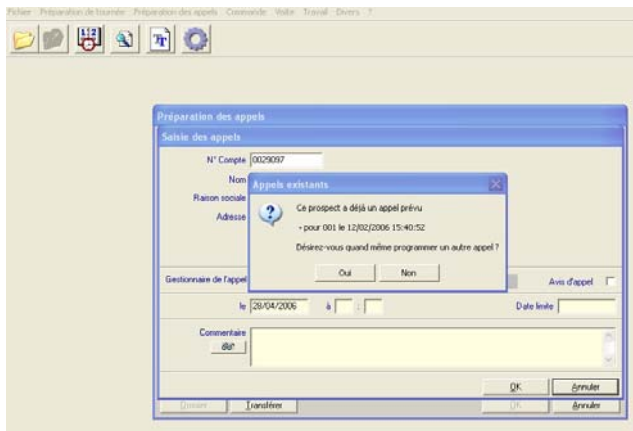


## Répondre aux attentes des

- Plateformes d'appel multi positions
- Centre d'appel interne à l'Entreprise



- Disposer d'informations spécifiques en multimédia sur les prospects et clients.  
Conduire des opérations de prospection sur la base client pour vendre des services (maintenance, SAV, évolution de matériel) en utilisant des scénarios adaptés.
- Suivre et analyser ces opérations de prospection (appels, contacts argumentés...).
- Créer des scénarios programmés, selon des critères clients ou prospect.
- Exécuter les appels téléphoniques en automatique, saisir des réponses ou des commandes.
- Enregistrer l'issue de l'appel et déclencher le comportement associé (envoi de courrier, programmation d'un rappel...).

### Le Comportement d'appel

- Un comportement décrit la liste des opérations à effectuer pour chaque société ciblée.
- Disposer à l'écran la liste des sociétés ciblées pour cet opérateur.
- Automatiquement proposer les différentes étapes fixées dans le comportement d'appel qui s'exécuteront en séquence, pour chaque société.
- Composer automatiquement le numéro de téléphone de la fiche à appeler. Si le correspondant décroche, le scénario est exécuté.

### Les statistiques

- Sur chaque poste, disposer d'une statistique pour chaque téléacteur, pour chaque issue possible d'un appel (Absent, Occupé, Barrage, Dialogue établi, etc.) le nombre d'appels, leur durée moyenne, le pourcentage du temps total que cela représente.
- Un fichier de prospects géré sur ordinateur.