

SYSTEME EVENEMENTIEL
DE GESTION DES ENTREPRISES



■ iMX Téléphonie

WWW.CODIX.EU

CANADA ÉTATS-UNIS MEXIQUE ROYAUME-UNI MAROC ESPAGNE FRANCE ALLEMAGNE BELGIQUE
TUNISIE ROUMANIE BULGARIE ÉMIRATS VIETNAM



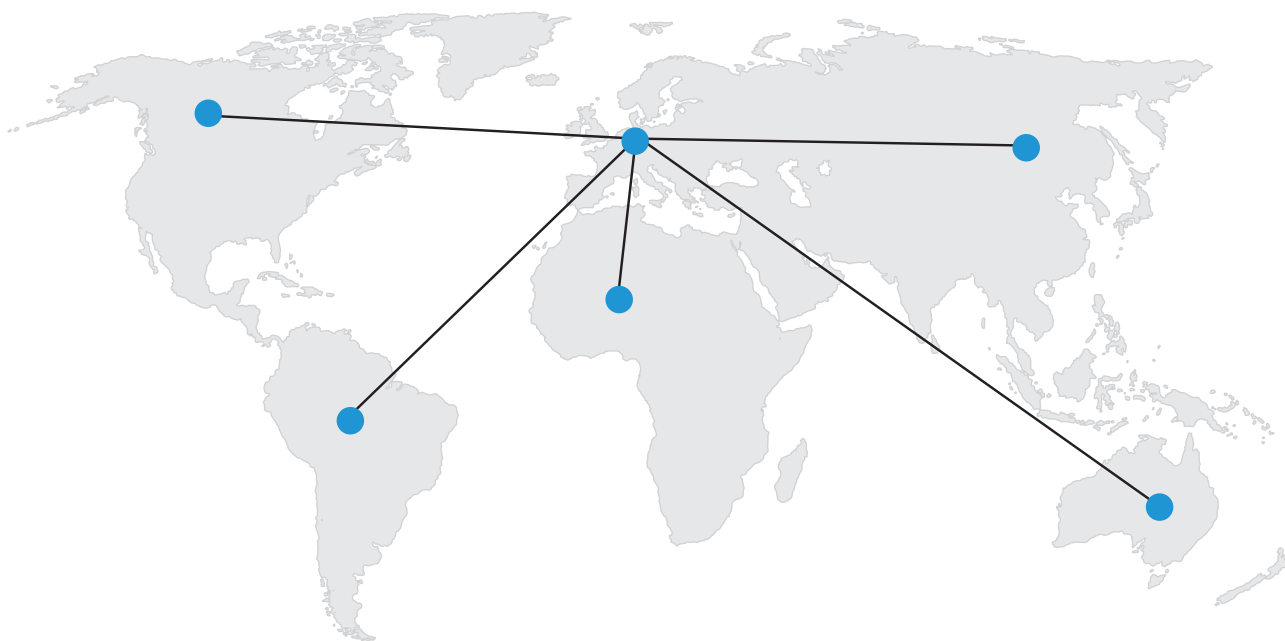
iMX Tel est le module de téléphonie intégré à la solution iMX. Ce numéroteur téléphonique moderne tout équipé, incorporé dans iMX, possède les fonctionnalités suivantes:

- Capacité d'intégration de votre centre d'appel à iMX
- Automatisation des appels
- Possibilité d'avoir votre propre RVI (réponse vocale interactive)
- Messages interactifs préenregistrés pendant les appels téléphoniques
- Recherche du meilleur choix d'utilisateur iMX à appeler
- Planification de rendez-vous téléphoniques
- Paiements par cartes de crédit acceptés par téléphone
- Détection de silence et de répondeurs automatiques
- Suivi des opérations
- Statistiques diverses
- Mode d'utilisateur téléphone et casque
- Enregistrement et écoute de l'appel
- Organisation des appels par campagnes
- Ajustement précis des paramètres pour filtrer les dossiers iMX
- Transferts d'appels et consultation d'appels
- Messagerie vocale fournie et intégrée
- Et bien d'autres fonctions utiles

iiMX Tel est flexible. Il peut fonctionner en:

