



Solution de traitement d'appels téléphoniques pour centres de contact et centres d'appel



Flexible

Vicidial offre une centaine de fonctionnalités pour gérer tous les aspects d'un centre de contact avec en plus la possibilité d'en rajouter en fonction des besoins opérationnels du centre de contact.

Avec VICIdial, « the sky is the limit » !

Fiable

Vicidial est adopté par +1000 centres de contact dans le monde faisant de lui une solution fiable et robuste.

Source
<https://www.vicidial.com>

Sécurisé

Accès sécurisé https, des privilèges différentiels et possibilité décryptage des communications et des enregistrements, VICIdial est conçu avec la sécurité en ligne de mire !

Fonctionnalités principales

- Distribution automatique d'appel selon plusieurs stratégies
- Supervision en temps réel des activités des agents avec possibilité de faire de l'écoute à chaud
- Enregistrement des communications
- Rapports détaillés par agents et par file d'attente
- Génération des KPIs typique d'un centre de contact :
 - Temps de réponse moyen,
 - Temps de traitement moyen,
 - Temps d'attente moyen,
 - % des appels abandonnés,
 - % des appels répondus avant une durée pré-définie
- Conférence à plusieurs
- Gestion de plusieurs files d'attente simultanément
- Transfert d'appel en pleine communication (à l'aveugle ou assisté)
- Plusieurs schémas de rappel

The screenshot displays the VICIdial administration interface. At the top, it shows the VICIdial logo, navigation links (HOME, Timeclock, Chat, Logout (6666), Change language), and the date/time: Thursday March 31, 2016 9:04:41 AM.

ADMINISTRATION sidebar menu includes: Reports, Users, Campaigns, Lists, Quality Control, Scripts, Filters, Inbound, User Groups, Remote Agents, and Admin.

System Summary:

Records	Active	Inactive	Total
Users:	109	2	111
Campaigns:	154	72	226
Lists:	192	343	535
In-Groups:	53	5	58
DIDs:	69	0	69

Total Stats for Today: [\[view max stats\]](#)

Total Calls	Total Inbound Calls	Total Outbound Calls	Maximum Agents
0	0	0	1

Total Stats for Yesterday: [\[view max stats\]](#)

Total Calls	Total Inbound Calls	Total Outbound Calls	Maximum Agents
8 / 0	0	0	1

At the bottom left, version information is provided: VERSION: 2.12-547a, BUILD: 100330-1559, © 2016 Vicidial Group.

Fonctionnalités détaillées

- Possibilité pour un agent d'appeler successivement des clients à partir d'une base de données via un client Web
- Possibilité d'afficher un script pour que l'agent puisse le lire avec des champs tels que le nom, l'adresse, etc. remplis
- Possibilité de configurer une campagne pour composer automatiquement et envoyer des appels en direct aux agents disponibles
- Possibilité de composer de manière prédictive dans une campagne avec un algorithme de numérotation adaptatif
- Possibilité de composer une seule campagne sur plusieurs numéroteurs VICIhost ou plusieurs campagnes sur un seul numéroteur
- Possibilité de transférer les appels avec les données client à un proche/vérificateur
- Possibilité d'ouvrir une page Web personnalisée avec les données utilisateur de l'appel, par campagne, par groupe ou par liste

- Possibilité de composer automatiquement des campagnes pour commencer par un simple SVI puis diriger vers l'agent
- Possibilité de diffuser des numéros aux clients avec un message préenregistré
- Possibilité de garer le client avec de la musique personnalisée par campagne

- Possibilité d'envoyer un appel interrompu à une boîte vocale, une file d'attente ou une extension par campagne si aucun agent n'est disponible
- Possibilité de définir l'ID de l'appelant sortant par campagne ou par liste
- Possibilité de prendre des appels entrants collectant l'ID de l'appelant
- Possibilité de fonctionner en tant que ACD pour les appels entrants et fronter/closer de vérification
- Possibilité pour un agent de prendre en charge les appels entrants et sortants en une seule session (mixte)
- Possibilité de démarrer et d'arrêter l'enregistrement des appels d'un agent à tout moment
- Possibilité d'enregistrer automatiquement tous les appels
- Possibilité d'appeler manuellement ou automatiquement jusqu'à deux autres numéros de client pour le même prospect
- Composez automatiquement un nombre illimité de numéros alternatifs par client jusqu'à ce que vous obteniez une réponse
- Possibilité de planifier un rappel avec un client en tant qu'agent ou spécifique à un agent
- Possibilité en mode de numérotation manuelle de prévisualiser les prospects avant de composer
- Les agents peuvent être connectés de n'importe où avec un simple téléphone, un navigateur Web et une connexion Internet
- Raccrochage et disposition plus rapides des appels en appuyant sur une touche (HotKeys)
- Temps de récapitulation définissable de l'agent par campagne
- Possibilité d'ajouter des dispositions d'appel personnalisées par campagne

- Possibilité d'utiliser des requêtes de base de données personnalisées dans la numérotation de campagne
- Recyclage des appels d'état spécifiés à un intervalle spécifié sans réinitialiser une liste
- Numérotation avec des restrictions de fuseau horaire personnalisées, y compris par état et par jour de la semaine

