

Samsung Contact Centre Reporting

Business analytics for contact centres.

Genom att uppgradera Samsung Contact Centre Reporting får du även tillgång till Samsung Business Reporting och andra funktioner.

ACD gruppwidget

Med denna widget kan upp till 10 nyckeltal för agentgruppen kontinuerligt presenteras på chefs eller agentens dator, eller på stora skärmar så att alla kan se. Detta är ett viktigt statistikverktyg för alla callcenter, med rapportering i realtid* av:

- det totala antalet gruppsamtal som tagits emot, väntar, besvarats eller missats.
- genomsnittlig/längsta/aktuell väntetid.
- samtalens längd.
- genomsnittlig påringningstid.

*Beroende på systemkonfiguration, kan det bli en kort fördröjning.

ACD gruppöversikt

Översikten över agentgruppen ger chefer möjlighet att följa deras status (tillgänglig/otillgänglig/stör ej). Detta ger en tydlig bild av hur många agenter som är tillgängliga för att ta emot samtal vid var tidpunkt.

Statistik – Agent Analytics

Statistiken ger följande information per agent:

- Antal och längd på ingående och utgående samtal.
- Tillgänglig tid.
- Tid med status Stör ej.

Personalloptimering – Contact Centre Modelling

Med denna modelleringsfunktion kan du granska tidigare prestationer och göra beräkningar för kommande kampanjer, t.ex. planera antalet agenter och vilken tid på dagen de ska arbeta. Med detta verktyg kan du prova dig fram till optimalt antal agenter för olika samtalsvolym. Dessutom kan du ändra parametrar, till exempel efterbehandlingsstider, för att komma fram till rätt servicenivå-avtal.

Rapportering – Contact Centre Reports

Rapporteringen ger statistik för agenter och grupper, ner på minutnivå.

Kö- och samtalsstatistik per grupp.

Agentens arbetsflödesanalys innehåller både övergripande och utförlig information om varje tillgänglighetsstatus och punktlighet baserat på dagens första meddelande.

Agentfunktioner – Contact Centre Agent

Installation av denna widget på en dator tillför flera funktioner som underlättar agent- och samtalsuppföljning. Agenter kan kontrollera sin tillgänglighetsstatus och chefer vet vad agenterna arbetar med. Se broschyr Samsung Contact Centre Agent.

Contact Centre Reporting – ger förbättrade beslutsunderlag

Verksamhetsstatistiken utökar samtalsrapporteringen med statistik över missade samtal och annan statistik på övergripande nivå.



Samsung Contact Centre Reporting

Business analytics for contact centres.

Funktionsöversikt	Samsung Contact Centre Reporting
Rapporter	J
Personalberäkningar	J
Agenters tillgänglighetsstatus och gruppstatistik	J
Agentaktivitetsrapporter	J
Rapporter som visar alla steg i samtalshanteringen	J
UCD-grupprapporter på samtalsnivå	J
Studsrapportering (dvs. icke-leverans)	J
UCD-gruppsamtal i kö och längsta aktuella kötid	J
Wallbord för UCD-grupp (statistiktavla)	J
Rapportering om agentaktivitet per UCD-grupp	J
Rapport om upptagna agenter	J
Bevakning av agentstatus från chefens dator	J*
Agenters samtalsstatus (upptagen i samtal, ringer)	J*
Tid i status	J*
Personlig wallboard (statistiktavla)	J*
Ändra gruppens tillgänglighet med orsakskoder	J*
Aktivera statusbevakning (Stör ej, gruppsamtal)	J*
Frånvaromeddelanderapportering (orsakskod/tillgänglighet)	J*
CRM-integrering	J**

* Kräver plugin-program för Contact Centre Agent och agentlicenser

** Kräver fackkunnig assistans

Kräver PBX TAPI-licens

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.

Minimisystemkrav:

- Dual Core PC, 2,0 GHz eller snabbare
- Windows XP / 7 / 8 Professional, Vista Business, Server 2008
- 2 GB RAM, 900 MB fritt hårddiskutrymme