



SOLUTION DE CENTRE DE CONTACT OMNICANAL



Au-delà du parcours du client

Tél.: +33 (0)1 75 43 18 70
info@media-technologies.eu

Impressionnez vos clients avec la [technologie unique XCALLY MOTION](#): Open Channel, temps réel, puissante, efficace et totalement intégrée à Asterisk™.

Offrez la [meilleure expérience de Parcours Client](#) (Customer Journey) en permettant à vos contacts d'interagir avec vous en utilisant la voix, la vidéo, le chat Web, le mail, les SMS, le fax et de nombreux autres canaux.

Avec l'[API XCALLY Motion Open Channel](#) Technology, il est très facile d'intégrer vos canaux favoris : les réseaux sociaux (par exemple Facebook ou Twitter), les mails externes ou les interactions vidéo.



XCALLY Motion permet également l'intégration avec de nombreuses applications logicielles tierces disponibles sur le marché (comme les CRM ou les systèmes de gestion des tickets).

Vous pouvez également optimiser l'interaction entre l'agent et le client en utilisant des [déclencheurs](#) (triggers) et des [automatisations](#) spécialement conçus pour faciliter les tâches répétitives.

La configuration de l'environnement est très simple: l'interface Web XCALLY Motion est très conviviale et propose des tutoriels en ligne et des exemples de configurations permettant de créer des agents, des routages, des files d'attente, des scripts SVI et bien plus encore!



Cally Square est un [Designer Graphique SVI](#) très intuitif, permettant de configurer de façon simple et efficace le routage des appels ou d'exécuter des tâches: en combinant les fonctions prédéfinies dans un flux graphique, l'administrateur peut facilement déployer en quelques minutes un système de gestion des flux des appels très sophistiqué, sans aucune compétence en programmation.

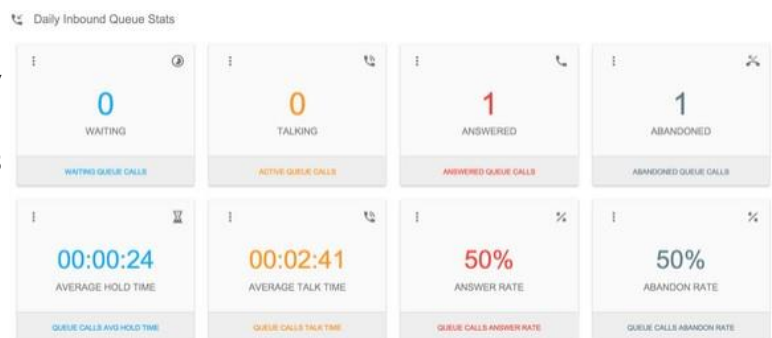
La technologie asynchrone XCALLY Motion permet aux chefs d'équipe ou aux agents de recevoir des événements, des notifications et des informations directement et en temps réel sur une [Interface Utilisateur Web Unifiée](#).

L'administrateur du service client peut définir le planning des activités des agents, en indiquant les canaux qu'il peuvent utiliser lors des interactions clients (téléphone, e-mail, chat, etc.), en fonction de leurs compétences et de leurs capacités: Ils seront ajoutés aux files d'attente des canaux appropriés et la configuration est terminée!



Les agents utiliseront la [barre de téléphonie](#) (Unified Agent Desktop Phonebar) pour gérer les interactions vocales avec leurs contacts. La barre de téléphonie peut être utilisée pour afficher en temps réel leurs statuts de présence (Disponible, En Pause, etc.), définis par eux-mêmes ou par leurs superviseurs.

Le superviseur peut utiliser le nouveau [Real Time Wallboard Dashboard Designer](#), concepteur de tableau de bord en temps réel, pour surveiller toutes les interactions ayant lieu dans son service client. Il s'agit d'un outil très utile pour surveiller l'ICP (Indicateur Clé de Performance), assurant ainsi une gestion efficace et de haute qualité du service client!












































Les clients peuvent interagir avec le centre de contacts en utilisant différents canaux: Leurs [Parcours Client](#) seront stockés dans une base de données qui donnera une précieuse image de leurs habitudes et de leurs choix, ce qui vous permettra d'améliorer la communication avec vos clients! Il est également important d'analyser ces données et de les optimiser, en comprenant le temps passé à interagir avec un client ou à résoudre des problèmes spécifiques (regroupement des contacts par mails, chats, appels, etc).

Le module [JScripty](#) est très utile pour le Superviseur pour la modélisation des projets d'interview: Vous pouvez piloter l'interaction entre l'entreprise et les clients en énumérant les questions à poser et les réponses possibles.

Le Moteur XCALLY peut être déployé sur des serveurs dédiés, sur une machine virtuelle ou même dans le cloud et prend en charge la jonction SIP et toutes les lignes PSTN.

