

PROCESS ACCUEIL LIGNE CAT INFO

Les appels sont routés en fonction des disponibilités, des horaires configurés et passent ensuite au délégué suivant en cas de non réponse.

L'utilisateur est informé en attente qu'il appelle la CAT et que la ligne est réservée aux salariés.

Le but est de répondre aux appels, d'écouter la demande et de la traiter si possible en l'intégrant sur notre outil de gestion des tickets.

