

SYSTEME EVENEMENTIEL
DE GESTION DES ENTREPRISES



■ iMX Téléphonie

WWW.CODIX.EU

CANADA ÉTATS-UNIS MEXIQUE ROYAUME-UNI MAROC ESPAGNE FRANCE ALLEMAGNE BELGIQUE
TUNISIE ROUMANIE BULGARIE ÉMIRATS VIETNAM COLOMBIE



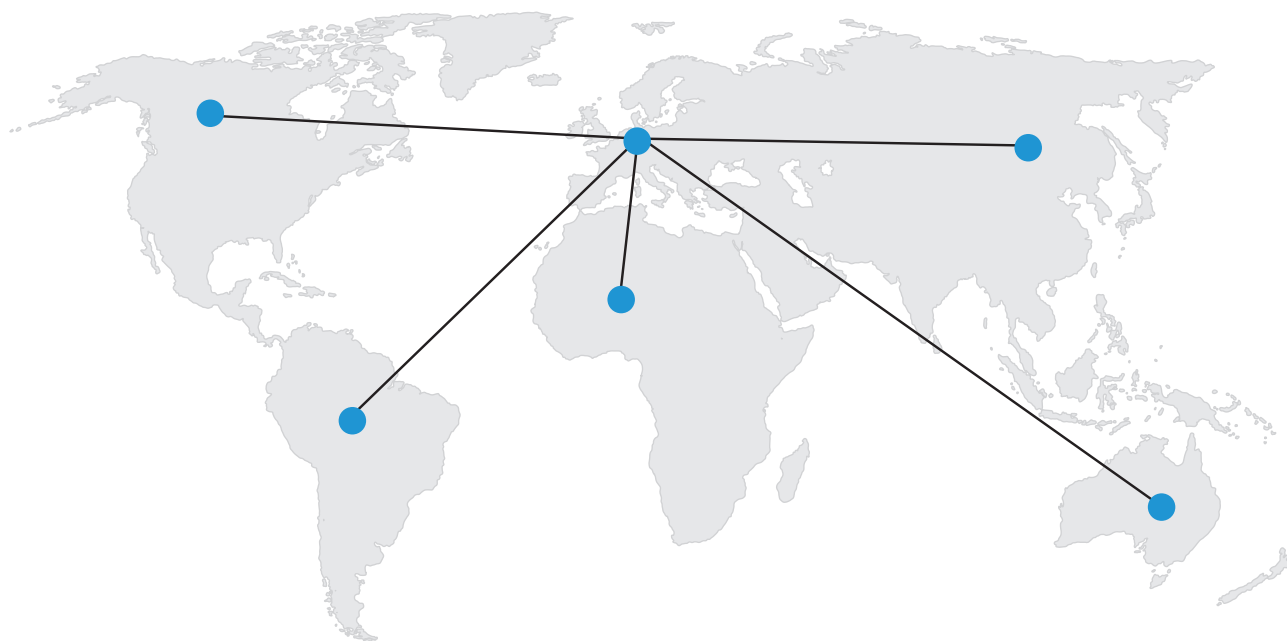
iMX Tel est le module de téléphonie intégré à la solution iMX. Ce numéroteur téléphonique moderne tout équipé, incorporé dans iMX, possède les fonctionnalités suivantes:

- Capacité d'intégration de votre centre d'appel à iMX
- Automatisation des appels
- Possibilité d'avoir votre propre RVI (réponse vocale interactive)
- Messages interactifs préenregistrés pendant les appels téléphoniques
- Recherche du meilleur choix d'utilisateur iMX à appeler
- Planification de rendez-vous téléphoniques
- Paiements par cartes de crédit acceptés par téléphone
- Détection de silence et de répondeurs automatiques
- Suivi des opérations
- Statistiques diverses
- Mode d'utilisateur téléphone et casque
- Enregistrement et écoute de l'appel
- Organisation des appels par campagnes
- Ajustement précis des paramètres pour filtrer les dossiers iMX
- Transferts d'appels et consultation d'appels
- Messagerie vocale fournie et intégrée
- Et bien d'autres fonctions utiles

iiMX Tel est flexible. Il peut fonctionner en:

