

# WEL'COM SVI

## L'OUTIL DE COMMUNICATION FAÇONNABLE

Le module Wel'Com SVI est le Serveur Vocal Interactif pour qualifier les flux entrants téléphoniques. Il permet à l'appelant (interne ou externe) d'obtenir rapidement un correspondant, une information ou d'enrichir un système d'information suivant une qualification multicritère.

La pondération multicritère pour un routage intelligent de l'appel associée à de multiples scénarii de routages adaptés au contexte de l'appel (date et heure de l'appel, géolocalisation de l'appelant...) permet à Wel'Com SVI de répondre à toutes les demandes de traitement de l'appel.

### INTERETS DE WEL'COM SVI

#### Adaptabilité

Optez pour une solution capable de s'adapter à toutes vos contraintes et tous vos besoins, en proposant par exemple des services de renseignements disponibles 24h/24 et 7j/7, afin de répondre à chaque demande.

#### Accessibilité

Rendez vos collaborateurs accessibles pour vos appelants en fonction de leur identification et de l'objet de leur demande, permettant ainsi d'améliorer l'image de votre établissement.

#### Sérénité

Gérez facilement votre accueil téléphonique par le biais de mise en place d'alternatives à l'attente, présentes dans la solution Wel'Com SVI :

- une borne informative,
- une boîte vocale,
- un transfert vers des sources extérieures,
- la diffusion d'informations récurrentes...

### INTERFACE GRAPHIQUE DE WEL'COM SVI

Le module Wel'Com SVI est composé de différentes interfaces graphiques permettant de gérer l'ensemble des scénarii possibles.

The screenshot displays the graphical user interface for configuring a node and a counter in the Wel'Com SVI system. The interface is organized into several sections:

- Top Bar:** Features a user icon, the label "SVI", and a routing icon.
- Information Section:**
  - Actif:
  - Type: Aiguillage
  - Nom: 1 - Noeud Aiguillage
- Compteur Section:**
  - Variable du compteur:
    - Provenant d'un noeud
    - Nouvelle variable
  - Nom: variableComptel
  - Portée: Session
  - Valeur initiale: 0
- Règle Section:**
  - Règle: Réinitialiser

# LES PLUS DE WEL'COM SVI

## *SVI plurimédia pour qualifier les flux entrants téléphoniques*

### **Qualification multicritère**

Wel'Com SVI permet une qualification multicritère de la demande.

### **Recherche dynamique**

Le module permet la recherche dynamique d'informations et la connectivité avec les applicatifs métier.

## *La qualification multicritère*

### **Pondération multicritère**

La pondération multicritère de la demande permet un routage interlligent de l'appelant.

### **Distribution multicritère**

La distribution des appels peut être cyclique ou séquentielle sur un pool opérateurs après la qualification de la demande.

### **Scénarii multiples de routage**

De multiples scénarii de routage peuvent être utilisés : date et heure de l'appel, géolocalisation de l'appelant, langues choisies par l'appelant...

L'ensemble de ces scénarri permettent d'adapter le routage au contexte de l'appel.

## *La connectivité avec les applicatifs métiers*

### **Pour l'automatisation de la diffusion d'informations**

Informations trafic en dynamique, disponibilités des commandes ; à la demande ou sur diffusion en masse plurimédia.

### **Pour l'enrichissement du contexte à fournir à l'opérateur**

### **Pour la prise d'informations rapide**

## *La gestion simplifiée des opérateurs*

### **Gestion des opérateurs**

avec un regroupement par équipe.

### **Disponibilité des opérateurs**

modifiable par l'interface graphique ou vocale.

### **Distribution intelligente des appels**

sur un pool d'opérateurs.

### **Mise automatique en indisponibilité**

d'un opérateur sur non réponses consécutives.

### **Outil de reporting**

à façon par des états statistiques précis.

## *La gestion centralisée mutlisite*

### **Hébergement multi-SVI sur une seule plateforme**

Pouvant gérer plusieurs accueils téléphoniques.

### **Profils administrateurs dédiés à chaque site**

Permettant d'accéder à l'interface dédié à l'accueil téléphonique du site.