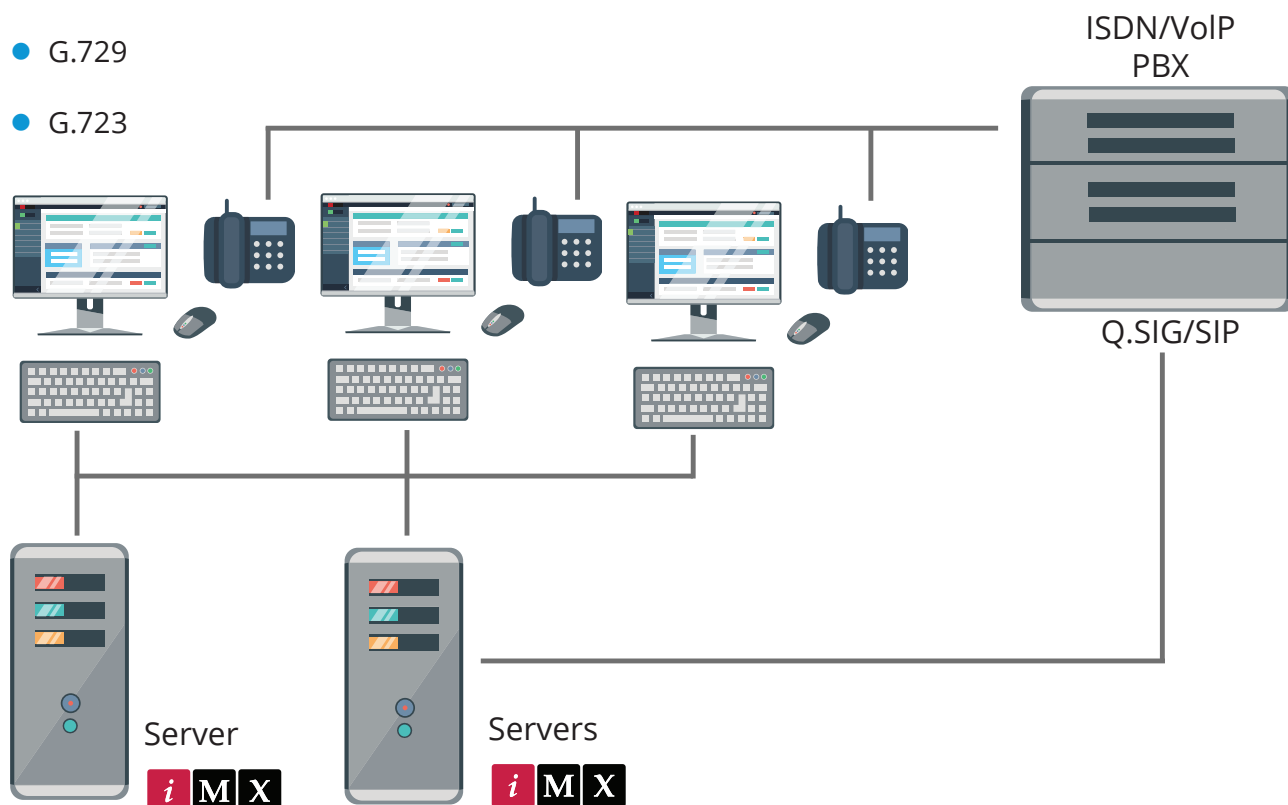
- Architecture hébergée
- Architecture décentralisée
- Architecture mixte (hébergée + décentralisée)

Il peut être déployé mondialement et interconnecter des centres d'appels dans des pays différents.



iMX Tel peut être facilement intégré. Il supporte:

