

Samsung Contact Centre Agent

An exponential increase in call handling.

Det kan vara både svårt och tidskrävande att aktivt hantera informella och formella callcenter. Samsung Contact Centre Agent är ett tillval som förbättrar OfficeServs telefonlösning genom att sammanföra callcenter- och telefonfunktioner på din dator.

Samsung Contact Centre Agent består av sex moduler som kan visas på en agents dator enligt önskemål: gruppöversikt, pågående samtal, gruppstillgänglighet, förhandsgranskningsfönster, uppringning och statistikfönster (ACD Group Wallboard).

Gruppöversikt

I gruppöversikten finns det möjlighet att följa status på respektive agent i gruppen, till exempel tillgänglig/ej tillgänglig, inklusive orsak (stör ej/utökad efterbehandling/upptagen i samtal).

Du kan se:

- hur länge agenten har befunnit sig i aktuell status,
- orsakskod för tillgänglighetsstatus och
- vem agenten talar med och hur länge (utgående eller ingående samtalsanknytning).

Pågående samtal

Uppföljningen av samtalshistoriken för ingående, utgående, interna och överflyttade samtal har aldrig varit enklare. Du kan filtrera samtalshistoriken, ringa upp nummer igen, lägga till anteckningar och, om du har gjort inspelningar, spela upp dessa samt e-postmeddelanden.

Grupptillgänglighet

Denna modul ger dig möjlighet att ställa in tillgänglighetsstatus för en eller flera grupper. Det är enkelt att aktivera Stör ej-funktionen och förlänga efterbehandlingstider.

En av fördelarna med denna modul är möjligheten att ändra status för flera grupper med bara ett klick, det går också att välja "orsak" till att någon inte är anträffbar.

Förhandsgranskning

Detta fönster visas bara när ett samtal kopplas till din anknytning – du klickar bara på fönstret för att besvara samtalet. I fönstret visas eventuella kontaktuppgifter om personen som ringer.

Uppringning

Knappa in ett nummer, klicka eller välj/kopiera ett nummer till "urklipp" för att ringa upp automatiskt eller ringa från din adressbok.

Statistikval



Modulen visar aktuella samtal som väntar för dina agentgrupper samt individuell statistik, t.ex. trafik per timma och fördelning per samtalstyp.

Fördelarna med Agent

Dubblera antalet genomförda samtal per timma och underlätta agenternas arbete:

- Rensa bort felsamtal
- Popup-fönster ger agenterna möjlighet att:
 - automatiskt hitta rätt fönster, ger snabbare registrering av data och färre dubletter och att
 - minimera databas-sökningar och undvika onödig data-hämtning.

Behåll kunder och bygg upp lojalitet

Nyckeln till lojala kunder ligger i insamling, användning och analys av kunddata. Ju mer agenterna vet om kunden desto färre samtal behöver ringas – samtalen blir effektivare och kundservicen förbättras väsentligt.

Enkelt att använda och konfigurera

Minimisystemkrav:

- Dual Core PC, 3,0 GHz eller snabbare
- Windows XP / 7 / 8 Professional, Vista Business, Server 2008
- 4 GB RAM
- 2 GB fritt hårddiskutrymme (en partition)
- CD-läsare

Samsung Contact Centre Agent

An exponential increase in call handling.

Funktionsöversikt	Samsung Contact Centre Agent
Förhandsgranskning på display med samtalshantering (parkera, överföra, konsultera, avvisa, besvara)	J
Andra användares närvaro-/samtalsstatus	J
Tid i status	J
Uppgifter om uppringande/uppringd person (eget eller kollegas samtal)	J
Personlig adressbok	J
Personlig samtalshistorik	J
Listor med ingående, utgående och missade samtal	J
Förhandsgranskningsfönster med samtalshantering (CLI, DDI, DDI-namn)	J
Klicka för att ringa upp	J
Uppringning från webbsida	J
Uppringning från samtalshistorik	J
Uppringning från urklipp	J
Importera kontaktlistor (csv/Excel/Outlook)	J
Samtidig sökning i personliga/delade adressböcker	J
Integration med MS Outlook-kontakter	J
CRM-integrering	J*

Smidig integrering

Modulerna Samsung Business Reporting, Contact Centre Reporting, Contact Centre Agent, Automated Dialling och Call Recording är fullt integrerade för att ge ditt företag en heltäckande och lättanvänd uppsättning verktyg som effektiviserar arbetet i ditt företag.

* Kräver fackkunig assistans

Kräver licens för CTI-agentgrupper (5 användare inkluderade) och PBX TAPI-licens

Minimum system requirements:

- Dual Core PC, 3.0 GHz eller snabbare
- Windows XP / 7 / 8 Professional, Vista Business, Server 2008
- 4 GB RAM, 2 GB fritt hårddiskutrumme (en partition)