



SIT

La solution sur mesure pour la gestion des appels!

Solutions intégrées en télécommunications

SIT PC Console

La PC Console est un logiciel de répartition des appels qui est connecté à votre système téléphonique et offre une grande quantité de fonctionnalités permettant de traiter beaucoup plus rapidement et avec plus de précision les appels téléphoniques.

Avantages

- **Meilleur service à la clientèle;**
- **Réduction des coûts;**
- **Efficacité supérieure;**
- **Retour rapide sur investissement;**
- **Gestion plus professionnelle des appels;**
- **Intégration souple des fonctions téléphoniques;**
- **Le contrôle des appels est facilité par l'utilisation du clavier, de la souris ou de l'écran tactile;**
- **Menu contextuel par contact avec courriel, SMS, jusqu'à 15 numéros de téléphone (cellulaire, résidence etc.);**
- **Intégration de bottins / carnets d'adresses;**
- **Élimine les recherches fastidieuses;**
- **Composition en un seul clic;**
- **Accès aux caméras IP;**
- **Accès et partage de l'information stratégique;**
- **Gestion d'équipements et de salles de conférences;**
- **Accès aux statistiques et post mortem;**
- **Gestion des listes de rappel;**
- **Gestion des mesures et codifications d'urgence;**

Options

- **Téléphonie évoluée :** Affiche l'historique des appels récents, crée des automatismes basés sur le numéro de l'appelant. (Ex.: appel prioritaire, transfert automatique, faux numéros, etc).

Historique de l'appelant : à partir d'un simple clic, vous serez en mesure d'obtenir l'historique d'un appel et de mieux renseigner votre interlocuteur.
- **Gestion documentaire :** Composition à partir des documents apparaissant à votre écran, utilisation et mise à jour automatique de boutons liés à des documents de référence (ex. : liste clients, procédures d'urgence, liste de rappel, etc.).
- **Annonce automatique :** Le message préenregistré par la téléphoniste permet d'assurer la qualité et de réduire le niveau de routine, tout en assurant un contact de vive voix largement apprécié par les clients.
- **Carte d'appels :** La gestion des cartes d'appels permet de documenter chaque appel avec une fonction de recherche et l'affichage à la sonnerie, pour ainsi en maximiser son utilisation.
- **Voyants d'occupation (site éloigné) :** Permet de visualiser en temps réel pour un ou plusieurs sites, si les usagers utilisent leur téléphone.
- **Gestion des présences :** les employés clés peuvent, à distance, indiquer leur disponibilité et faire parvenir des informations sur la façon de diriger leurs appels.

La console laisse une trace précise et détaillée de toutes les actions posées avec les détails précis relatifs des données qui vous aideront à maximiser l'utilisation de votre personnel! (heure, durée, action, délai, intervenant, etc.)





SIT

La solution sur mesure pour la gestion des appels!

Solutions intégrées en télécommunications

AVAYA

DEVCONNECT
GOLD

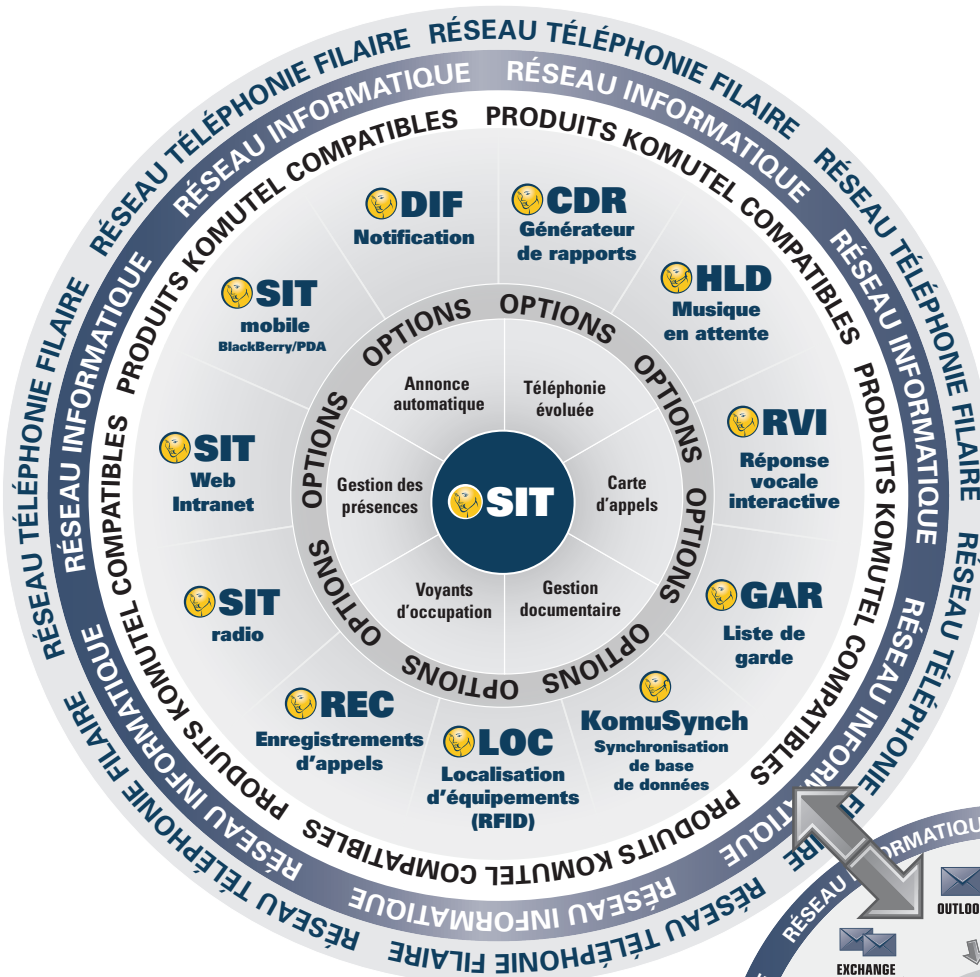
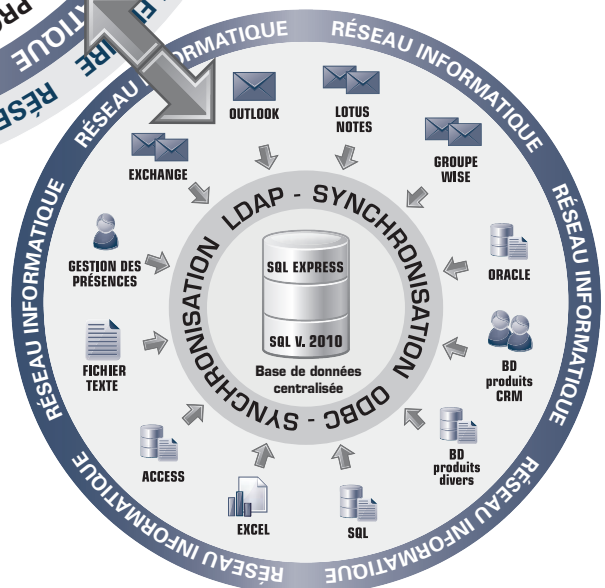


Schéma d'intégration technologique



Technologies

Téléphonie Centrex, Mitel, Nortel, Cisco, Avaya, Astérisque et tout environnement compatible SIP.

Marché

Ce produit s'adresse à tous les marchés incluant : la sécurité publique, la santé, les municipalités, l'urgence (911/services de police, pompiers, d'ambulance, etc), les établissements scolaires (université, cégep, etc.), les édifices et organisations majeurs, les industries, le secteur financier, etc.