

Universe vægdisplay

Sporing af din virksomheds ydeevne

Produktblad

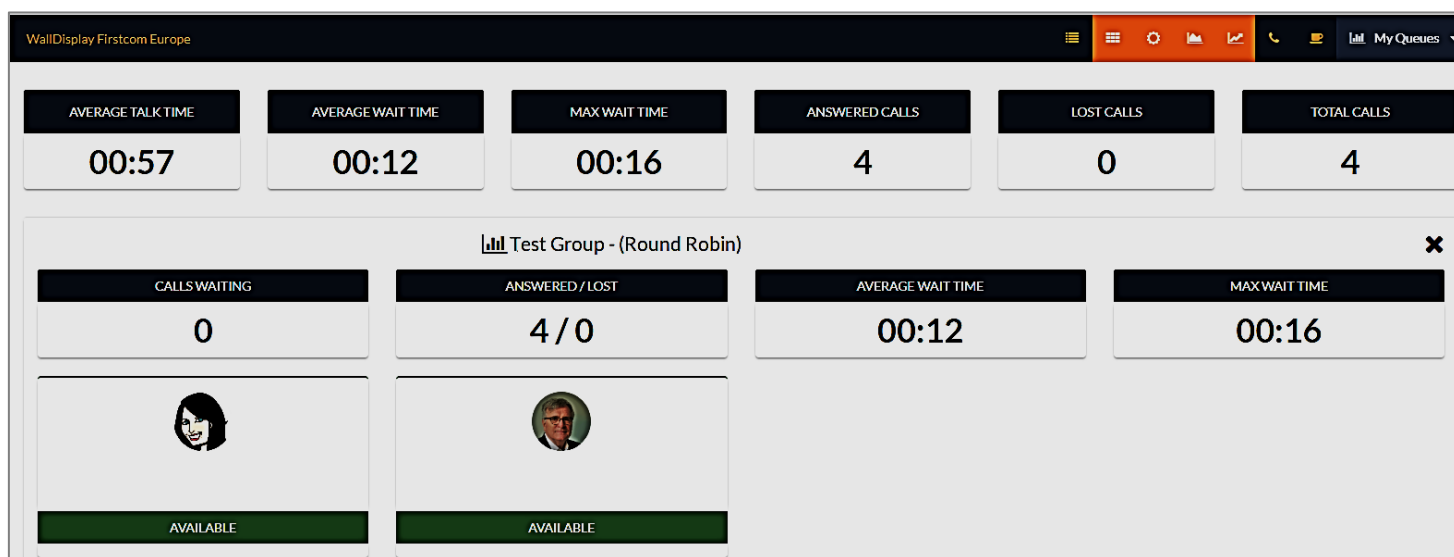
Univers med vægdisplay

Firstcom Europes unified communications-produkt, Universe, inkluderer call center-funktionalitet og giver dig med Wall Display mulighed for at spore opkald og agenter i dit callcenter i realtid. Det kan tilgås fra en computerskærm i Universe-applikationen enten eksternt eller på kontoret.

1. Få et øjebliksbillede af dit callcenter i realtid, online

Ved at vælge indstillingen Wall Display for Universe er 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 | ✓ Tid til at vente |
| ✓ Routinghierarki valgt; Alle opkald, Round Robin eller Random til de forskellige agenter | |

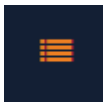


2. Se alle arbejdsgrupper på ét sted - hvor som helst

Hver arbejdsgruppe på din IVR (Intelligent Voice Routing) kan ses på det ene sted på applikationen og statistikkerne for ventetider, ventende opkald, besvarede og mistede opkald. Disse metrics 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, og 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 scrolle ned kan alle arbejdsgrupperne i virksomheden ses ét sted.



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



Flisevisning – Præsenterer operatørerne i en flisevisning som vist ovenfor



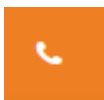
Lysstyrke – Baggrunden på skærmen kan være grå eller hvid, afhængigt af om denne indstilling er valgt



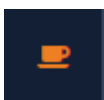
Overordnet statistik – Dette giver information om; Gennemsnitlig taletid, gennemsnitlig ventetid, besvarede opkald, mistede opkald, samlede opkald



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 - Opkaldsoptagelse

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 til dit callcenter, hvilket hjælper med både træning og løsning af kundetvister.

6. Funktioner og fordele ved Universe til med vægskærm

FUNKTION	FORDEL
Realtidsinformation	Giver callcenterledere 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
Køoplysninger	Køstatistikker 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 kundekontaktpriser og -tilfredshed
Tidligere statistik	Gennemgå mængder af opkald og resultater fra tidligere perioder og identificer, hvor problemerne findes, så de kan løses. Dette hjælper med kampagneplanlægning og gør det muligt at gennemgå individuelle opkaldsregistreringer
Enkel grafisk grænseflade	Med den enkle grafiske grænseflade på Universe med Wall Display 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 with Wall Display kan gøre.

Firstcom Europe

Web: www.firstcomeurope.dk

Telefon: 70106600

Email: salg@firstcomeurope.dk