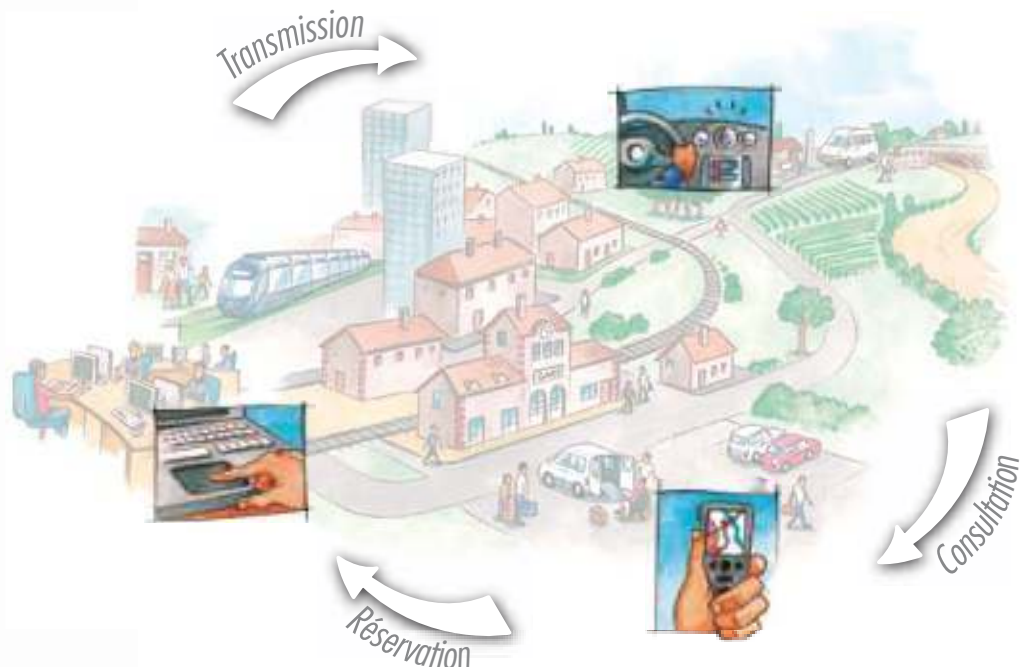


## Modules Titus Informations Voyageurs

Les modules Titus Informations Voyageurs permettent d'optimiser la relation clients des services TAD/PMR en offrant des interfaces multicanaux de mise à disposition de l'information voyageurs :



Titus Internet

Titus SMS / Fax / Mail

Titus Serveur Vocal Interactif

Titus CRM Couplage Téléphonie

Les différents médias peuvent être paramétrés en fonction des configurations de vos services (délais de réservation, confirmation automatique, envois personnalisés) et s'intègrent parfaitement au fonctionnement de votre centre d'appels.

Pour transmettre les informations, le module Titus Informations Voyageurs fonctionne selon deux configurations complémentaires :

- Manuelle : les opérateurs déclenchent l'envoi via une manipulation simple
- Programmée : le serveur multimédia déclenche l'envoi à échéance paramétrable (délais, horaire fixe, type de courses ...)

## Module Titus Internet



Le module Titus Internet permet d'accéder aux informations sur les réservations via le site Internet du service de transport :

- Réservation en ligne
- Consultation, modification, annulation des réservations
- Recherche aisée d'un itinéraire par la saisie de l'origine et de la destination ou autre information relative au départ et à l'arrivée
- Recherche rapide parmi les adresses courantes, telles que les lieux publics, les hôpitaux

Les opérations effectuées grâce au module Titus Internet sont prises en compte en temps réel dans le serveur Titus Planification. Ainsi, une suppression ou un ajout de mission est immédiatement visible pour les opérateurs.



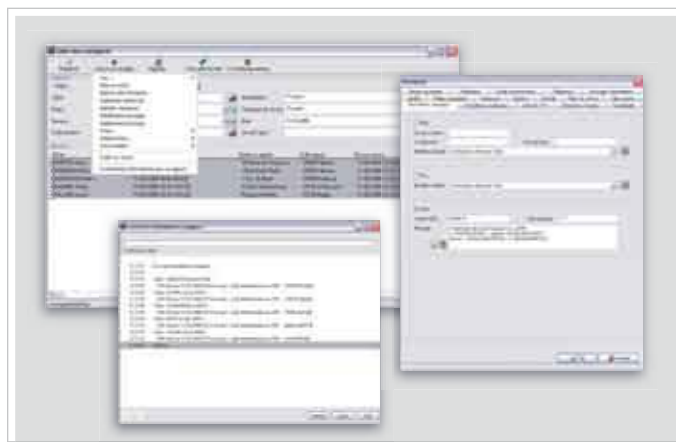
## Module Titus SMS/Fax/Mail



Ce module permet de transmettre une confirmation de réservation aux clients directement depuis une interface Titus. Les informations à transmettre sont paramétrables par service et peuvent être gérées par différents canaux (sms, fax, mail).

Pour chaque client, il est possible de déterminer le média souhaité et les informations à transmettre :

- Confirmation d'une réservation
- Récapitulatif des réservations sur une période
- Alerte en temps réel permettant d'informer le client d'éventuelles perturbations



Utilisé seul ou en complément des canaux de communication traditionnels, le module Titus SMS permet d'optimiser les services à destination des clients voyageurs.

## Module Titus Serveur Vocal Interactif



Le Module Titus Serveur Vocal Interactif offre aux clients voyageurs une plateforme automatisée de gestion des réservations. Ce module complémentaire permet notamment d'automatiser des fonctions de :

- Consultation de la liste des transports
- Réservation d'un nouveau transport
- Suppression d'un transport
- Transfert vers un opérateur humain
- Message à destination des opérateurs

Le module Titus Serveur Vocal Interactif est un complément idéal aux centres d'appel afin d'étendre des plages horaires d'ouverture de service et/ou en renfort lors de pics d'appels. Il permet ainsi de réduire les coûts téléphoniques, d'éviter les erreurs de ressaisie et de s'affranchir des horaires de travail de l'entreprise.

## Module Titus Couplage Téléphonie CRM



Le module permet la gestion optimisée de la relation client et la personnalisation de l'accueil téléphonique. Interfacé sur le système de réseau téléphonique (PABX), Titus Couplage Téléphonie offre les fonctionnalités suivantes :

- Reconnaissance immédiate du client en appel entrant
- Composition automatique du numéro client en appel sortant
- Prise en charge efficace du dialogue avec la clientèle
- Gain de temps à la réservation
- Historique de la relation client multicanaux (opérateur, Internet, Serveur Vocal)

