



DAK

Distribution automatique Komutel

Solution simplifiée pour centre d'appels

Le DAK de Komutel est un produit pour les centres d'appels désireux de générer toutes les statistiques nécessaires à une bonne gestion. En plus d'effectuer une distribution intelligente des appels, DAK permet une maintenance simple et efficace de vos agents à même votre bureau.

CARACTÉRISTIQUES :

- Réduction des coûts de télécommunications, une alternative économique
- Distribution des appels en utilisant le numéro de l'afficheur (CLID), le numéro composé par l'appelant (DNIS) ou par compétences
- Répartition à tour de rôle des appels dans les groupes
- Gestion locale des groupes d'agents
- Gestion des appels prioritaires et indésirables
- Gestion des débordements par localisations, boîte vocale ou autres
- Gestion d'un nombre illimité de groupes d'agents
- Visualisation du statut des agents locaux et externes (occupé, libre, pause, absent, etc.)
- Gestion des lignes virtuelles à partir du DNIS (numéro composé)
- Langues : français, anglais

STATISTIQUES (RAPPORTS et GRAPHIQUES) :

- Historique des appels entrants et sortants avec informations complètes
- Filtrage des données par : dates, heures, agents, téléphonistes, lignes, etc.
- Taux d'occupation par : lignes, agents, téléphonistes, groupes, superviseurs, etc.
- Quantité d'appels par : lignes, agents, téléphonistes, groupes, superviseurs, etc.
- Durée moyenne des traitements par : lignes, agents, téléphonistes, groupes, superviseurs, etc.
- Liste détaillée des appels par : types (perdu, transféré, appels, avec annonce, etc.) agents, téléphonistes, groupes, superviseurs, etc.
- Et encore beaucoup plus!

AGENTS



NORSTAR



CENTREX



PBX

15120, boul. Lacroix, St-Georges (Québec) Canada G5Y 1R7

1 877 225-9988 • WWW.KOMUTEL.COM

komutel
communication • solutions