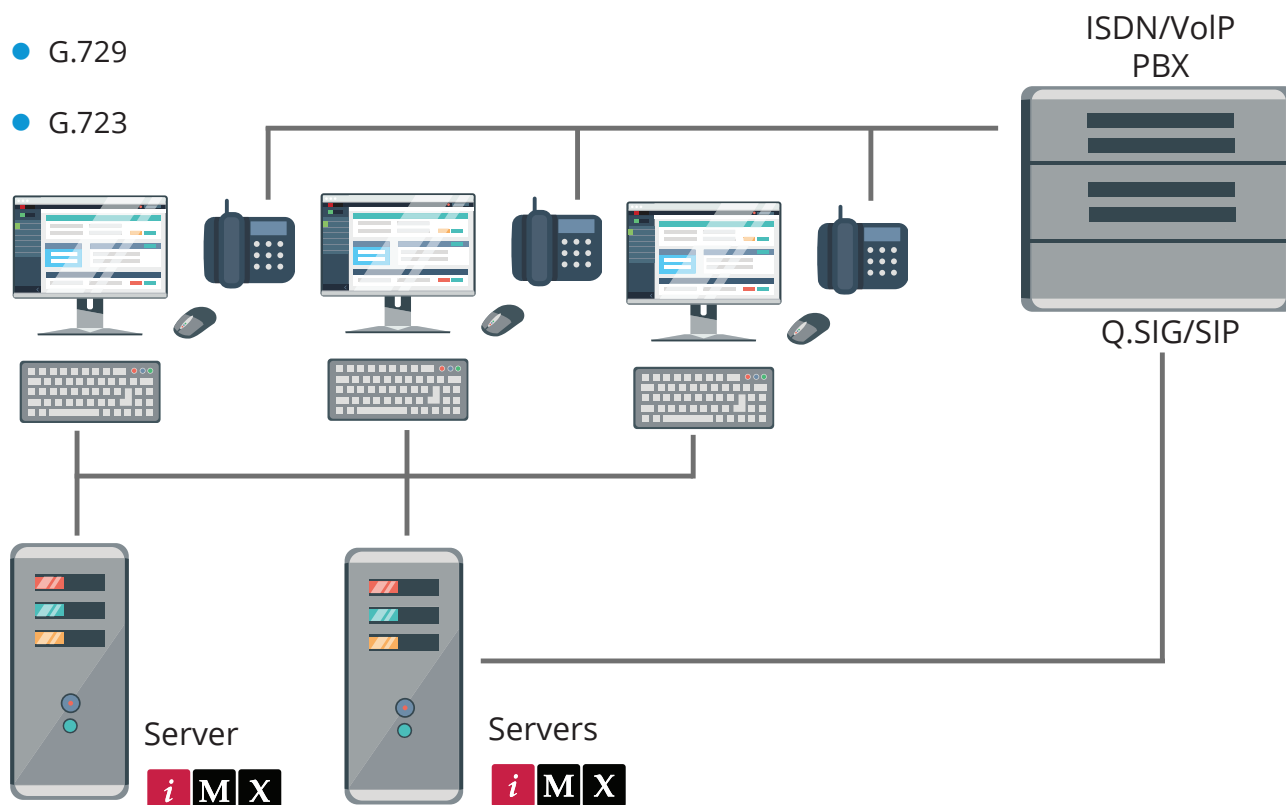
- Architecture hébergée
- Architecture décentralisée
- Architecture mixte (hébergée + décentralisée)

Il peut être déployé mondialement et interconnecter des centres d'appels dans des pays différents.



iMX Tel peut être facilement intégré. Il supporte:

