



# COUPLAGE TÉLÉPHONIE (CTI)

## Intégrez la téléphonie à votre ERP

Le CTI facilite l'accès et la diffusion des informations des appels téléphoniques.

L'application de supervision téléphonique associée à votre infrastructure de téléphonie sur IP permet l'identification automatique des numéros de téléphone clients, fournisseurs et correspondants. Elle s'appuie sur la technologie du Callmanager Cisco et s'intègre complètement à vos applications de gestion.

### // Paramétrage de la téléphonie

- Association des utilisateurs de l'ERP aux terminaux Cisco
- Récupération dans l'ERP des paramètres des terminaux

### // Administration téléphonique

- Gestion de groupes d'interceptions
- Gestion de groupes de mobilité
- Gestion des lancements des fonctions de l'ERP et des paramètres associés
- Droits d'accès aux programmes

### // Fonctionnalités

- Gestion des interceptions et des transferts d'appels
- Affichage de pop-up lors de la réception d'un appel
- Appels sortants depuis tous les modules de l'ERP Proginov
- Gestion de listes préférentielles
- Supervision des postes téléphoniques
- Lancement d'un programme de l'ERP à la réception d'un appel (lié au numéro de téléphone du correspondant). Ex. La fiche du client s'ouvre à la réception de l'appel, à son interception ou à sa conclusion. Un scénario d'enchaînement de programmes de l'ERP peut également être créé : ex. ouverture d'un autre élément à la fermeture de la fiche par exemple.
- Paramétrage individuel par utilisateur
- Gestion de disponibilité au téléphone (présentiel), mise en pause
- Messagerie instantanée
- Historique des appels et des connexions (appels manqués, reçus, interrogation de la messagerie)

Intégré à l'ERP

Centre d'appels



Lancement de programme à la réception d'appel



Optimisation des appels entrants



Historique des appels

## // Fonctionnalités (suite)

- Gestion des superviseurs : interception, enregistrement des appels, écoutes téléphoniques
- Gestion des statistiques sur les appels (nombre, durée, appels manqués, ratios entre appels de commandes par ex.)

