

CosmoCom lance un connecteur permettant d'associer QUALITY REPORT de Telemetris à la solution d'enregistrement Audio et Vidéo de CosmoCall Universe

Paris le 3 mars 2010 -

CosmoCom, le leader mondial dans le domaine de la Consolidation 2.0 des Centres de Contacts, annonce la disponibilité d'un connecteur permettant d'associer CosmoCall Universe avec QUALITY REPORT de Telemetris. Les centres de contacts peuvent désormais bénéficier pleinement des avantages des deux solutions.

CosmoCall Universe (CCU), le produit phare de CosmoCom, est une plateforme multi-tenant à haute capacité, et haute disponibilité gérant les interactions multicanales clients dont le téléphone, le chat, la voix et la vidéo sur le web, les e-mails et la messagerie vocale de façon totalement unifiée. CosmoCall Universe est une plateforme de centre de contacts complète incluant l'ACD (distribution automatisée des appels), le serveur vocal interactif, le CTI (Couplage Téléphonie/Informatique), le « predictive dialing » (moteur prédictif), l'enregistreur multimédia et un ensemble d'outils très performants.

Telemetris QUALITY REPORT est la seule solution du marché qui permet de mettre très rapidement en place une politique de Quality Monitoring efficace. Elle est idéale pour les entreprises qui veulent garder une visibilité sur la qualité des contacts entre les agents et les clients sans investir dans un système d'enregistrement physique. Elle offre principalement :

- **Simplicité d'administration et de suivi d'évaluations.** Le Service Qualité et les Superviseurs ont une visibilité en temps réel sur les évaluations qu'il reste à mener. Chaque évaluation est archivée et les résultats historisés. L'accès y est immédiat.
- **Détection des forces et faiblesses des Agents.** L'entreprise peut exploiter les rapports mis à sa disposition et dégager les tendances individuelles et collectives.
- **Optimisation du temps de formation.** Permet de former les Agents uniquement sur des points précis en fonction de leurs manques réels.
- **Adéquation avec les objectifs de performance.** L'entreprise peut créer et faire rapidement évoluer ses grilles d'évaluations. Elle peut ensuite valider immédiatement la bonne prise en compte des nouveaux objectifs commerciaux par ses Agents.
- **Échanges collaboratifs.** Permet de visualiser instantanément les courbes de progrès et d'exporter les résultats vers de nombreux supports.
- **Équité d'évaluation.** En croisant les résultats des évaluations l'entreprise peut corriger les écarts d'appréciation des évaluateurs (co-calibration).
- **Référentiel qualité.** En installant cet outil transversalement à tous les Centres de Contacts. Une entreprise peut uniformiser son système de suivi qualité autour d'une norme commune.

« L'association de la richesse fonctionnelle de la plateforme CosmoCall Universe à la performance de mesure de la qualité de QUALITY REPORT de Telemetris apporte aux centres de contacts une solution unique sur le marché », déclare Iraj Rezaïan, directeur général EMEA de CosmoCom. « Une entreprise peut ainsi doter ses agents d'une application bénéficiant de nombreuses fonctionnalités pour garantir le meilleur service possible et s'assurer en temps réel des performances de ces derniers. »

« Grâce à ce connecteur, les centres de contacts qui sont équipés ou qui souhaitent s'équiper de la plateforme CosmoCom, peuvent en parallèle bénéficier d'un outil de Quality Management leur permettant d'évaluer la qualité des contacts entre les agents et les clients à travers les enregistrements des communications et la capture d'écrans des agents. », déclare Philippe Merle-Marty, PDG et co-fondateur de Telemetris.

CosmoCom sera présent avec Telemetris sur le salon STRATEGIE CLIENTS du 16 au 18 mars 2010 à Paris Expo Porte de Versailles – Hall 1, Stand E19/E23

A propos de CosmoCom

CosmoCom, spécialiste du Centre de Contact à la demande™, permet aux organisations d'enrichir les services de centre de contact offerts à leurs clients tout en réduisant leurs coûts grâce à une plate-forme IP de centre de contact virtuelle hébergée en interne ou chez un fournisseur de services réseaux (NSP). Son produit phare, la plate-forme multi-tenant CosmoCall Universe, a été choisie par la plupart des opérateurs télécoms dans le monde. La plate-forme unifie tous les canaux de communication, incluant le téléphone, le vidéophone, l'email, la messagerie vocale, le chat/vidéo/voix/collaboration sur le web. Elle unifie également les fonctions du centre de contact : ACD (Distribution Automatique des Appels), Serveur Vocal Vidéo Interactif (SVVI), CTI (Couplage Téléphonie Informatique), numérotation prédictive, pré-visualisation, numérotation progressive, avec la gestion des campagnes, l'enregistrement, et le contrôle qualité, l'historique client, l'administration et le reporting.

CosmoCom est disponible partout dans le monde par le biais de son réseau de partenaires / clients, parmi lesquels BT, Deutsche Telekom, KPN, Orange Business Services (France Telecom), NTT, Telefonica, etc. Plus d'informations sur : www.cosmocom.com

A propos de Telemetris

Telemetris est une société française créée en 2004, spécialisée dans l'édition de logiciels à destination des Centres de Contacts. Telemetris s'applique à mettre en place des organisations et des solutions pour optimiser et améliorer le pilotage et le suivi qualité des Centres de Contacts. Fort du succès de 3 offres logiciels - Telemetris FRONT REPORT® et Telemetris QUALITY REPORT® et Telemetris FEEDBACK REPORT®, Telemetris accompagne chaque jour toujours plus de Grands Comptes comme des PME grâce à son mode SaaS qui allège le coût d'acquisition.

Plus d'informations sur : www.telemetris.com