- ISDN (Q.SIG)
- VoIP (SIP)
- G.722
- G.71
- G.726
- G.729
- G.723



iMX Tel est basé sur Dialogic, le leader mondial dans l'industrie de la téléphonie informatique

- Springware
- GlobalCall
- Host Media Processing (Traitement média hébergé)

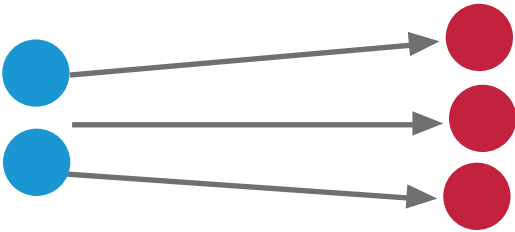
Dialogic

iMX Tel est puissant and fonctionnellement riche. Il peut effectuer:

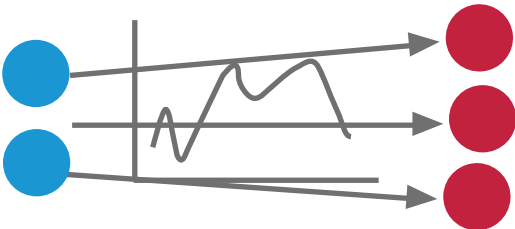
- Des appels automatiques – un appel par agent



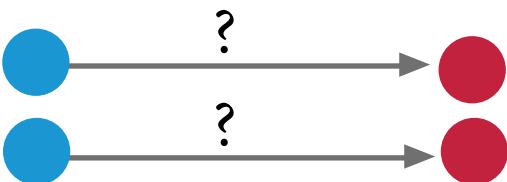
- Des appels en surnumérotation – plus d’appels que d’agents disponibles



- Des appels prédictifs – évalue quand l’appel doit être effectué



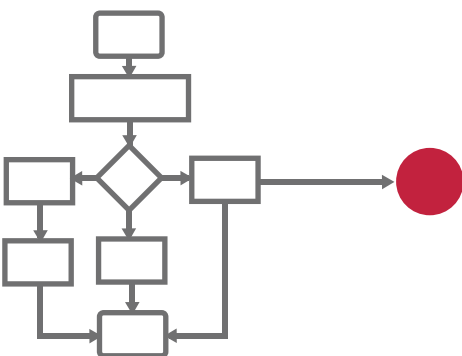
- Appels de prévisualisation – prévisualise d’abord le dossier et ensuite appelle, le cas échéant



- Push Vocal – lance l’appel et lit un message préenregistré



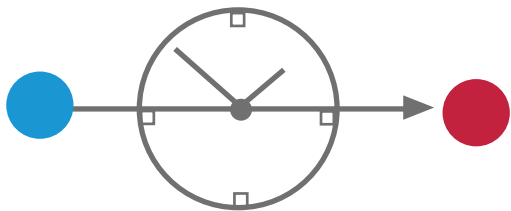
- Push Vocal avec RVI – lance l’appel et produit un schéma interactif de réponse vocale



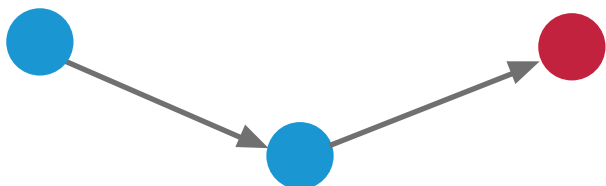
- Appels directs – lancement d’appel manuel



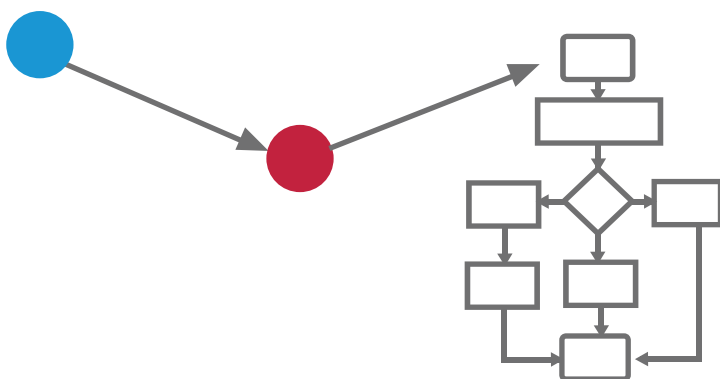
- Rendez-vous téléphoniques – planifie un rendez-vous téléphonique



