

SMART CONTACT CENTER

Systeme de formation des agents



SMART CONTACT CENTER

Accélérez la formation de vos agents et rendez-les opérationnels plus vite !

SmartContact Center (ou SmartCC) est un système de contrôle multimédia qui permet à chacun de vos formateurs de gérer les postes de travail de ses stagiaires sans quitter son propre poste.

Avec SmartCC, vos formateurs initieront leurs agents en un temps record à vos nouvelles procédures et campagnes et à leurs nouveaux outils de travail.

Un atout décisif pour le formateur

SmartCC donne au formateur les moyens de mobiliser l'attention de ses stagiaires et de mieux partager l'information avec eux :

- en voilant leurs moniteurs et en gelant leurs claviers et souris quand ils doivent écouter ;
- en affichant son écran sur le moniteur d'un stagiaire ou de plusieurs, ou de tous à la fois ;
- en écoutant et visualisant à distance ce que dit et fait un stagiaire, et même en prenant le contrôle de son ordinateur à distance.

Une solution idéale pour les services des TI

La technologie de commutation KVM de *SmartCC* – la même que celle qu'utilisent les professionnels des TI – est extrêmement fiable car matérielle. *SmartCC* est 100 % compatible avec :

- tous les logiciels utilisés par les agents et
- tous les systèmes téléphoniques, qu'ils soient analogiques ou numériques.

Des avantages importants pour la gestion

- Les nouveaux agents deviennent productifs en moins de temps.
- Il est possible de lancer plus tôt les nouvelles campagnes de vente.
- Les nouveautés et innovations peuvent être implantées et maîtrisées beaucoup plus vite.

Fonctions principales du système

Poste du formateur



Postes des stagiaires

Écrans voilés : les écrans, claviers et souris des agents sont bloqués pour qu'ils écoutent mieux le formateur.



Maître à tous : ce que le formateur fait sur son propre ordinateur et ce qu'il dit sont diffusés sur tous les postes.



Sous-groupe : quand il faut aider certains agents en difficulté, le formateur peut ne travailler qu'avec ceux-ci.



Agent modèle : n'importe quel stagiaire peut être invité à faire un exposé visuel et oral aux autres.



Surveillance : le formateur visualise et écoute ce que font un ou plusieurs stagiaires, ou toute la classe.



Prise de main à distance : le formateur prend le contrôle du poste d'un stagiaire pour illustrer un point.



SMART CONTACT CENTER

Un investissement qui se rentabilise vite, de manière vérifiable !

British Gas, R.-U

« Nous sommes convaincus que le système *SmartContact Center* nous a beaucoup aidés dans la gestion de notre personnel.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : moins d'agents ont abandonné pendant leurs trois premiers mois, et nous avons gagné et fidélisé plus de clients. »