- ISDN (Q.SIG)
- VoIP (SIP)
- G.722
- G.71
- G.726
- G.729
- G.723



iMX Tel est basé sur Dialogic, le leader mondial dans l'industrie de la téléphonie informatique

- Springware
- GlobalCall
- Host Media Processing (Traitement média hébergé)

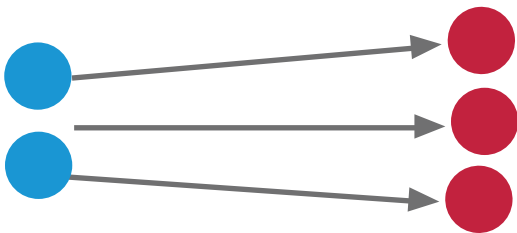
Dialogic®

iMX Tel est puissant and fonctionnellement riche. Il peut effectuer:

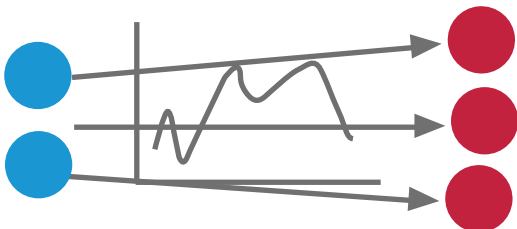
- Des appels automatiques – un appel par agent



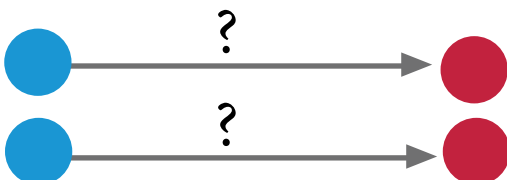
- Des appels en surnumérotation – plus d'appels que d'agents disponibles



- Des appels prédictifs – évalue quand l'appel doit être effectué



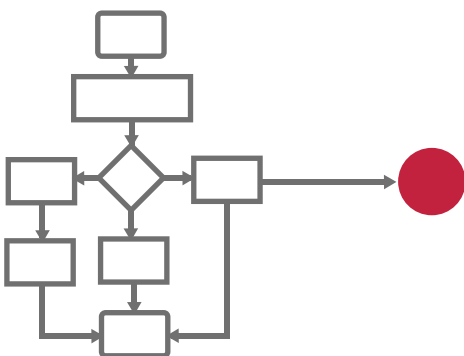
- Appels de prévisualisation – prévisualise d'abord le dossier et ensuite appelle, le cas échéant



- Push Vocal – lance l'appel et lit un message préenregistré



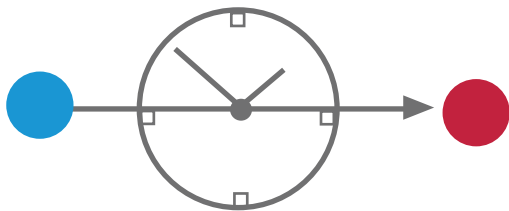
- Push Vocal avec RVI – lance l'appel et produit un schéma interactif de réponse vocale



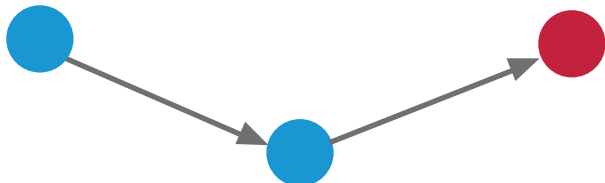
- Appels directs – lancement d'appel manuel



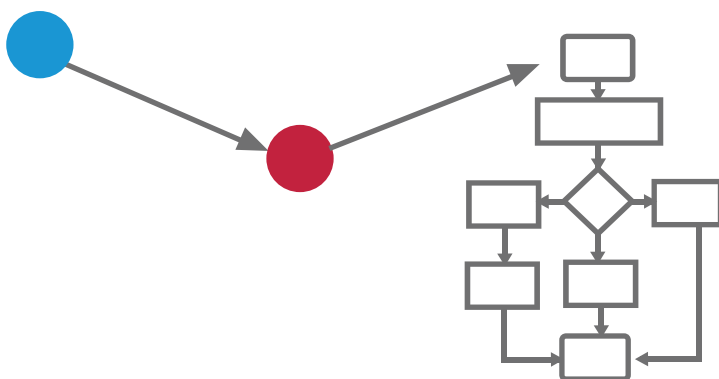
- Rendez-vous téléphoniques – planifie un rendez-vous téléphonique