- Numérotation avec détection de répondeur, lecture également d'un message pour les appels AM
- Plusieurs campagnes et listes de prospects sont possibles
- Option d'un minuteur de dépôt avec message de sphère de sécurité pour la conformité FTC
- Pourcentage d'appels interrompus variable lors de la numérotation prédictive pour la conformité FTC
- Listes DNC à l'échelle du système et par campagne qui peuvent éventuellement être activées par campagne
- Tous les appels sont consignés et les statuts des appels sont consignés ainsi que les ventilations du temps de l'agent
- L'équilibrage de charge des appels sur plusieurs serveurs Asterisk entrants ou sortants est possible
- Équilibrage de la connexion au téléphone de l'agent et basculement sur plusieurs serveurs VICIhost
- Plusieurs rapports en temps réel et sommaires disponibles
- Écrans d'affichage de campagne en temps réel
- Conférence 3rd party (avec macros DTMF et préréglages de nombres)
- Transfert d'appel aveugle 3rd party
- Conférence 3rd party avec dépôt d'agent
- Musique d'attente personnalisée et son d'alerte de l'agent pour les appels entrants
- Temps d'attente estimé, place en ligne, files d'attente de débordement et plusieurs autres fonctionnalités entrantes uniquement
- Classement basé sur les compétences et routage des appels par groupe entrant (files d'attente) et campagne
- Hiérarchisation des files d'attente par campagne et groupe entrant
- Mise en file d'attente des appels en agent unique
- Possibilité de définir des niveaux d'utilisateur et des autorisations pour certaines fonctionnalités et campagnes
- Possibilité pour les gestionnaires d'écouter les conversations des agents
- Possibilité pour les gestionnaires d'engager des conversations avec les agents et les clients
- Possibilité pour les responsables de modifier les files d'attente sélectionnées pour un agent
- Possibilité pour les agents de sélectionner un code de pause lorsqu'ils ne sont pas actifs
- Possibilité pour les agents de contrôler les niveaux de volume et de se mettre en sourdine
- Possibilité pour les agents d'afficher les états des autres agents sur le système
- Possibilité pour les agents d'afficher les détails des appels dans la file d'attente à partir de laquelle l'agent est sélectionné pour prendre des appels
- Possibilité pour les agents de sélectionner et de cliquer pour prendre des appels en file d'attente à partir de leur écran d'agent
- Application du changement de quart d'agent par jour et heure, définie par groupe d'utilisateurs
- API d'agent Web multifonction permettant de contrôler les sessions de l'agent, y compris la numérotation en un clic en dehors de l'écran de l'agent
- API Web d'importation de leads
- Utilitaires d'exportation de données basés sur le Web
- Application Time-clock séparée pour suivre le temps de travail de l'utilisateur
- Administration basée sur le Web
- Fourniture de liaisons DID, téléphoniques et d'opérateur via l'interface Web
- Gestion des e-mails entrants via l'écran Web de l'agent
- Discuter avec des clients à partir d'un site Web via l'écran Web de l'agent
- Discuter avec les responsables et les autres agents dans l'écran Web de l'agent

- L'application Web de l'agent est disponible en anglais, espagnol, grec, allemand, français, italien, polonais, portugais, portugais, portugais brésilien, slovaque, russe, néerlandais, suédois, chinois traditionnel et japonais.
- Les pages Web d'administration sont disponibles en anglais, espagnol, grec, allemand, italien, français et portugais brésilien.

Real-Time Main Report Choose Report Display Options RELOAD NOW MODIFY | SUMMARY refresh: 7178

+ VIEW MORE VIEW USER GROUP SHOW SERVER INFO HIDE WAITING CALLS SHOW IN-GROUP STATS SHOW PHONES SHOW CUSTPHONES

DIAL LEVEL: 2.608 TRUNK SHORT/FILL: 0 / 0 FILTER: NONE TIME: 2016-06-22 16:42:22

DIALABLE LEADS: 115664 CALLS TODAY: 104200 AVG AGENTS: 2.30 DIAL METHOD: INBOUND_MAN

HOPPER (min/auto): 4049 / 1080 DROPPED / ANSWERED: 31.000 / 29971 DL DIFF: 1.63 STATUSES: A, B, N, XFER, NA, NEW

LEADS IN HOPPER: 1296 DROPPED PERCENT: 0.10% DIFF: 71.03% ORDER: DOWN

current active calls: 307 | calls ringing: 229 | calls waiting for agents: 1 | calls in IVR: 0

agents logged in: 119 | agents in calls: 96 | agents waiting: 7 | paused agents: 2 | agents in dead calls: 1 | agents in dispo: 3

Calls Waiting: 2016-06-22 16:42:22

STATUS	CAMPAIGN	PHONE NUMBER	SERVER IP	DIALTIME	CALL TYPE	PRIORITY
LIVE	1APSA_C	7731774326	192.168.201.198	0:00	IN	0

Agents Time On Calls Campaign: 2016-06-22 16:42:22

STATION	USER	SHOW ID	INFO	SESSIONID	STATUS	MM:SS	CAMPAIGN	CALLS	HOLD	IN-GROUP
IAX2/W063e	W063	+		8600093	READY	0:23	WAPSAC	337		
IAX2/W0301	W030	+		8600084	READY	0:22	WAPSAC	330		
IAX2/W0201	W020	+		8600102	READY	0:20	WAPSAC	330		
IAX2/W016h	W016	+		8600099	READY	0:16	WAPSAC	330		
IAX2/W008j	W008	+		8600073	READY	0:16	WAPSAC	332		
IAX2/W012d	W012	+		8600094	READY	0:21	WAPSAC	330		
IAX2/W029k	W029	+		8600094	READY	0:17	WAPSAC	329		
IAX2/W072d	W072	+		8600084	QUEUE	0:34	WAPSAC	338		
IAX2/W090l	W090	+		8600078	QUEUE	0:29	WAPSAC	342		
IAX2/W064f	W064	+		8600118	DEAD	10:45	WAPSAC	315		
IAX2/1209b	Glabuna Libo	+		8600105	INCALL	2:36	1APSA_C	7	0	1APSA_C - APSA Cold

■ Monitoring temps réel