

# TWS Audioshare

➔ Des conférences audio et une gestion de puits d'appels



**TWS Audioshare** est l'outil d'assistance téléphonique idéal pour organiser des conférences audio jusqu'à 10 participants et gérer des puits d'appel (files d'attente partagées).

## FONCTIONNALITÉS

Conférences audio jusqu'à 10 participants

- ▶ Coupure du micro
- ▶ Interface de pilotage

Puits d'appels

- ▶ Identification de l'appelant
- ▶ Affichage des temps d'attente
- ▶ Seuils visuels et sonores d'alertes

## CONFÉRENCES AUDIO

- ⇒ *Comment puis-je économiser les déplacements au sein de mon entreprise ?*
- ⇒ *Comment trouver une solution téléphonique économique pour mes réunions ?*

TWS Audioshare est la solution de conférences audio économique et performante. Elle permet de connecter jusqu'à 10 utilisateurs en même temps, ce qui couvre largement les besoins de la plupart des conférences et réunions.

Les numéros appelés peuvent être de tous types :

- ▶ internes,
- ▶ externes,
- ▶ postes fixes,
- ▶ téléphones mobiles.

## BÉNÉFICES

**Mobilité**

**Économie** des déplacements

**Travail collaboratif** facilité

**Meilleure gestion** des files d'attente

**Amélioration** de l'accueil



Conférence audio à la volée !

## PUITS D'APPELS

TWS Audioshare vous permet de visualiser et de gérer les files d'attente partagées auxquelles vous êtes abonnés.

Un correspondant cherche à joindre votre service : son nom s'affiche dans la file d'attente. Si cet appel vous concerne, vous n'avez plus qu'à cliquer pour le prendre. Vous n'êtes pas obligé de répondre au 1er (premier) appel de la file d'attente, vous pouvez prendre n'importe quel appel.



Seul le maître de la conférence doit disposer de la licence TWS Audioshare pour démarrer une conférence audio. Si c'est votre cas, il vous suffit d'un simple clic pour initier une conférence audio et appeler un à un chacun des participants.

Le système de gestion de présence TWS vous permet de connaître l'état de disponibilité de vos interlocuteurs et vous pouvez plus aisément décider de commencer la conférence audio sans attendre plus longtemps.

Le Maître de conférence peut à tout instant :

- ▶ visualiser le statut de chaque participant,
- ▶ appeler une personne et l'inviter à la conférence,
- ▶ couper le micro d'un participant,
- ▶ raccrocher un participant,
- ▶ supprimer / ajouter un participant,
- ▶ rappeler une personne qui raccroche ou perd le réseau.



Puits d'appels partagés :  
plus d'appels manqués !

## FILES D'ATTENTE OPTIMISÉES

Si vous bénéficiez d'une licence TWS Audioshare, vous pouvez superviser un ou plusieurs puits d'appels et intercepter n'importe quel appel de chaque puits. Si vous disposez en outre du module TWS Alerter, la fiche de l'appelant s'affiche, ce qui permet une meilleure gestion des interceptions.

⇒ *En tant qu'Ingénieur Commercial, je vois en temps réel tous les appels destinés à notre service. En général, le numéro présenté est connu dans mes annuaires et je vois immédiatement s'il s'agit d'un de mes contacts. Je peux alors intervenir à bon escient.*

Vous disposez de l'affichage des temps d'attente et d'une gestion colorimétrique des seuils d'alertes, ce qui permet une réactivité plus grande et un accueil client optimal.

Vous pouvez, de plus, paramétrer individuellement ces seuils visuels d'alerte.

Vous pouvez enfin ajouter une sonnerie pour vous prévenir qu'un appel est arrivé.