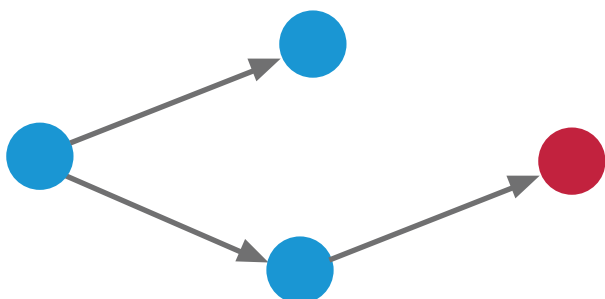
- Transferts d'appels – renvoie l'appel à un autre agent'



- Transferts d'appels au RVI – renvoie l'appel à un schéma interactif de réponse vocale



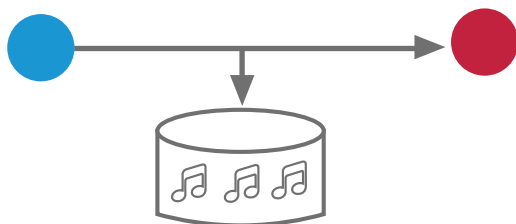
- Consultation d'appels – prend connaissance de l'appel et le transfère le cas échéant



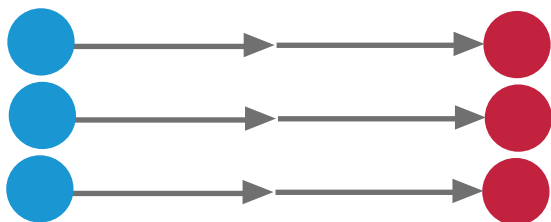
- Détection positive de répondeurs automatiques – reconnaît si la réponse à l'autre bout du fil provient d'une personne humaine ou d'un répondeur automatique