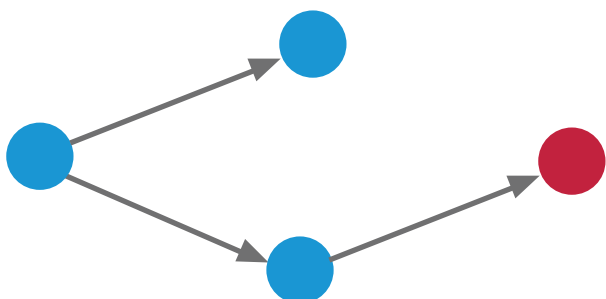
- Transferts d’appels – renvoie l’appel à un autre agent’



- Transferts d’appels au RVI – renvoie l’appel à un schéma interactif de réponse vocale



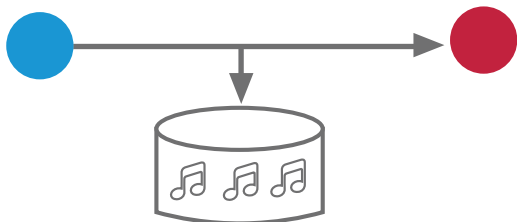
- Consultation d’appels – prend connaissance de l’appel et le transfère le cas échéant



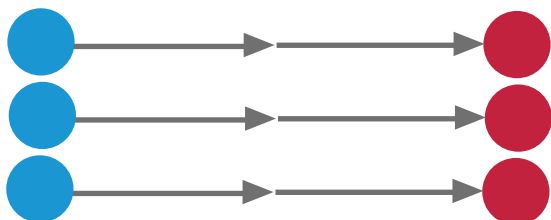
- Détection positive de répondeurs automatiques – reconnaît si la réponse à l’autre bout du fil provient d’une personne humaine ou d’un répondeur automatique



