

MAIN OFFICE

# Universe Walldisplay

Spring af din virksomheds ydeevne



Produktblad

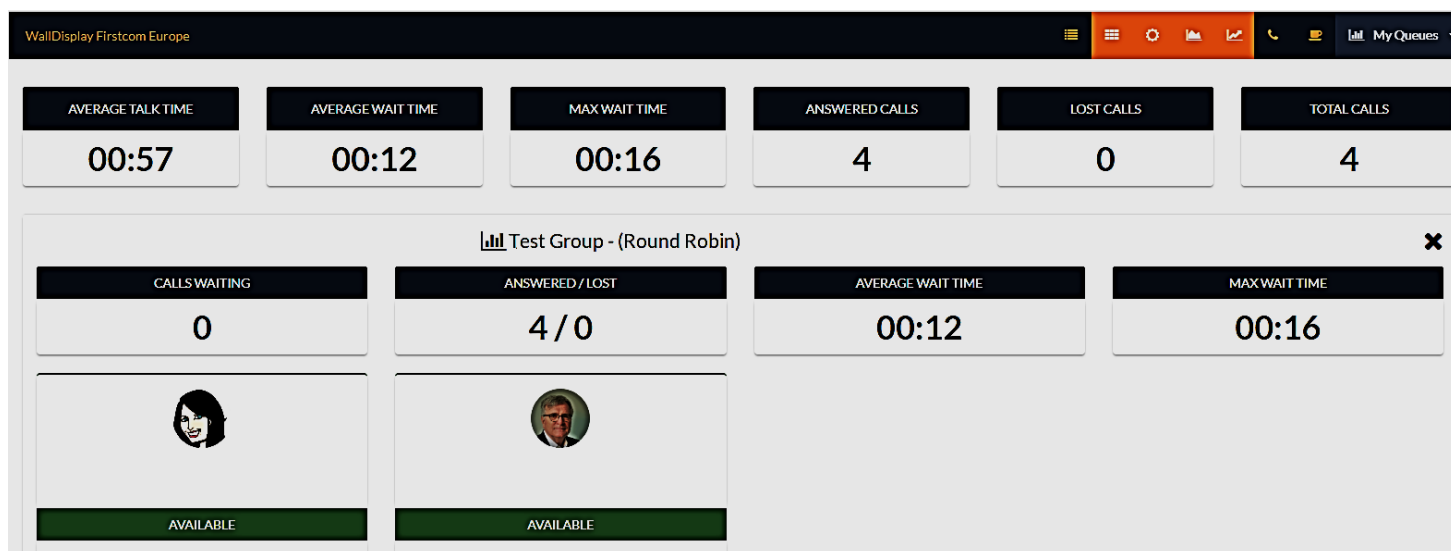
## Universe med Wall Display

Firstcom Europe's Unified Communications produkt Universe, inkluderer Call Center funktionalitet og giver dig med Wall Display mulighed for at spore opkald og agenter i dit Call Center i realtid. Wall Display kan tilgås fra en internet browser på en computerskærm, eller anden ekstern skærm,

### 1. Få et øjebliksbillede af dit Call Center i realtid, online

Ved at vælge Universe Wall Display får du mulighed for at få et øjebliksbillede af kontaktcenterets ydeevne tilgængeligt i realtid.

✓ Gennemsnitlig taletid	✓ Antal ventende opkald
✓ Gennemsnitlig ventetid	✓ Antal besvarede opkald
✓ Maksimal ventetid	✓ Mistede opkald
✓ Tilgængelige agenter	✓ Samlet præsenterede opkald
✓ Detaljer om ventende opkald	✓ Aktuel ventetid
✓ Ringtyper i grupper: Alle opkald, Round Robin eller Tilfældig til de forskellige agenter	



## 2. Se alle ringegrupper på ét sted - hvor som helst

Hver ringegruppe på din IVR (Intelligent Voice Routing) kan ses på Universe Wall Display og statistikkerne for ventetider, ventende opkald, besvarede og mistede opkald. Disse informationer gælder for hver gruppe, og derfor kan en administrator se hvilke agenter der er online, og hvor der kræves flere (eller færre) agenter. Fordi Universe er hostet i skyen, kan dine agenter være placeret hvor som helst hvor internettet er tilgængeligt. På samme måde kan administratoren se teamenes samlede præstationer fra hvor som helst, enten hjemme eller på kontoret

## 3. Valg af én knap for at få den information, du har brug for, i realtid

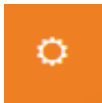
Ved at rulle ned i Wall Display, kan man se alle grupper i firmaet i det samme vindue.



