

È possibile instradare le chiamate in diversi modi, ad esempio in base all'origine, all'ora del giorno, al bilanciamento del carico, a una serie completa di parametri di accodamento con trabocco e ai dati recuperati da database interni o esterni come il numero di account del chiamante.

È possibile allocare le chiamate ai primi operatori disponibili, in base a competenze e priorità.

Strumento online Agent Workplace

Gli operatori dei call centre possono accedere online allo strumento Agent Workplace per ricevere immediatamente le chiamate o partecipare a campagne di chiamate outbound in base all'allocazione del proprio gruppo di competenza.

I responsabili dei call centre possono visualizzare l'attività delle chiamate in diretta e impostare soglie in base a criteri regolabili per ciascun gruppo di competenza.

Online Statistics

Online Statistics fornisce statistiche dettagliate e consolidate in tempo reale per tutte le interazioni con il contact centre. Le statistiche sono disponibili mediante l'interfaccia Web ed è possibile scaricare i dati oppure programmare l'invio di report in formato MSEXCEL® o PDF tramite e-mail.

Service Level Agreement

Garantiamo un Service Level Agreement (SLA) impeccabile e un helpdesk Colt disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. I nostri tecnici altamente qualificati sono sempre a completa disposizione per aiutare i nostri clienti nella fase di implementazione e durante l'uso di Colt Contact Centre Services.

Panoramica delle funzioni

IVR Activator

- Il menu Interactive Voice Response (IVR) richiede la navigazione DTMF (Dual-tone Multi Frequency)
- Gestione degli annunci: annunci prima e dopo il contatto, statici e dinamici
- Gestione del calendario: routing in base all'ora del giorno, in un giorno specifico
- Routing in base all'origine
- Bilanciamento del carico, gestione della capacità e del trabocco
- Gestione dell'accodamento delle chiamate: ogni coda ha una propria configurazione, ad esempio saluti, musica in attesa, tempo massimo di attesa in coda; sono supportate condizioni di trabocco (come il superamento del tempo massimo d'attesa) ed è disponibile la

funzionalità di richiamata/queue buster.

- Integrazione con database interni ed esterni
- Integrazione con le vostre applicazioni CRM aziendali
- Archiviazione e registrazione vocale
- Modulo relativo alle chiamate in uscita per i servizi di televendita
- Gestione delle e-mail degli operatori
- È possibile aggiungere script e query VXML, SOAP o HTTP al piano di routing per consentire specifiche configurazioni particolari, quali lo scambio di informazioni tra un server Web esterno e l'esecuzione di operazioni sulle informazioni da sedi esterne.
- Funzioni di disaster recovery complete che consentono il reindirizzamento di massa delle chiamate per il rollback al termine del periodo di disaster recovery.

Agent Workplace per i call centre

- Tecnologia ACD (Automatic Call Distribution) per gli operatori in base a disponibilità, competenze e priorità della coda
- Console Web per consentire a operatori/responsabili di visualizzare in tempo reale chiamate e avvisi relativi alle soglie
- Monitoraggio delle chiamate e registrazione, inclusa la funzione di registrazione attivata dall'operatore
- Conferenza telefonica, chat tra operatori e tra operatori e responsabili
- Modalità "sottovoce" per i responsabili
- E-mail integrata nel desktop degli operatori
- Integrazione del CRM per le chiamate con finestra a comparsa e acquisizione dopo chiamata del codice di riepilogo
- Conformità PCI per consentire a un operatore di escludersi momentaneamente dalla chiamata e al chiamante di immettere i dettagli della carta di credito tramite DTMF nella porzione IVR del flusso di chiamata prima che la chiamata torni all'operatore.
- Sondaggio/questionario successivo alla chiamata sottoposto ai chiamanti

IVR Reports

- Statistiche e report cronologici e in tempo reale che includono analisi dettagliate delle code, chiamate senza risposta, analisi delle ore di punta, origini, prestazioni degli operatori, chiamanti che ripetono più volte una chiamata, gruppo di competenza e destinazioni
- Funzione di programmazione di report sui chiamanti che ripetono più volte una chiamata e invio automatico di e-mail alle caselle postali
- I dati possono essere visualizzati come grafici o scaricati in formato CSV o MS-Excel®

Per maggiori informazioni:

800 909 319
sales@colt.net
colt.net/it