



Centre de contact Ubity

FICHE PRODUIT



PRÉSENTATION

Vous possédez une équipe de service à la clientèle ou de ventes pour laquelle vous aimeriez implanter un de centre de contact simple et efficace? Grâce à la solution de centre de contact d'Ubity, vous serez en mesure d'offrir une expérience personnalisée à vos clients et vous aurez plusieurs outils pour suivre efficacement la performance de vos agents.

BÉNÉFICES

✓ Implantation rapide et à faibles coûts

Notre centre de contact évolué peut être mis en place en très peu de temps à des coûts très concurrentiels.

✓ Adaptable aux besoins des petites équipes comme des grandes

La solution de centre de contact d'Ubity répondre aux besoins de petites équipes aussi bien qu'à ceux des grands centres de contact

✓ Paramétrage flexible depuis un portail de gestion en ligne

La flexibilité de la solution permet de diminuer ou augmenter les effectifs automatiquement via notre portail, Studio.

✓ Évaluation simple de la productivité et efficacité des agents

Les outils du centre de contact d'Ubity répondent aux besoins des superviseurs qui désirent une gestion efficace et assidue de la performance de leurs agents.

✓ Analyse des activités via un tableau de bord intuitif

La solution d'Ubity offre un tableau de bord aux agents au centre de contact, leur permettant de partager leur statut d'activité, de signaler leurs actions telles que leurs pauses, de suivre l'état des appels, et plus.

Le saviez-vous



Les entreprises qui implantent un centre de contact constatent d'une **augmentation d'au moins 10% de leurs revenus**, et observent une **hausse significative de la satisfaction** de leur clientèle!



FONCTIONNALITÉS PRINCIPALES

La solution de centre de contact d'Ubity offre des fonctionnalités permettant d'améliorer l'administration du système, la supervision des agents, la gestion des appels par les agents et l'expérience des clients :

ADMINISTRATION DU SYSTÈME

- ✓ Configuration flexible des files d'appels
- ✓ Attribution de priorités aux différents agents enregistrés
- ✓ Enregistrement des agents dans une ou plusieurs files d'appels
- ✓ Association de différents numéros aux files d'appels, tels que le cellulaire d'un agent

SUPERVISION DES AGENTS

- ✓ Outil de visualisation des files d'appels en temps réel et comparaison de la performance des agents
- ✓ Messages d'alerte par courriel ou SMS pour une file d'appels problématique (ex. délai d'attente trop long, traitement d'appel trop long, maximum d'appels en cours atteint, etc.)
- ✓ Écoute des appels en cours en mode incognito (« *Silent Call Monitoring* »)
- ✓ Enregistrement des appels et fonctions de démarrage des enregistrements conformes aux normes de sécurité PCI
- ✓ Participation active aux appels des agents (« *Call Barging* »)
- ✓ Ajouts (« *Log* »), retraits (« *Delog* ») et modifications (ex. mise en pause) des agents dans les files d'appels depuis le portail de gestion
- ✓ Accompagnement d'un agent à l'insu de l'appelant (« *Eavesdropping* »)
- ✓ Rapports détaillés et approfondis

GESTION PAR LES AGENTS

- ✓ Tableau de bord des files d'appels, des agents et leur statut d'activité
- ✓ Rapports détaillés et approfondis des appels
- ✓ Statuts d'activité personnalisés
- ✓ Enregistrement des appels
- ✓ *Click-to-Dial* pour appeler en un clic

EXPÉRIENCE CLIENT

- ✓ Musique d'attente et messages d'annonce personnalisés selon la file d'attente
- ✓ Annonce du délais d'attente et/ou de la position de l'appelant dans la file
- ✓ Fonction de Rappel selon la position de l'appelant dans la file
- ✓ Boîte vocale spécifique à une file d'appels
- ✓ Transfert d'une file d'appels à une autre



PRÉREQUIS

- ✓ L'utilisation du portail de gestion en ligne d'Ubity, Studio, est nécessaire pour accéder aux outils de centre de contacts.

TARIFICATION

- ✓ Une **tarification mensuelle** est appliquée **par agent enregistré** au centre de contact.

À PROPOS D'UBITY

Depuis 2007, Ubity est la référence canadienne en téléphonie hébergée, au service de vos communications d'entreprise. Traitant mensuellement plus de trois millions d'appels et opérant entre Montréal, Québec, Toronto et Vancouver, Ubity met à l'honneur sa clientèle d'entreprises en l'équipant d'une gamme complète de solutions téléphoniques basées sur une technologie IP évoluée. Grâce à son expertise et à ses capacités d'innovation, Ubity connecte les leaders économiques d'aujourd'hui et de demain sur le nuage.

Pour plus d'information



Pour plus d'information sur la solution de centre de contact d'Ubity, contactez un représentant Ubity au **1 877 243-5520**, poste **1**.

Pour obtenir de l'assistance pour votre centre de contact d'Ubity, visitez la catégorie **Centre de contact** de notre soutien technique en ligne via **support.ubity.com**, ou prenez contact avec un conseiller de notre service à la clientèle au **1 877 243-5520**, poste **2**.