**Listevisning** - Ved at vælge dette ikon ændres agenterne til en lodret liste.



**Flisevisning** – Præsenterer operatørerne i en flisevisning som vist ovenfor



**Lysstyrke** – Baggrunden på skærmen kan være grå eller hvid, afhængigt af om hvilken indstilling man vælger her.



**Overordnet statistik** – Dette giver information om; Gennemsnitlig taletid, gennemsnitlig ventetid, besvarede opkald, mistede opkald, samlede opkald



**Køstatistik** – Dette giver information om opkald, der venter i køen, de opkald, der er besvaret eller mistet, gennemsnitlig ventetid i køen og den maksimale ventetid



**Ventende opkald** - Dette fortæller dig telefonnumrene på de opkald, der venter, og hvor lang tid de har ventet.



**Utilgængelige agenter** - Dette giver en liste over agenter, der i øjeblikket ikke er tilgængelige til at besvare opkald, fordi de har taget sig selv fra IVR'en

## 4. Statistik for tidligere perioder

Opkaldsstatistikker er inkluderet i Universe som en standardfunktion, der giver dig mulighed for at gennemgå tidligere perioder. De kan vises grafisk, på administratorskærmen eller downloades i forskellige perioder. De registrerede oplysninger er efter agentgruppe, agent, tidspunkt for indtræden i køen, tid i køen, taletid, besvaret eller mistet opkald, antal opkald i køen på det tidspunkt, opkaldet blev foretaget,

## 5. Flere smarte funktioner - Call recording

Se Universe for Call Centers produktark for at se, hvordan vores Unified Communication produkt ville være til gavn for din virksomhed. Med vores Call Recording Pro mulighed kan alle udvalgte opkald optages i dit Call Center. Optagelser kan blandt andet benyttes til træning af medarbejdere, og til at afklare tvivl i kundehenvendelser.

## 6. Funktioner og fordele ved Universe til med vægskærm

FUNKTION	FORDEL
Realtidsinformation	Giver Call center managers mulighed for at udnytte deres arbejdsstyrke effektivt, ved at opdage hvor flaskehalsene er
Agent tilgængelighed	Se, hvem der er tilgængelig til at tage imod opkald, og administrer personalepauser for at gøre det muligt at besvare opkald effektivt
Kø oplysninger	Kø statistik hjælper ledelsen med allokering af ressourcer og muliggør hurtige svar såsom omfordeling af arbejdsgruppe og omdirigering af IVR
Aktuel statistik	Ved at gennemgå gennemsnitlig taletid, gennemsnitlig ventetid, besvarede opkald, mistede opkald, samlede opkald kan ledere planlægge for den nærmeste fremtid for at maksimere kundekontakt, priser og kundetilfredshed
Tidligere statistik	Gennemgå mængder af opkald og resultater fra tidligere perioder og identificer hvor problemerne findes, så de kan løses efterfølgende. Dette hjælper med kampagneplanlægning og gør det muligt at gennemgå individuelle opkaldsregistreringer
Enkel grafisk grænseflade	Med den enkle grafiske grænseflade på Universe Walldisplay kan du med det samme se hvad der foregår i dit callcenter

## 7. Kontakt os

Vi vil med glæde demonstrere vores produkt for dig uden beregning. Du skal blot kontakte og bede om en demonstration. Vi sætter det hele op, og vi vil være stolte af at vise dig, hvad Universe Walldisplay kan gøre.

### Firstcom Europe

Website: [www.firstcomeurope.dk](http://www.firstcomeurope.dk)

Phone: +45 70106600

Email: [salg@firstcomeurope.dk](mailto:salg@firstcomeurope.dk)