



XiVOTM
open-minded voice platform

APPORTEZ A VOS USAGERS LE MEILLEUR ACCUEIL, EN ADEQUATION AVEC LES ENGAGEMENTS DU REFERENTIEL MARIANNE

Un ancrage dans les administrations publiques :

La solution Open Source XiVO est ancrée depuis plusieurs années dans les administrations publiques. Grâce à sa souplesse et sa performance, nombreux acteurs utilisent XiVO au quotidien. La solution XiVO garantit une réelle modernisation des services.

Un modèle économique équitable :

Grâce à une maîtrise des coûts, des fonctionnalités natives et une autonomie d'administration, l'éducation et la recherche bénéficie d'une solution efficace et flexible qui s'intègre au système d'information et s'adapte aux attentes de tous les utilisateurs. En effet, les produits logiciels étant en Open Source, aucune licence n'est facturée, quel que soit le nombre d'utilisateurs actuels et futurs.



Découvrez comment la solution XiVO répond aux engagements du référentiel Marianne :



Qualité de l'accueil



Distribution d'appels



Qualité de travail



Formations



Adaptée au handicap



Mobilité



Evolutivité



Interopérabilité

1 Amélioration de la qualité de l'accueil :

XiVO est une solution simple et ergonomique pour la gestion des appels de vos usagers, afin de garantir un accueil de qualité. L'interface d'accueil permet de fluidifier l'information et d'orienter efficacement les demandes des usagers.

2 Distribution d'appels :

La solution XiVO bénéficie de fonctionnalités favorisant une distribution intelligente des appels, afin de réduire les temps d'attente.

3 Amélioration de la qualité de vie au travail :

La qualité de service doit se faire également dans la recherche d'une qualité de vie au travail (QVT) pour vos agents, en s'assurant que les appels soient justement répartis entre eux et qu'ils soient traités dans les meilleurs délais.

4 Formation des agents :

Les utilisateurs sont formés sur la solution XiVO, afin d'être autonome dans le traitement des demandes, toujours dans un souci d'amélioration la qualité de l'accueil téléphonique.

5 Une solution adaptée aux situations de handicap :

La solution XiVO peut être couplée avec un logiciel tiers, afin de faciliter l'intégration des personnes en difficulté ou en situation de handicap.

6 Mobilité des agents :

Le WebRTC libère vos agents du poste téléphonique classique en l'intégrant dans un navigateur web, quel que soit le lieu ou le device utilisé (PC, tablette, smartphone), sans perte fonctionnelle.

7 Solution évolutive :

Grâce aux développements spécifiques, XiVO apporte aux agents et aux usagers une amélioration continue du service.

8 Interopérabilité :

XiVO est une solution interopérable, elle s'interface aux autres systèmes d'informations et aux outils métiers.