



BOCC

Centre d'appels d'agence

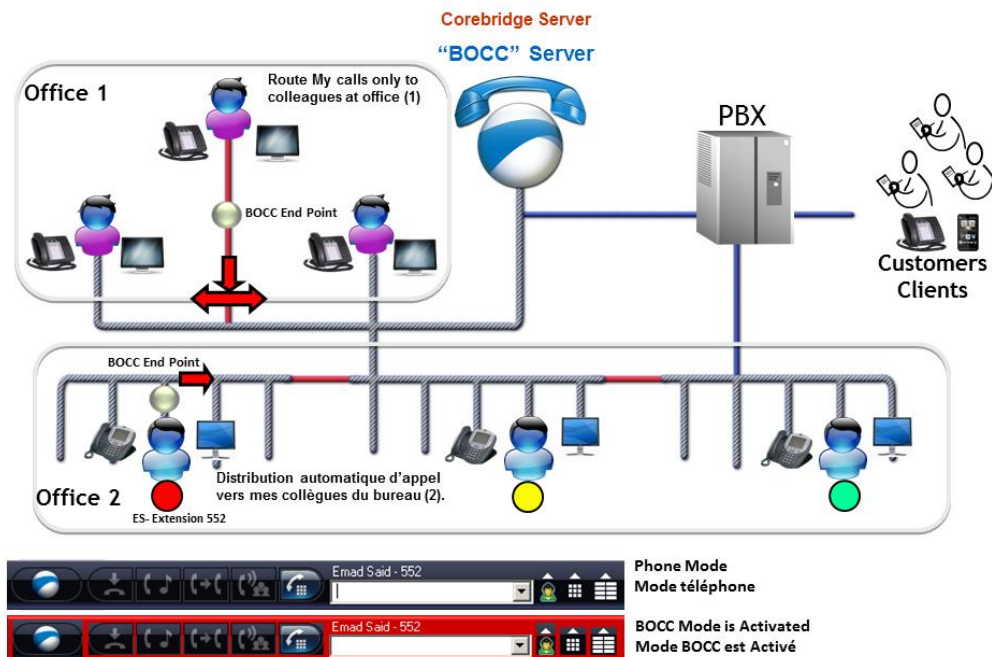
BOCC (Branch Office Call Center) est une solution logicielle de routage intelligent des appels entrants permettant de renvoyer les appels en mode automatique ou « sur demande », vers des collègues ou groupes de collègues préalablement déterminés.

Le serveur **BOCC** répartit les appels entrants vers un collègue disponible ou un collègue ayant les compétences nécessaires pour traiter l'appel, selon un ordre de priorité que l'utilisateur peut établir. Cela permet de répartir la charge de travail entre les employés et d'améliorer leur efficacité et donc la satisfaction du client qui se voit offrir un service rapide et professionnel en toutes circonstances.

La disponibilité des utilisateurs est déterminée à la fois par la présence physique mais aussi par des critères tels que l'état de leur ordinateur et de leur téléphone.

Les fonctionnalités de **BOCC** peuvent également être appliquées par l'utilisateur « à la demande » en mode alternatif avec son téléphone. En effet, lorsque l'utilisateur s'absente, il peut faire jouer à son téléphone le rôle d'un centre d'appels personnel qui redirigera ses appels entrants vers ses collègues en fonctions de leurs compétences et de leurs disponibilités.

BOCC Architecture - Branch Office Call Center



Principaux Avantages

- Un mécanisme simple, efficace, souple, facile à mettre en œuvre, de distribution automatique d'appel, qui est entièrement contrôlé et activé par l'utilisateur selon les règles du service.
- L'assurance de la continuité du service de l'entreprise en cas d'absence ou d'indisponibilité de l'employé. Le **BOCC** participe à l'automatisation de la relation commercial/client puisqu'il va choisir automatiquement et en temps réel le meilleur interlocuteur pour prendre en charge la relation en cas d'absence ou de changement. Le **BOCC** fournit toutes les règles pour assurer un service client de la meilleure qualité.
- Le **BOCC** s'appuie sur la plateforme Corebridge qui fournit l'identification de l'appelant et une gestion intelligente des données de contacts grâce au Méta Annuaire de Corebridge, permettant un service client multi niveaux efficace.
- Le **BOCC** aide la société à augmenter son chiffre d'affaires en améliorant la satisfaction des clients et en facilitant les affaires récurrentes. Pas d'appels manqués, pas de messages vocaux jamais écoutés
- Corebridge fournit un outil de routage intelligent, qui peut énormément améliorer la qualité du service client, sans qu'il soit besoin d'investir dans des serveurs vocaux intelligents ou autres gestions de files d'attentes d'appels entrants.
- En combinant le Méta Annuaire de Corebridge, son outil de gestion de présence, la possibilité de créer des utilisateurs « virtuels », le **BOCC** permet des solutions bien au-delà des possibilités des ACD traditionnels.
- Le mode **BOCC** peut être activé manuellement ou automatiquement selon des règles personnelles de présence, de disponibilité, d'état des matériels comme l'ordinateur et les téléphones...

Le **BOCC** fournit un routage automatique des appels entrants, une gestion des employés et un enregistrement des données pour toute l'organisation. Il met à la disposition de toute équipe en travail collaboratif les fonctions traditionnellement onéreuses et réservées aux centres d'appels. Ces fonctions permettent de distribuer et de prioriser les appels selon plusieurs critères et scénarii :

- ✓ **Séquentielle** : routage vers le premier utilisateur disponible au sein d'un groupe.
- ✓ En fonction de la **charge de travail** : routage des appels vers l'utilisateur ayant été le moins productif selon des outils performants de répartition de charge de travail.
- ✓ En fonction des **compétences** : routage vers l'utilisateur qui a les compétences requises en fonction de l'identité de l'appelant (domaine industriel, pays d'origine, langue,...).
- ✓ **Routage VIP** : vers le service VIP lorsque l'appelant a été reconnu comme VIP dans le Meta-annuaire.
- ✓ En fonction des **appels précédents** : routage vers l'agent désigné pour traiter ce client (gestion de compte dédiée) ou vers le dernier agent qui a parlé à l'appelant ou bien en fonction de la **fréquence** : routage vers l'agent avec lequel l'appelant a été le plus en contact, puis par défaut vers le second, etc...
- ✓ **Surcharge** : si tous les employés sont indisponibles (occupés, hors heures de travail..), l'appel peut être renvoyé vers un opérateur, une messagerie ou le mobile de l'appelé initial.

Conclusion

Sur le marché des Centres d'appels et par rapport à ses concurrents, la solution logicielle **BOCC** s'affirme par sa supériorité technologique simple et non intrusive. Le **BOCC** fournit les avantages d'un centre d'appel au sein de l'entreprise et pas seulement sur une plateforme centralisée et dédiée.

Le **BOCC** permet à chaque service de gérer ses appels de façon efficace et de pouvoir être en permanence joint par ses clients et partenaires sans l'obligation et la rigidité des agents « dédiés ».

La stratégie de Corebridge est de permettre au client de rentrer en contact avec la personne de l'entreprise qui a la compétence ad hoc pour le satisfaire. Pour cela, il n'y a pas besoin de process formalisant la description des contacts, pas besoin d'investir dans des infrastructures et des logiciels nouveaux, propriétaires, toujours difficiles à intégrer et à maintenir.



corebridge®

Communications
Intégrées

Corebridge Systems
3 rue Saint Philippe du Roule
75008 Paris (France)

Tel. +33 1 53 75 75 75
Fax. +33 1 42 89 11 20

sales@corebridge.com | www.corebridge.com | info@corebridge.com