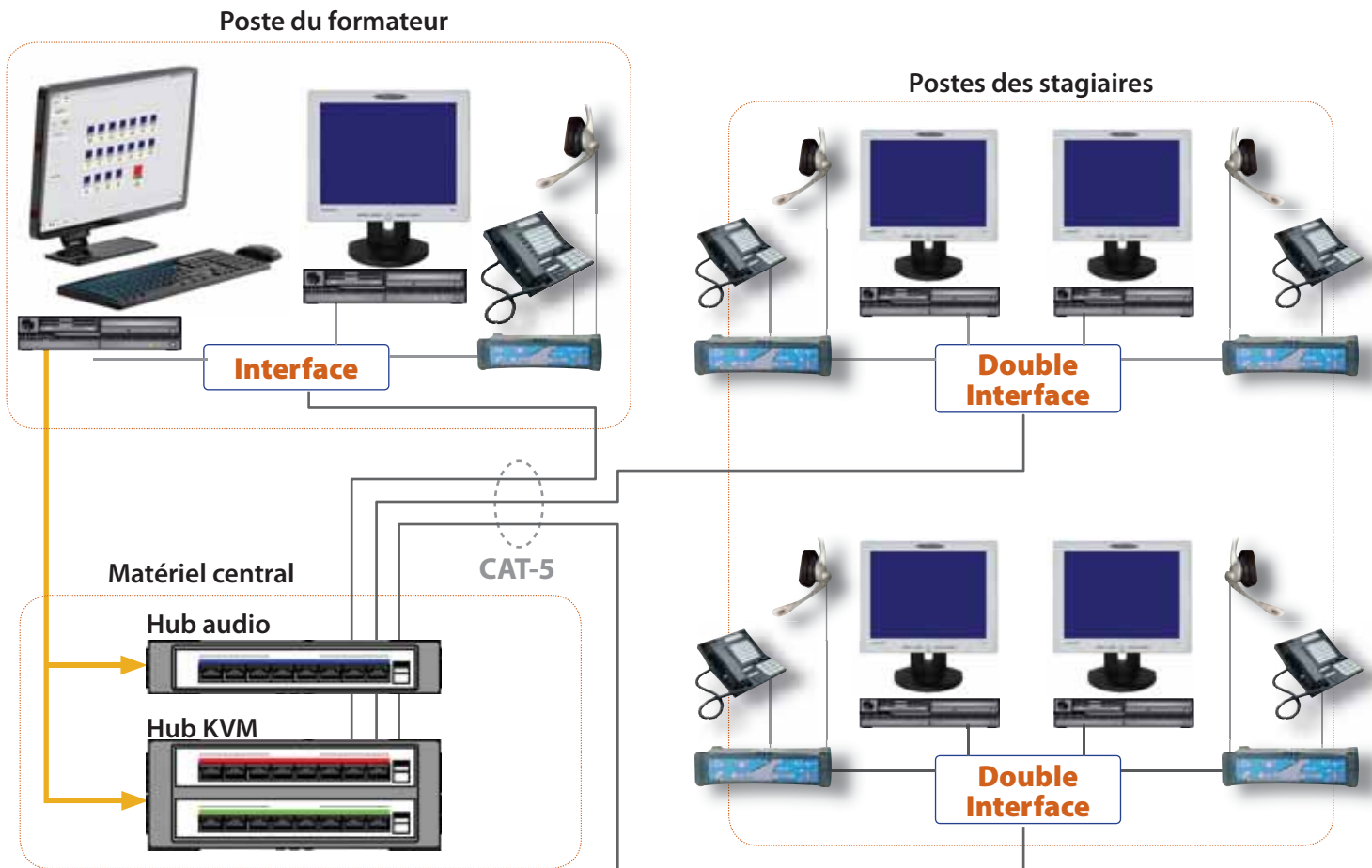
American Agencies, É.-U.

« Notre décision d'implanter le système *SmartContact Center* dans tous nos centres d'appel et toutes nos salles de formation a été prise après des essais concluants : il n'y avait eu aucun départ volontaire là où le SCC était installé alors que la rotation du personnel n'avait pas reculé ailleurs, et le délai pour rendre opérationnel un nouvel agent était tombé de six mois à moins de trois mois. »



SMART CONTACT CENTER

Système de formation SmartCC Architecture générale



Une solution transparente pour les TI

Système matériel, indépendant, externe et compatible avec tous les :

- systèmes d'exploitation informatiques ;
- logiciels d'application ;
- types d'ordinateurs ;
- matériels téléphoniques, dont ceux de technologies ACD, PBX et VoIP.

Aucune surcharge du réseau de données

- Le transfert des lourds signaux audio et vidéo est assuré par un câblage (CAT-5e) totalement indépendant du réseau informatique du centre d'appel.

Aucun problème de compatibilité !



3185, rue Delaunay
Laval (Québec)
CANADA H7L 5A4

Téléphone +1 (450) 680-1448
Sans frais +1 (800) 680-1448
Télécopieur +1 (450) 680-1928
* sales@robotel.com