

# Contact Center funkciók

## Intelligens híváselosztás

Lehetővé teszi, hogy javítsa az ügyfélszolgálat minőségét és egyben az ügyfelek elégedettségét is növelje.

Az intelligens híváselosztásnak köszönhetően ügyfelei a lehető legkevesebb várakozással a megfelelő ügyintézővel kerülhetnek kapcsolatba.

Ráadásul az ügyfelek fax- és e-mail üzenetei is – a hagyományos hívásokhoz hasonlóan – a megfelelő kezelőhöz kerülhetnek.

Ha minden kezelő foglalt, az ügyfél hangüzenetet hagyhat, amin keresztül könnyen visszahívható, így nem lesznek elveszett ügyfelek.

## Rugalmas hívásvárakoztatási lehetőségek

Ha minden kezelő foglalt, az ügyfélnek további lehetőségek ajánlhatók fel, pl. továbbkapcsolás egy másik részleghez, vagy a várakozó sorban elfoglalt pozíció bemondása.

Az ügyfél hangüzenet hagyásával is csökkentheti a várakozási időt. Az üzenet szintén bekerül a várakozási sorba és a kezelők vissza tudják őt hívni.

## Kezelők különböző kezelési csoportokban

A kezelők különböző részlegekhez egyaránt hozzá rendelhetők és minden csoportra megadható az adott csoportra vonatkozó kompetencia szintjük.

Ha több csoportba is érkezik hívás, az adott kezelő abból a csoportból fog hívást kapni, amire beállított kompetencia szintje magasabb.

## Központi kijelző

Annak érdekében, hogy minden kezelő bármikor figyelemmel kísérhesse a várakozó hívásokat, az adatok megjeleníthetők egy nagy méretű központi kijelzőn, vagy projektoron.

## Hívólisták

A beérkező hívások, fax- és e-mail-üzenetek adatait bármikor megtalálja a contact center hívólistájában.

Az adatok rendszerezhetőek és könnyen kereshetőek.

## Saját kezelő

A kiszolgálás személyessége érdekében lehetőség van arra, hogy egyes ügyfelek hívásai mindig ugyanahhoz a kezelőhöz kerüljenek.

## VIP ügyfelek

A VIP ügyfelek azonnal a szabad kezelőhöz kerülhetnek, kikerülve ezzel a várakozó sort.

Így fontos ügyfelei mindig azonnali kiszolgálásban részesülhetnek és nem veszhet el egyetlen fontos megrendelés sem.

## Hívószám-alapú hangmenü

A contact center képes a hívó száma alapján különböző hangüzeneteket lejátszani.

Ha nemzetközi ügyfelei is vannak, például köszönheti őket a saját nyelvükön, ezzel javítva a kiszolgálás minőségét.

## Wrap-up

Lehetőség van arra, hogy a kezelők számára megfelelő időt biztosítsunk a lebonyolított hívás feldolgozására.

Ez az idő szabadon beállítható, így a kezelő a hívás befejezése után rögzítheti a további teendőket, megrendeléseket, stb.

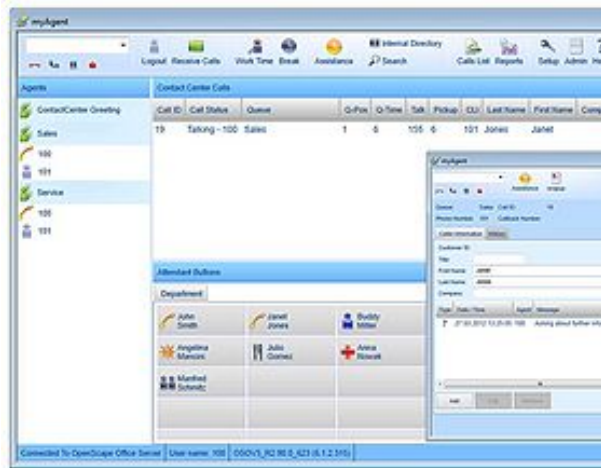
## Jogosultság szintek

A kezelők különböző jogosultsági szintekhez rendelhetők, így meghatározhatjuk, milyen mélységig avatkozhatnak be a contact center működésébe.

Jogosultsági szintek: ügynök, supervisor, administrator

## Contact Center kliensek

### myAgent



A contact center kezelők a myAgent kliens segítségével férhetnek hozzá a contact center funkcióihoz.

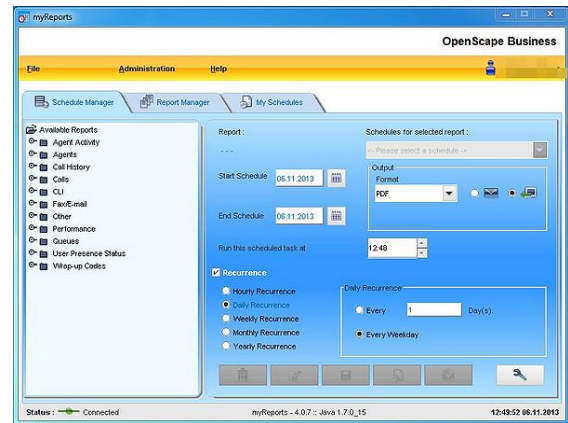
A beérkező hívások azonnal megjelennek a kliens felületén, a kezelő láthatja, hány hívás várakozik.

A megfelelő mellékállomások foglaltsága is megjeleníthető, így kezelő láthatja, kinek tud hívást kapcsolni.

Lehetőség van a jelenlét státuszának változtatására, ha a kezelő például szünetet tart, nem érkezik hozzá bejövő hívás.

A myAgent több mint 20 előre definiált jelentés-sablonnal rendelkezik, így a legkülönbözőbb jelentések generálhatóak, például megnézhetjük az egyes kezelők által fogadott hívások számát, az átlagos várakozási időt, stb.

### myReports



Ha a megszokottól bővebb riportokra van szüksége, a myReports több mint 100 jelentés-sablonnal rendelkezik, melyek személyre is szabhatóak.