



# Solution de diffusion et de Gestion des appels

## INTRODUCTION

- Le diffuseur est un Système Automatisé d'Appel permettant de transmettre automatiquement des messages par Téléphone, Fax, et Email.
- Il s'agit d'un logiciel installé sur un PC sous Windows (Vista, XP, 2000, NT, ME, 98 et 95) connecté au réseau téléphonique (directement ou derrière l'autocommutateur) par l'intermédiaire de cartes vocales spécialisées.

## BASES DE DONNEES

- Gestion de plusieurs Bases de données (nombre illimité)
- Plusieurs n° de téléphone, fax, ou Email par contact (multi coordonnées)

## ENREGISTREMENT DES MESSAGES

- Enregistrement des messages à partir d'un téléphone (fixe ou portable)

## PLANIFICATION DES APPELS

- Planification de plusieurs campagnes d'appels, immédiates ou différées
- Plusieurs planifications peuvent être actives simultanément
- Affectation de Priorités et de pourcentage d'utilisation des ressources aux différentes campagnes d'appels
- Choix des contacts par Catégories, Critères de Sélection ou Sélection Cartographique
- Planifications Automatiques, qui peuvent être déclenchées en quelques secondes
- Calendrier et Modèles horaires
- Possibilité de modifier ou d'interrompre et de récupérer les contacts d'une campagne terminée (non-réponses, non confirmés, répondus, ...) pour émettre une nouvelle campagne d'appels
- Possibilité de démarrer une planification par téléphone

## SUIVI DES APPELS

- Suivi détaillé du déroulement des Appels en temps réel sur écran
- Rapport détaillé, semi détaillé ou sommaire.
- Un historique détaillé est conservé dans chaque fiche contact pour consultation

## TRANSMISSION DES APPELS

- Renouvelle l'Appel en cas de non-réponse ou occupé
- Détecte les répondus
- Confirmation de la réception par code d'identification
- Interactivité avec choix de confirmation ou d'infirmité, de choisir la langue du message, de réécouter le message, d'effectuer des sondages, avec réponses Multi choix, d'écouter un autre message

## CONTROLE D'ACCÈS

- Multi usagers (nombre de postes de travail illimité)
- Contrôle d'Accès à l'entrée de l'application
- Définition des fonctionnalités disponibles par opérateur
- Suivi des opérations effectuées par opérateur

## FORMATION

- Très simple d'utilisation, requiert peu de formation
- Suit les normes Microsoft CUA/SAA pour la disposition des écrans et des déplacements



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

1 877 225-9988 • WWW.KOMUTEL.COM

**komutel**  
communication • solutions