

# Cairo

## Company Automatic Intelligent Routing



**Cairo (Company Automatic Intelligent Routing)** organise le routage des appels entrants d'une entreprise en fonction de l'annuaire interne de la société ou des règles qu'elle décide d'appliquer en fonction de critères liés aux compétences de chaque employé ou des préférences des appelants. De plus, tous les appels peuvent être automatiquement transférés vers les mobiles des employés selon le besoin.

**Cairo** améliore la productivité des entreprises en fournissant aux responsables de production un outil complet de maîtrise leur permettant d'appréhender au mieux l'optimisation et l'efficacité opérationnelle.

## Les Principaux Avantages

- Routage des appels entrants selon des critères spécifiques personnalisés,
- Routage d'appel automatique,
- Assurer la continuité du service en cas de plan de reprise d'activité après sinistre - PRA).

**Cairo** améliore les règles de routage des appels de la société grâce à l'identification de l'appelant. **Cairo** étend la mise à disposition des avantages des systèmes de Communications Intégrées et des solutions d'intégration de la téléphonie dans les procès métiers (CEBP) à toutes les sociétés ayant un important volume d'échanges téléphoniques.

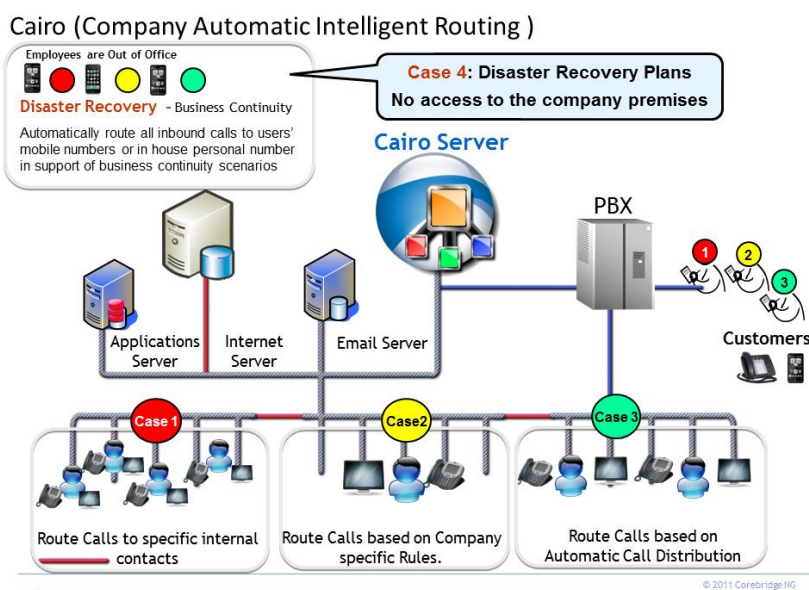
Exemples :

1. Grâce à des critères mis à jour en temps réel, un appelant sera dirigé vers le collaborateur interne en tête de liste selon ces critères, ou à défaut le second collaborateur de la liste si le 1er collaborateur n'est pas disponible, ... etc.

La disponibilité de l'agent est déterminée en fonction de plusieurs critères dont sa présence mais aussi l'état de son ordinateur et de son téléphone. **Cairo** 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.

**Cairo** fournit toutes les règles pour assurer un service client de la meilleure qualité.

2. Grâce au « profil virtuel », un appelant donné (ou un groupe d'appelants) sera systématiquement dirigé vers un groupe de numéros prédéfinis, et ce quel que soit le numéro que l'appelant avait composé originalement.
3. Avec un simple changement de paramètre de configuration, et sans aucune manipulation sur le PABX ou sur l'appareil téléphonique, tous les appels entrants seront redirigés vers les mobiles des utilisateurs ou leur numéros de résidence privée dans le cadre des scénarios de continuité de service de la société (cas d'alerte incendie, d'inondation, ou de tout autre événement qui rendrait momentanément impossible l'accès des collaborateurs à l'entreprise).



Des outils complets sont mis à la disposition des superviseurs pour définir les méthodes de routage des appels :

- ✓ **Séquentielle** : routage vers le premier utilisateur disponible au sein d'un groupe.
- ✓ **En fonction de l'équilibrage de la charge de travail (Load-balancing)** : routage des appels vers l'utilisateur ayant été le moins productif selon des outils performants de mesure 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, ...)
- ✓ **Routing VIP** : routage vers le service VIP lorsque l'appelant a été reconnu comme VIP dans la base Corebridge Meta annuaire.
- ✓ **En fonction des appels précédents** : routage vers l'agent désigné pour traiter un client (gestion de compte dédiée) ; ou routage vers le dernier agent qui a parlé à l'appelant ; ou routage en fonction de la **fréquence** : Routage vers l'agent avec lequel l'appelant a été le plus en contact, ... etc.

**Cairo** est une solution serveur software qui ne nécessite aucune installation sur le poste de travail.  
**Cairo** est accessible derrière une interface très intuitive et facile à configurer.



Communications  
Intelligentes

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](mailto:sales@corebridge.com) [www.corebridge.com](http://www.corebridge.com) [info@corebridge.com](mailto:info@corebridge.com)