCTIONNALITES DE BASE

## Gestion des annuaires

L'ajout, la modification ou la suppression d'un nom ou d'un service se fait via l'intranet (à l'aide d'une interface conviviale et ergonomique).

- mise à jour du changement en temps réel
- connexion directe avec les annuaires LDAP existants

## Gestion des agendas

Elle s'effectue par personne, service, division... avec programmation des semaines types et des jours particuliers.

L'utilisateur a la faculté de gérer ses appels téléphoniques à travers l'agenda personnel.

## Mémoire d'appels

Cette fonction permet de proposer automatiquement d'être mis en relation avec son interlocuteur habituel lorsque Wel'Com a reconnu que la même demande a été réalisée plusieurs fois.

## VIP

La gestion des appels VIP permet de programmer différents scénarii de routage des appels entrants sur reconnaissance du numéro de l'appelant.

## Une intégration complète avec les environnements téléphoniques et informatiques

Le serveur Wel'com dispose d'interfaces analogiques (Z), numériques (T2) ou IP (SIP) permettant une comptabilité avec l'ensemble des autocommutateurs du marché.

## APPLICATIONS (soumises à licences)

Plusieurs applications peuvent compléter le module Wel'Com.

### Dictaphone

Cette application permet d'enregistrer un message vocal depuis n'importe quel poste téléphonique d'un établissement (poste fixe, DECT).

### Multilingue

L'accueil téléphonique peut être géré en multilingue. Plusieurs langues sont disponibles : le français, l'anglais, l'allemand, l'italien, l'espagnol, le portugais...

### Prise de rendez-vous

Un établissement peut automatiser ses prises de rendez-vous par téléphone grâce à un serveur vocal guidant pas à pas l'appelant jusqu'à l'obtention d'une date de rendez-vous.

### Rappel de rendez-vous

Un établissement peut automatiser les rappels de rendez-vous par téléphone ou sms.

### Salle d'attente

Un établissement/service qui reçoit ponctuellement un nombre d'appels entrants dépassant ses capacités de traitement peut faire patienter les appelants tout en les gardant en ligne, jusqu'à ce qu'un opérateur se libère et traite l'appel.

### Voice to Mail

L'appelant a la possibilité de laisser à l'interlocuteur souhaité un message vocal, qui sera transféré sous format web sur l'adresse email de l'interlocuteur.