- Enregistrement d'appel – enregistre, sauvegarde, lit et diffuse les appels



- Ligne ouverte – mode agent optimisé pour l'utilisation de casque

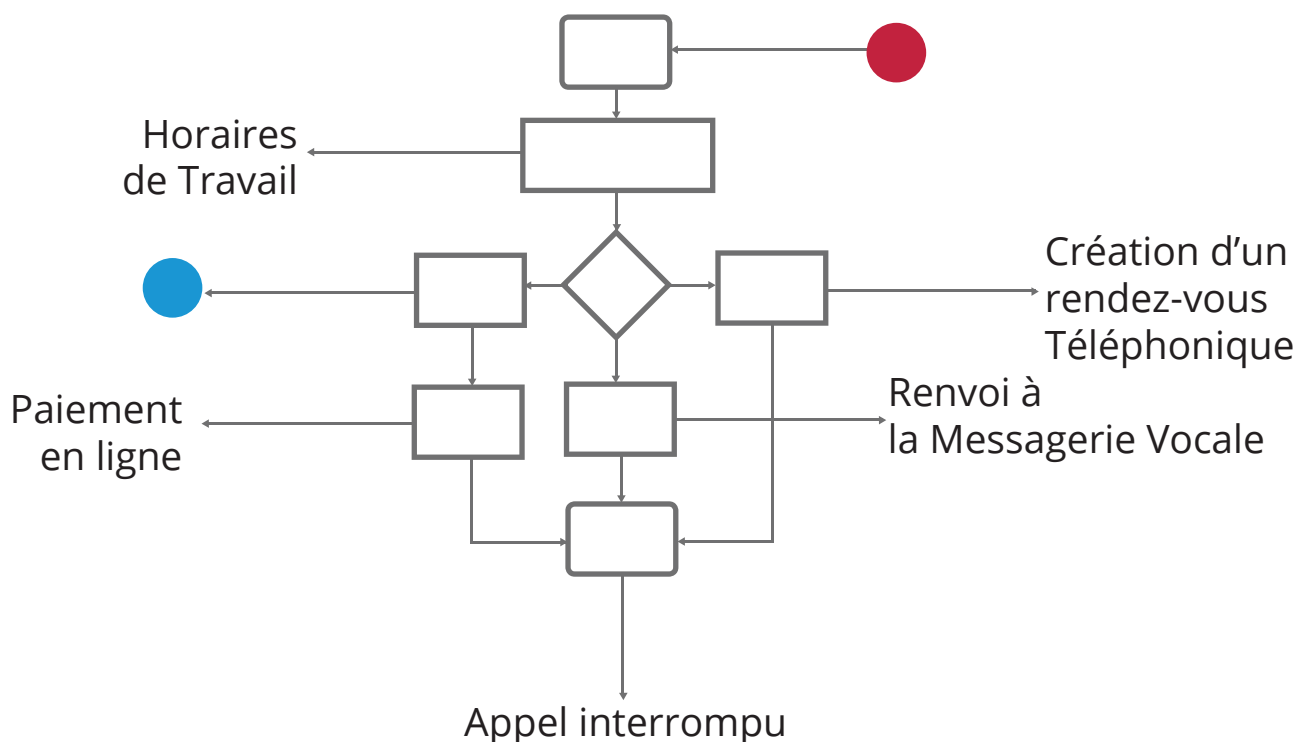


- Ligne fermée – mode agent optimisé pour l'utilisation du téléphone



- Gestion de RVI avec un ensemble étendu de fonctions – vérification des horaires de travail, paiement en ligne, rendez-vous téléphoniques automatisés, messagerie vocale, etc.

Thème RVI (Réponse Vocale Interactive)



iMX Tel organise les appels en campagnes. Une campagne est un ensemble de:

- Règles
- Critères
- Autorisations
- Paramètres

Campagne

Comment appeler? Appels automatiques, en surnumérotation, entrants, etc...	Quoi appeler? Dossier sélectionné dans la base de données en fonction de filtres et critères flexibles
Qui reçoit l'appel? L'utilisateur qui correspond aux critères spécifiques	Quels paramètres? Un ensemble riche de réglages et de personnalisations

Une création de campagne permet à l'utilisateur de vérifier un certain nombre de critères concernant les dossiers en fonction du statut actuel du dossier, de la date de création, du solde dossier, des variables, de la présence ou l'absence d'information.

The screenshot displays the 'ADMIN. IMX TEL' interface for creating and managing campaigns. The main window is titled 'CAMPAGNE' and contains several tabs: 'GESTIONNAIRES', 'ACTIVER SESSION', 'VISU ACTIVITE', 'DEBOUCEMENTS', 'SERVEURS VOCAUX', 'PARAMETRES', and 'PROFIL DE CAMPAGNE'. The 'PARAMETRES' tab is currently selected, showing the 'CRITERES PRINCIPAUX' section.