- Enregistrement d'appel - enregistre, sauvegarde, lit et diffuse les appels



- Ligne ouverte - mode agent optimisé pour l'utilisation de casque

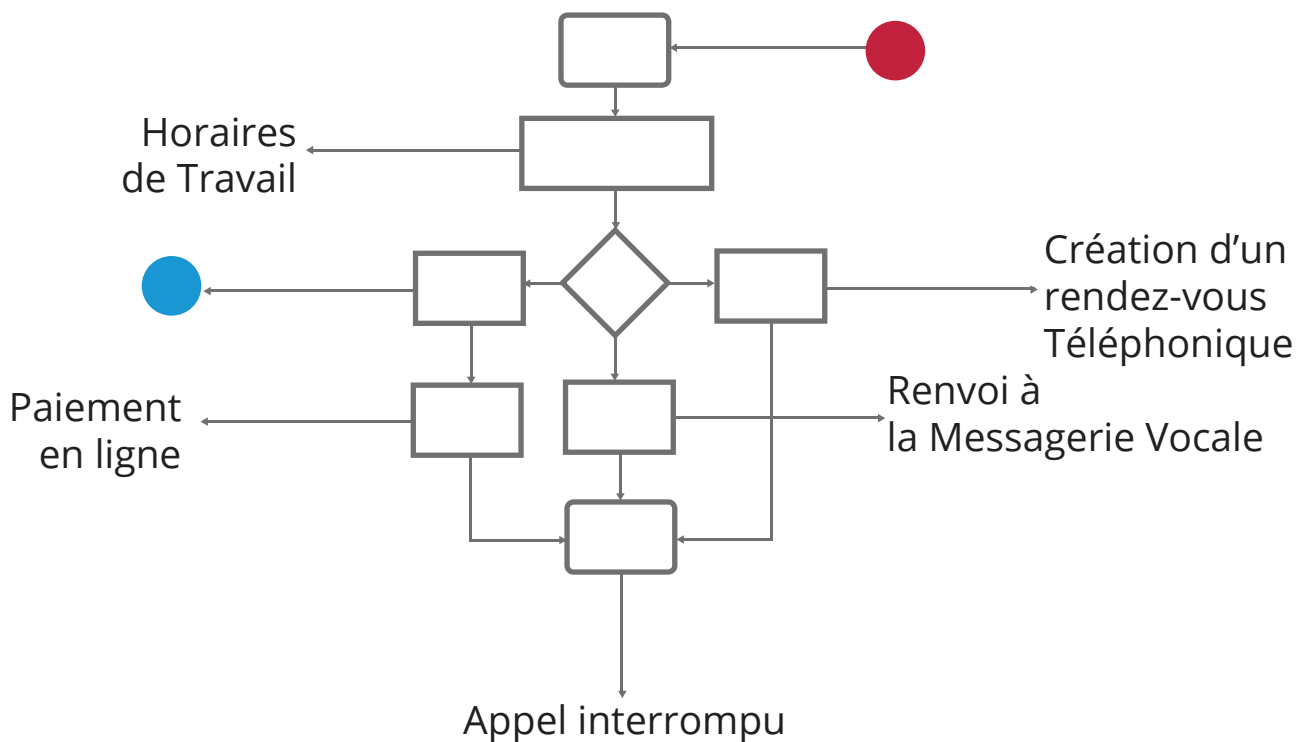


- Ligne fermée - mode agent optimisé pour l'utilisation du téléphone



- Gestion de RVI avec un ensemble étendu de fonctions - vérification des horaires de travail, paiement en ligne, rendez-vous téléphoniques automatisés, messagerie vocale, etc.

Thème RVI (Réponse Vocale Interactive)



iMX Tel organise les appels en campagnes. Une campagne est un ensemble de:

- Règles
- Critères
- Autorisations
- Paramètres

Campagne

<p>Comment appeler? Appels automatiques, en surnumérotation, entrants, etc...</p>	<p>Quoi appeler? Dossier sélectionné dans la base de données en fonction de filtres et critères flexibles</p>
<p>Qui reçoit l'appel? L'utilisateur qui correspond aux critères spécifiques</p>	<p>Quels paramètres? Un ensemble riche de réglages et de personnalisations</p>

Une création de campagne permet à l'utilisateur de vérifier un certain nombre de critères concernant les dossiers en fonction du statut actuel du dossier, de la date de création, du solde dossier, des variables, de la présence ou l'absence d'information.

The screenshot displays the 'ADMIN. IMX TEL' interface with the 'CAMPAGNE' tab selected. The 'CRITERES PRINCIPAUX' section is active, showing various configuration options:

- Nom de la Campagne:** BT_TEST
- Actif?:** Checked
- Type du téléphone:** HOME (Priority 1), FAM (Priority 2)
- Encours de sélection:** tel DB %ble SPP
- Partage Dossiers:** Tous les dossiers de la Base (selected)
- Mode de Numérotation:** Automatique (selected)
- Client:** CL JAPAN
- Mode de Numérotation options:** Automatic, Surnumérotation, Prédicatif, Push Vocal, Preview, Appel Entrant, External.

iMX Tel fournit des statistiques nombreuses en temps réel ou a posteriori sur les activités et les résultats de campagnes d'appels entrants ou sortants: nombre d'appels, évaluation des appels effectués, rappels, instances de ligne occupée, durée moyenne des appels, etc.