XCALLY MOTION propose [un modèle de tarification très flexible](#), modèle de licence basé sur le nombre d'agents connectés simultanément.

XCALLY MOTION est disponible dans les versions suivantes:

PLUS	OMNI-GOLD	MOTION MODULES	DIALER-GOLD	ULTIMATE
		Voice Channel		
		IVR Designer		
		Call Recording		
		Whisper and Barge-in		
		Analytics and Reporting		
		API		
		SMS Channel		
		Chat Channel		
		Email Channel		
		Fax Channel		
		Open Channel		
		Contacts Management		
		Motion Dialer		
		JScripty		

Vous pouvez également acheter des [extensions PBX](#) et des [licences Superviseur](#) supplémentaires.

FONCTIONNALITÉS



Modules Omnicanal

Profitez des Canaux Voix, SMS, Chat Web, Mail, Fax et Réseaux Sociaux sur la même solution unifiée!



Gestion des contacts

Gérez les informations de vos clients et suivez leurs interactions à travers différents canaux!



Open Channel API

Développez et personnalisez vos canaux de communication préférés (réseaux sociaux, vidéo,...) en quelques étapes seulement. Vos agents géreront ensuite les interactions avec le client dans une seule interface web omnicanal.



Barre de téléphonie

Vos agents peuvent se connecter à leurs files d'attente, gérer plusieurs statuts et effectuer différentes tâches, en fonction des compétences qui leur sont attribuées, à l'aide de la barre de téléphonie Windows Motion.

FONCTIONNALITÉS



Surveillance en temps réel

Utilisez les écrans de contrôle en temps réel pour surveiller les performances de vos agents et apporter des modifications dynamiques en cas de besoin urgent.



Analyses et rapports

Analysez les données et performances grâce à nos rapports prêts à l'emploi ou créez vos propres rapports adaptés à vos objectifs commerciaux.



Tableaux de bord personnalisables

Chaque centre de contact est unique: créez et personnalisez vos propres tableaux de bord pour surveiller et améliorer ses performances!



Automatisations et Déclencheurs (Triggers)

Faites-en sorte que les choses se produisent automatiquement, selon le calendrier et les actions définis en amont.

FONCTIONNALITÉS



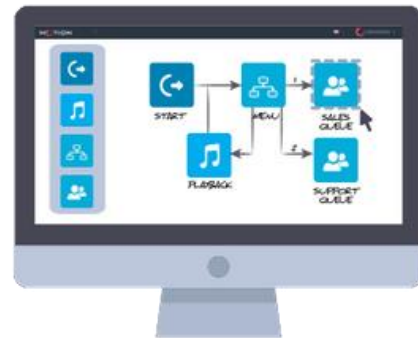
Automate d'Appels Sortants

Maximisez le temps de conversation de vos agents à l'aide de la numérotation en mode Preview, Progressif, Power ou Prédicatif.



WebRTC

Gérez les appels à l'aide de la barre Motion Web Real Time Communication (WebRTC) intégrée à l'interface Omni Desktop Agent!



Système SVI

Configurez facilement vos projets SVI - standard automatique, sondages de satisfaction client, rappel automatique, etc - en utilisant la puissante interface graphique Web en mode «glisser-déposer»!



Messenger

Permettez aux agents de collaborer efficacement et de résoudre rapidement les problèmes des clients!

FONCTIONNALITÉS



Récupération d'Urgence et Haute Disponibilité

Configurez les infrastructures en Récupération d'Urgence et Haute Disponibilité. Vous pouvez obtenir des licences pour le serveur secondaire avec une remise spéciale!



RGDP

XCALLY Motion est conforme à la spécification RGDP de la réglementation 2016/679 / UE.



Indépendant des opérateurs télécom

Choisissez votre opérateur préféré! Le trafic vocal est calculé et facturé séparément par votre opérateur de téléphonie conformément à ses conditions générales de vente!



Installation et licences

Déployez Motion sur un serveur dédié, une machine virtuelle ou même dans le cloud. Choisissez votre modèle de tarification en fonction du nombre d'agents connectés simultanément et de canaux SVI.

INTEGRATIONS



Réseaux sociaux et applications de messagerie

Facebook Messenger et Wall
Line
Teams
Telegram
Twitter
Viber
Whatsapp for Business



Bots

Amazon Lex
Google Dialogflow



CRM

Salesforce
ServiceNow
SugarCRM
ZohoCRM



Systèmes de Gestion des Tickets

Desk.com
Microsoft
Dynamics 365
Freshdesk
vTiger
Zendesk

INTEGRATIONS



ASR et TTS

Amazon AWS Polly TTS
Google ASR et TTS
ISpeech ASR et TTS
Lumenvox ASR et TTS
Sestek ASR et TTS
Tilde ASR

Fournisseurs SMS

Clickatell
Clicksend
Connectel
CSC
Telecom
Infobip
IntelePeer
Plivo
Skeby
Twilio