CRITERES PRINCIPAUX

- Nom de la Campagne:** BT_TEST
- Critère variable no 1 to 6:** Each has a checkbox and a dropdown menu.
- Actif?:** Checkboxes for HOME and FAM.
- Type du téléphone:** HOME (selected), FAM.
- Priorité:** 1 (selected), 2.
- Encours de sélection:** tel DB %ble SPP.
- Priorité de traitement:** [dropdown]
- Date limite:** [checkbox]
- Langue de critère:** [dropdown]
- Inclure Etats Pb:** [checkbox]
- Délai avt/apr ech:** [checkbox]
- Nombre de jours:** [input]
- Rappel promesse avant échéance:** [checkbox]
- Changer le gestionnaire:** [checkbox]
- Priorité Génération:** [dropdown]
- Partage Dossiers:**
 - ☐ Lancement Automatique
 - ☒ Lancement Manuel
 - ☐ Uniquement ses propres dossiers
 - ☒ Tous les dossiers de la Base
 - ☐ Tous ceux des Gestionnaires de la campagne
- Tri sur solde (Ascendant/Descendant):** [dropdown]
- Tri sur la création du dossier (Ascendant/Descendant):** [dropdown]
- Tri sur la date d'état:** [dropdown]
- Client:** CL JAPAN
- DATES DE CREATION DES DOSSIERS:**
 - Date début:** [input]
 - Date fin:** [input]
- Dept:** [input]
- CP:** [input]
- Pays:** [input]
- LISTE DES INTERVENANTS:**
 - ☒ DB/CE/CA
 - ☐ Individu poursuivi
 - ☐ Preneur Promesse
- SOLDE DEBITEURS:**
 - Solde débiteur min:** [input]
 - Devises:** [dropdown]
 - Solde débiteur max:** [input]
 - Devises:** [dropdown]
 - Principe Min:** [input]
 - Devises:** [dropdown]
 - Principe Max:** [input]
 - Devises:** [dropdown]
- MODE DE NUMEROTATION:**
 - ☒ Automatique
 - ☐ Surnumérotation
 - ☐ Prédictif
 - ☐ Push Vocal
 - ☐ Preview
 - ☐ Appel Entrant
 - Taux max appels manqués:** [input]
 - Taux:** [input]
 - Durée:** [input]
 - Message à jouer:** [input]
 - ☐ External
 - Etapes:** [input]
 - Horaires:** [input]
 - Auto exclusion utilisateurs non autorisée:** [checkbox]
 - Numéro de tél. No. Répondeur:** [input]
 - Couleur du texte:** [input]
 - Prise en charge directe:** [checkbox]

iMX Tel fournit des statistiques nombreuses en temps réel ou a posteriori sur les activités et les résultats de campagnes d'appels entrants ou sortants: nombre d'appels, évaluation des appels effectués, rappels, instances de ligne occupée, durée moyenne des appels, etc.

ADMIN. iMX TEL

CAMPAGNE | GESTIONNAIRES | ACTIVER SESSION | VISU ACTIVITE | DEBORDEMENTS | SERVEURS VOCAUX | PARAMETRES | PROFIL DE CAMPAGNE

VISUALISATION CAMPAGNES

CAMPAGNES SORTANTES | CAMPAGNES ENTRANTES | CAMPAGNES AGENDA

CAMPAGNES SORTANTES

Campagne	Date/heure lancement	Date/heure fin	A Traiter	%	Rappels à Traiter	%	Déjà Traité	%	En Cours
BT_TEST	24/02/2021 10:15		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
BT_TEST2	28/07/2020 10:45		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
DIRECT	10/04/2020 09:56		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
NUGA	28/07/2020 11:02	10/09/2021 12:18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
NUGA2	10/03/2021 12:21		1351	100.00	0	0.00	0	0.00	0.00
PUSH	21/06/2019 11:12	21/06/2019 11:52	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
PUSH0			0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
PUSH2	24/03/2020 11:42		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
RALI	10/09/2021 12:17		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
TRANSFER	28/07/2020 17:07		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
	18/03/2020 14:20		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00

Type de campagne ☐ Automatique ☐ Manuel ☒ Non renseigné

Groupe de téléphonie Nom gestionnaire Unité de gestion Filter campagnes

[illegible]

Tableaux de bord: Suivi Téléphonique Annuels et EMT Trade

Le module de Téléphonie iMX offre un champ de possibilités tellement vaste qu'une fiche aussi brève ne peut donner qu'un aperçu limité de toute l'étendue des capacités de cet outil. Nos experts techniques et métier sont à votre disposition, prêts à donner en toute circonstance une présentation détaillée d'iMX Tel et de la solution iMX.

CODIX

11