The screenshot shows the 'VISUALISATION CAMPAGNES' interface in the iMX Tel application. The interface includes a navigation bar with tabs like 'CAMPAGNE', 'GESTIONNAIRES', 'ACTIVER SESSION', 'VISU ACTIVITE', 'DEBORDEMENTS', 'SERVEURS VOCAUX', 'PARAMETRES', and 'PROFIL DE CAMPAGNE'. The main content area is titled 'VISUALISATION CAMPAGNES' and has sub-tabs for 'CAMPAGNES SORTANTES', 'CAMPAGNES ENTRANTES', and 'CAMPAGNES AGENDA'. The 'CAMPAGNES SORTANTES' tab is active, displaying a table with the following data:

Campagne	Date/heure lancement	Date/heure fin	A Traiter	%	Rappels à Traiter	%	Déjà Traité	%	En Cours
BT_TEST1	24/02/2021 10:15		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
BT_TEST2	28/07/2020 10:45		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
DIRECT	10/04/2020 09:56		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
NUGA	28/07/2020 11:02	10/09/2021 12:18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
NUGA2	10/09/2021 12:21		1351	100.00	0	0.00	0	0.00	0.00
PUSH	21/06/2019 11:12	21/06/2019 11:52	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
PUSH0			0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
PUSH2	24/03/2020 11:42		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
RALI	10/09/2021 12:17		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
TRANSFER	28/07/2020 17:07		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
			0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
	18/03/2020 14:20		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00

Below the table, there are filter options: 'Type de campagne' with radio buttons for 'Automatique', 'Manuel', and 'Non renseigné'; 'Groupe de téléphonie' with a text input; 'Unité de gestion' with a dropdown menu; and 'Nom gestionnaire' with a text input. A 'Filter campagnes' button is also present.

iMX Tel donne une visibilité totale et des statistiques quotidiennes sur l'activité des gestionnaires d'appels: appels effectués, temps passé en mode pause, durée moyenne des appels, etc.

The screenshot displays the 'STATS GESTIONNAIRE JOURNEE' interface for user 'ABSIT78-DEU'. It features a toolbar with navigation and utility icons. The main content area includes:

- A table with columns: Dossier, Numero Telephone, Début Appel, Durée appel, Durée traitement dossier, and Mode. The table is currently empty.
- Summary metrics for 'Tps cumule passe en att_tel avec gest dispo' and 'Tps cumule passe en pause' (00:00:00).
- A summary table for call statistics:

Type d'appel	Nb de dossiers décrochés	Durée moyenne d'appel	Durée moyenne de traitement dossier	Nb de promesses prises	Montant des promesses prises	% Promesse
Tous	0	:	:	0	.00	.00

- A detailed table for call statistics:

Libelle info	Nb de dossiers décrochés	Durée moyenne d'appel	Durée moyenne de traitement dossier	Nb de promesses prises	Montant des promesses prises	% Promesse
Tous	0	:	:	0	.00	.00

Les statistiques d'iMX Tel peuvent être utilisées en toute flexibilité par le module AD dans des rapports différents:

