



**CONVIVIANCE**

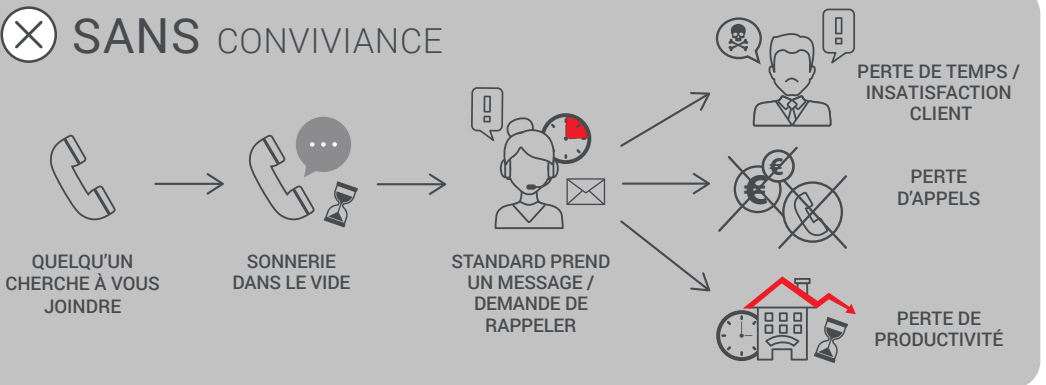
Active Listening Software

# GESTION de VOS APPELS ENTRANTS

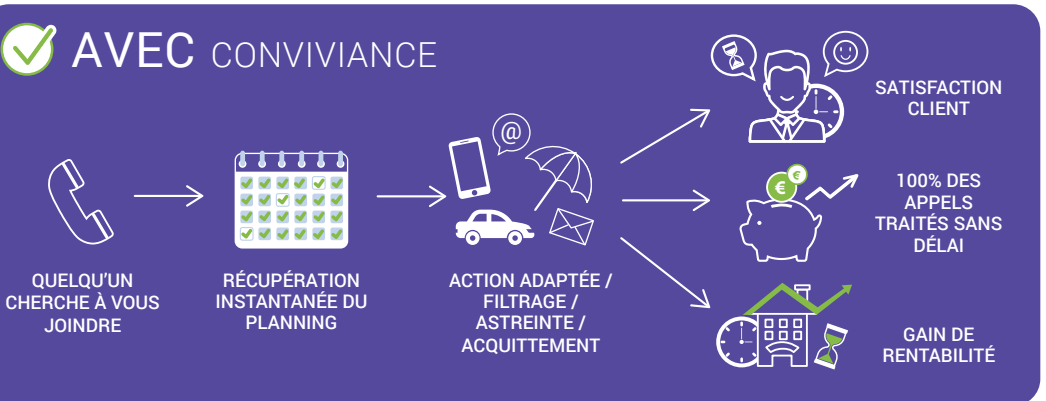
VOUS PERDEZ DES APPELS SUR VOS LIGNES DIRECTES ?

**VALORISEZ** LE PLANNING DE PRÉSENCE  
**ORIENTEZ ET INFORMEZ** VOS APPELANTS  
**OPTIMISEZ** VOTRE ORGANISATION

## ⊗ SANS CONVIVIANCE



## ✓ AVEC CONVIVIANCE



La gestion de planning simplifiée et à distance de Conviviance est **LA SOLUTION D'OPTIMISATION DE VOTRE ACCUEIL** qui augmentera votre **AGILITÉ** et votre **PRODUCTIVITÉ** tout en véhiculant l'image d'un établissement organisé à vos appelants.

Pour en savoir plus, contactez nous :

[WWW.CONVIVIANCE.FR](http://WWW.CONVIVIANCE.FR) - 01 41 06 40 40 - «SERVICE COMMERCIAL»

# EXEMPLES D'UTILISATION DE LA GESTION DE VOS APPELS ENTRANTS



## EXEMPLE 1 : COLLECTIVITÉ

**Noémie, assistante à l'Université, appelle Monsieur Baugrade, le Secrétaire Général du CROUS, sur sa ligne directe.** Celui-ci n'étant pas au bureau, ses appels lui sont transférés sur son portable. Au lieu de le mettre directement en relation avec Noémie, le serveur vocal lui présente l'identité de l'appelant. Monsieur Baugrade peut alors choisir de prendre l'appel, de l'envoyer à son assistante ou sur sa messagerie. De son côté, Noémie ne perd pas de temps à attendre pendant que le poste de Monsieur Baugrade sonne dans le vide, elle est agréablement surprise d'avoir une gestion rapide et automatique de l'appel sur la ligne directe de son interlocuteur.

---



## EXEMPLE 2 : SANTÉ

**Natacha est bloquée par la grève des transports et ne peut se rendre au bureau.** Zut, qui va répondre aux nombreux appels qu'elle reçoit pour le service de consultation d'allergologie ? Heureusement, elle peut toujours se connecter sur son interface web ou son application mobile pour renvoyer les appels sur son softphone le temps nécessaire jusqu'à son retour au bureau. Ce transfert est totalement transparent pour ses correspondants.

---



## EXEMPLE 3 : TPE / PME / ETI

**Gilles est commercial. Il a réunion de service tous les lundis matin.** Synchronisé avec son calendrier Outlook, StandVoice prend les messages de ses appelants et les envoie sur sa boîte mail. En pleine réunion, Gilles ne peut pas écouter ses messages mais il peut lire discrètement la retranscription écrite qu'il reçoit. Il identifie ainsi les urgences à traiter sans délai. Lorsque Gilles part en déplacement, ses appels sont transférés sur son GSM. A tout moment Gilles peut se mettre en état indisponible via son application ; ses appels sont alors renvoyés sur sa messagerie pour la période requise.

---



## EXEMPLE 4 : TOUS SECTEURS

**Colette doit joindre le service de garde pour une urgence.** StandVoice détermine en fonction d'un planning que c'est Thibault qui est d'astreinte, et qu'en cas de non réponse de ce dernier, c'est Romain qui devra intervenir à sa place. L'appel tombant sur la messagerie du premier, StandVoice le transfère aussitôt à Romain. La demande d'intervention de Colette est prise en charge dans les meilleurs délais. La traçabilité de l'appel permet de savoir qui de Romain ou Thibault a pris en charge la demande. Notre service d'astreinte est réellement efficace.



**CONVIVIANCE**

Active Listening Software