

L'EXPERT EN INFORMATION EN TEMPS RÉEL

SCOPSWITCH permet aux agents et superviseurs d'un centre d'appels de faire un suivi en temps réel rigoureux sur l'état des usagers.

SCOPSWITCH compile et affiche l'information primordiale concernant les statistiques de votre Centre de contact client (CCC).

SCOPSWITCH possède une interface Web en temps réel permettant de superviser sans délai toutes les ressources de votre SCOPTEL IPBX.

Accessible à l'administrateur et aux utilisateurs autorisés, cette interface est l'outil idéal pour tout opérateur ou opératrice, lui permettant de complètement superviser un plateau d'appel, en contrôlant l'état des postes importants, des files d'attente et des agents.

Pour toutes les tailles d'entreprises de 5 employés jusqu'aux entreprises multinationales.

<https://www.scopserv.com/fr/produits/documentations/>

AVANTAGES

- Indicateurs diversifiés
- Précision assurée
- Facilité d'utilisation
- Système automatisé

SCOPSWITCH fait partie intégrante de SCOPTEL IPBX



FONCTIONNALITÉS

- Postes Téléphoniques: Affiche l'état des postes téléphoniques, les appels en cours, l'état du renvoi d'appels
- Bureau Virtuel: Affiche l'état du bureau, le numéro du poste de l'utilisateur connecté, ainsi que les appels en cours
- Agents: Affiche l'état des agents, le numéro du poste de l'utilisateur connecté, ainsi que les appels en cours
- File d'attente : Affiche l'état de la file ainsi que les appels en attente
- Appels parqués : Affiche l'état des zones de parquages ainsi que les appels actuellement parqués
- Boîtes de messagerie vocale : Affichage du statut des boîtes, affichage des messages, lecture des messages vocaux et transfert copie des messages vocaux vers un autre dossier ou une autre boîte
- Comptes VoIP : Affiche l'état des comptes VoIP ainsi que les appels en cours
- Conférences : Affiche l'état des conférences, la liste des membres et leur statut (mode muet actif ou non). Possibilité d'exclure n'importe quel membre ou de le mettre en mode muet, de verrouiller ou de déverrouiller la conférence
- Éditeur de panneaux, intégré directement dans l'interface, afin de faciliter leur gestion (création, modification ou suppression)
- Création de panneaux publics, accessibles à tous les utilisateurs autorisés
- Création de panneaux privés, accessibles uniquement aux utilisateurs actuellement connectés
- Affichage amélioré des éléments dans un panneau SCOPSWITCH, pour un accès plus simple et rapide aux différentes informations
- Rafraîchissement plus rapide et fluide des données des panneaux SCOPSWITCH
- Ajout d'un téléphone virtuel, pour le contrôle à distance d'un téléphone connecté au SCOPTEL IPBX ainsi que ses appels
- Disponibilité d'une version réceptionniste du téléphone virtuel, permettant l'affichage de plus de 4 appels
- Gestion des contacts avec bouton d'appels et d'envoi de messages
- Affichage du statut des contacts
- Disponibilité pour le téléphone virtuel d'un historique des appels effectués depuis les dernières 24 heures
- Possibilité de personnalisation de l'affichage de chaque panneau SCOPSWITCH, selon les préférences de l'utilisateur connecté

