

SCOPSERV
INTERNATIONAL INC.

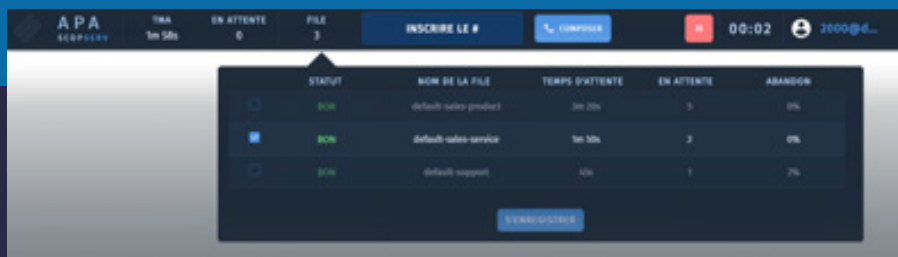
SCOPEL APA APPLICATION PORTAIL AGENT

L'APA (Application Portail Agent) est une solution d'optimisation de la performance des agents de centres de contact client. Il permet l'usage de fonctions téléphoniques de **SCOPEL IPBX** en interaction avec les logiciels d'affaires entreprise, tels **CRM, ERP**, etc., pour faciliter le traitement des appels entrants.

L'APA a deux composants soit le **SGE** (Service de Gestion Évènementiel) qui s'installe automatiquement avec votre **SCOPEL IPBX** (prérequis minimum : **SCOPEL** ver 6.1) et l'application SCOPEL APA (installation requise) que les agents utilisent dans l'exécution de leurs activités de centre de contact client.

Le **SGE** est un connecteur Websockets qui se charge de mettre à jour les configurations fonctionnelles des agents et de transmettre les événements en temps réel au **SCOPEL APA**.

SCOPEL APA est un complément du poste téléphonique de l'agent qui, sans le remplacer, ajoute un panneau de contrôle sur son écran de travail. L'agent pourra alors faire les mêmes actions d'appel, de réponse ou de transfert des communications via **SCOPEL APA** en plus des fonctions spécifiques suivantes (voir image ci-bas).



SCOPEL APA affiche sur le bandeau deux informations pertinentes à l'état global des files: le temps moyen d'attente (**TMA**) ainsi que le nombre global d'appelant en attente et ce, en temps réel.

La gestion des files d'attente s'effectue par un menu déroulant de la fenêtre FILE où l'on y trouve le statut de conformité avec les SLA, le nom de la file d'attente, le temps d'attente moyen, le nombre d'appelants en attente, le taux d'abandon ainsi que le sélecteur de files d'attente accessibles dynamiquement par l'agent.

Pour tout complément d'information ou pour obtenir **SCOPEL APA**, référez-vous à votre agent autorisé ScopServ.

Guides disponibles à https://wiki.scopserv.com/fr/guides/apa_user_guide.html
Documentations disponibles à <https://www.scopserv.com/fr/produits/documentations/>

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
4486, Boul. Gouin O., Montréal (QC) H4J 1B7
www.scopserv.com - info@scopserv.com - 1-866-722-3292