



## Postes de travail manager et agent

**effEctive**® Network-Based Contact Center dispose en option d'un poste de travail agent basé sur Internet qui permet aux agents de traiter appels, e-mails, fax et SMS, d'accéder aux statistiques-clés en temps réel, de traiter les données des appelants, etc. Nous avons conçu ce poste de travail pour vous fournir les fonctionnalités les plus courantes des systèmes in situ dans votre réseau.

Le poste de travail agent étant basé sur le Web, il est facile de transformer n'importe quel PC en un terminal de centre de contacts et d'intégrer des agents supplémentaires sur tout site dans le monde entier, par ex. pour traiter des pics de fréquentation et/ou pour diminuer des coûts.

Le **effEctive**® Network-Based Contact Center présente aussi en option un poste de travail manager basé sur le Web qui permet au manager du centre de contacts d'avoir un aperçu de toutes les activités courantes à tout moment et de n'importe quel endroit. Le manager peut avoir accès aux données de performance ainsi qu'aux enregistrements détaillés des appels. La surveillance en ligne sur Internet permet le suivi de l'application et des statistiques concernant l'appel en temps réel. En surveillant l'état de l'appel, la durée de l'appel ou le nombre d'appels actifs, le manager peut mieux comprendre le traitement individuel de chacun des appels. Si nécessaire, le manager peut également participer activement à une conversation entre un appelant et un agent ou simplement écouter et piloter l'agent en lui « soufflant » des instructions sans que l'appelant ne l'entende. Voulez-vous apprendre plus sur notre poste de travail agent et manager basée dans le Cloud? [Contactez-nous.](#)

**Cliquez sur les copies d'écran pour agrandir**



## Click Areas of Agent's Workplace to Open Larger Screenshots