Tableau de bord: Suivi Téléphone Appels et RVT Traces

Detail appel								Detail RDV Tel							
Nom Client	Date création dossier	Référence dossier IMX	Catégorie de dossier	Produit du dossier	Type intervenant appelé	Gestionnaire	Date d'appel	Nom Client	Date création dossier	Référence dossier IMX	Produit du Dossier	Date RDV tel	Type intervenant appelé	Gestionnaire	du (se)
ALICE	12/03/2016	16031200...	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	DB	nel	08/07/2016	ALICE	12/03/2016	16031200...	PARTICULIER	08/07/2016	DB	nel	
ALICE	12/03/2016	16031200...	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	DB	nel	13/07/2016	ALICE	12/03/2016	16031200...	PARTICULIER	13/07/2016	DB	nel	
ALICE	12/03/2016	16031200...	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	DB	nel	13/07/2016	ALICE	12/03/2016	16031200...	PARTICULIER	13/07/2016	DB	nel	
ALICE	12/03/2016	16031200...	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	BU	nel	14/07/2016	ALICE	12/03/2016	16031200...	PARTICULIER	13/07/2016	DB	nel	
ALICE	18/03/2016	16031800...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	DB	imx	07/07/2016	ALICE	12/03/2016	16031200...	PARTICULIER	14/07/2016	BU	nel	
ALICE	18/03/2016	16031800...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	DB	imx	07/07/2016	ALICE	18/03/2016	16031800...	PROFESSIONNEL IMMO	07/07/2016	DB	imx	
ALICE	18/03/2016	16031800...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	CE	nel	08/07/2016	ALICE	18/03/2016	16031800...	PROFESSIONNEL IMMO	08/07/2016	CE	nel	
ALICE	18/03/2016	16031800...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	nel	14/07/2016	ALICE	18/03/2016	16031800...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	nel	
ALICE	18/03/2016	16031800...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	nel	14/07/2016	ALICE	18/03/2016	16031800...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	nel	
ALICE	23/03/2016	16032300...	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	CE	nel	28/10/2016	ALICE	23/03/2016	16032300...	PARTICULIER	28/10/2016	CE	nel	
ALICE	23/03/2016	16032300...	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	BU	nel	28/10/2016	ALICE	23/03/2016	16032300...	PARTICULIER	28/10/2016	BU	nel	
ALICE	23/03/2016	16032300...	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	DB	nel	28/10/2016	ALICE	28/03/2016	16032800...	PROFESSIONNEL	08/07/2016	DB	nel	
ALICE	28/03/2016	16032800...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	ALICE	28/03/2016	16032800...	PROFESSIONNEL	13/07/2016	DB	nel	
ALICE	28/03/2016	16032800...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	ALICE	28/03/2016	16032800...	PROFESSIONNEL	13/07/2016	DB	nel	
ALICE	28/03/2016	16032800...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	ALICE	28/03/2016	16032800...	PROFESSIONNEL	13/07/2016	DB	nel	
ALICE	28/03/2016	16032800...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL	CA	nel	13/07/2016	ALICE	28/03/2016	16032800...	PROFESSIONNEL	13/07/2016	CA	nel	
ALICE	28/03/2016	16032800...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL	CA	nel	13/07/2016	ALICE	11/04/2016	16041100...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	imx	
ALICE	11/04/2016	16041100...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	imx	14/07/2016	ALICE	14/04/2016	16041400...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	imx	
ALICE	14/04/2016	16041400...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	imx	14/07/2016	ALICE	14/04/2016	16041400...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	imx	
ALICE	14/04/2016	16041400...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	imx	14/07/2016	ALICE	14/04/2016	16041400...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	imx	
ALICE	14/04/2016	16041400...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	imx	14/07/2016	ALICE	14/04/2016	16041400...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	imx	
ALICE	14/04/2016	16041400...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	imx	14/07/2016	ALICE	14/04/2016	16041400...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	imx	
ALICE	14/04/2016	16041400...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	imx	14/07/2016	ALICE	14/04/2016	16041400...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	imx	
ALICE	15/04/2016	16041500...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	imx	14/07/2016	ALICE	15/04/2016	16041500...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	imx	
ALICE	15/04/2016	16041500...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	imx	14/07/2016	ALICE	05/05/2016	16050500...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	imx	
ALICE	05/05/2016	16050500...	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	imx	14/07/2016	ALICE	10/05/2016	16051000...	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	imx	

Le module de Téléphonie iMX offre un champ de possibilités tellement vaste qu'une fiche aussi brève ne peut donner qu'un aperçu limité de toute l'étendue des capacités de cet outil. Nos experts techniques et métier sont à votre disposition, prêts à donner en toute circonstance une présentation détaillée d'iMX Tel et de la solution iMX.

Contact

CODIX

200, rue du Vallon
 Sophia Antipolis
 06560 VALBONNE
 FRANCE
 Phone: +33 4 89 87 77 77
 Fax: +33 4 89 87 77 00
 Email: info@codix.eu
 sales@codix.eu