

---

## INTEGRATION CTI et DIA-CLIENT

### Pour un service client plus efficace

---

**D**ia-Client propose, en complément de sa Gestion de la Relation Client, des fonctionnalités innovantes de **Couplage Téléphonie Informatique** pour optimiser le traitement de vos appels téléphoniques. Bénéfices immédiats : réactivité plus grande, meilleure qualité de service et productivité des collaborateurs.

#### Identification du numéro d'appel entrant

Un client ou un tiers appelle : il est automatiquement identifié par son numéro de téléphone et sa fiche s'ouvre à l'écran, avant même que le destinataire n'ait décroché son combiné.

Ce dernier dispose instantanément de tous les renseignements nécessaires pour traiter l'appel, en accédant au dossier complet de l'appelant.

#### Déclenchement automatique d'un événement pour enregistrer l'appel

Au décrochage, un événement est créé automatiquement (choix optionnel) afin de saisir très simplement toutes les caractéristiques de l'appel.

Si cet appel ne concerne pas le preneur d'appel, il le transmet directement au destinataire, ou lui affecte l'événement.

Cet événement va alimenter des files d'attente d'appels téléphoniques personnalisables : par service (commercial, après-vente, ...), par produit, par collaborateur,

#### BENEFICES

- **Accueil téléphonique de qualité**
- **Gain de temps précieux dans l'identification des appelants et la saisie des appels**
- **Des collaborateurs mieux informés et plus productifs**
- **Réponse plus rapide et plus précise aux demandes**
- **Des clients satisfaits de la qualité de votre service**
- **Base de données téléphonique toujours à jour**

#### Réponse rapide aux demandes

Par le biais des files d'attente d'appels téléphoniques, le collaborateur concerné est informé de l'appel. Il consulte l'événement saisi et compose automatiquement le numéro du client.

Il dispose à l'écran de tous les éléments pour réagir vite à la demande et apporter une réponse pertinente : historique des demandes, actions entreprises, documents envoyés et reçus, produits vendus,

Il peut aussi facilement accéder à son agenda et à celui de ses collègues, envoyer un message en interne ou un e-mail, programmer une action et l'affecter.

L'enregistrement de la durée des appels et de leur traitement, ainsi que leur historisation, permet de mesurer la qualité de service rendu et la réactivité de votre entreprise.

#### Enrichissement permanent de votre base client, sans perte d'appel

Si le numéro de l'appel entrant n'est pas reconnu, l'interface CTI de Dia-Client vous propose de :

- créer une nouvelle fiche client
- affecter le numéro à un correspondant existant
- créer un nouveau correspondant
- modifier un numéro existant.

De plus, cette interface garde la trace des appels non aboutis afin de pouvoir les rappeler automatiquement et ne perdre aucun appel.

## Interface CTI de Dia-Client

The image displays the Dia-Client CTI interface with several windows and annotations:

- Appels téléphoniques en cours** (Active calls window): Shows a table of calls.
 

Heure	Nom	Numéro
15:32	SARL DAMON Monsieur DAMON Joël	04 25 89 63 25
15:31	Numéro inconnu dans la base	01 34 38 94 70
- Affectation numéro de téléphone inconnu** (Unknown number assignment window): Shows a search for the unknown number 01 34 38 94 70, identifying it as belonging to 'LES ARTISANS REUNIS' with contact 'TEL1'.
 

Annotations: 'Recherche et modification du numéro d'un client existant', 'Ancien numéro du client', 'Recherche de fiche', 'Composition automatique du numéro'.
- Détail d'un événement - DAMON** (Event detail window): Shows event creation for 'AZUR' with 'DAMON Joël' as the responsible party.
 

Annotations: 'Déclenchement automatique d'un événement reprenant les coordonnées de l'appelant'.
- Fiche client ou tiers** (Client record window): Shows detailed information for 'DAMON' (SARL), including address, contact details, and external correspondents.
 

Annotations: 'Déclenchement automatique d'un événement reprenant les coordonnées de l'appelant'.

Other annotations include: 'Décrocher', 'Raccrocher', 'Génération d'un événement sur la fiche de l'appelant', 'Historique des appels', 'Rappel automatique', 'Numéro d appel inconnu', 'Numéro d appel reconnu', and 'Ouverture automatique de la fiche du client par reconnaissance du numéro de téléphone du correspondant appelant'.

## Caractéristiques techniques

- Dia-Client est interfacé avec le middleware Phone PC, qui doit être installé sur tous les postes bénéficiant des fonctions de CTI.
- Phone PC communique avec la plupart des autocoms du marché : Alcatel, Ascom, Elmeg, Matra, Lucent Technologie, Siemens, \*

\* Consulter votre installateur en téléphonie

Deux types de couplages téléphoniques sont disponibles

- **Lien First Party** : conseillé pour les petites et moyennes organisations - Connexion locale directe entre un poste téléphonique numérique et un PC Dia-Client CTI.

- **Lien Third Party** : conseillé pour les grandes configurations - Connexion entre tout type de poste téléphonique et un PC Dia-Client CTI via un serveur CTI, relié à l'autocom et connecté au réseau local.