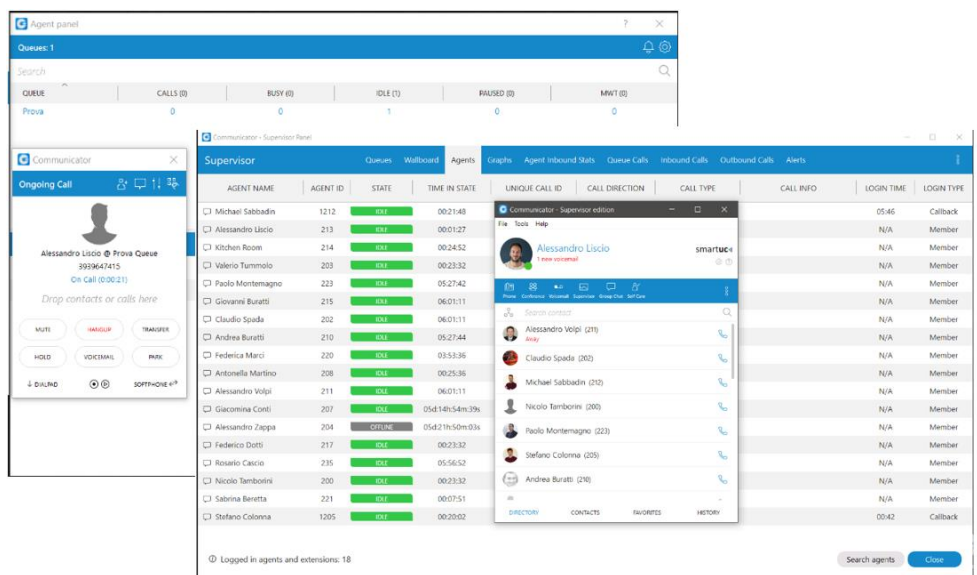


DATASHEET

smartuc Contact Center

Semplifica e migliora la gestione delle chiamate



Seguici su:



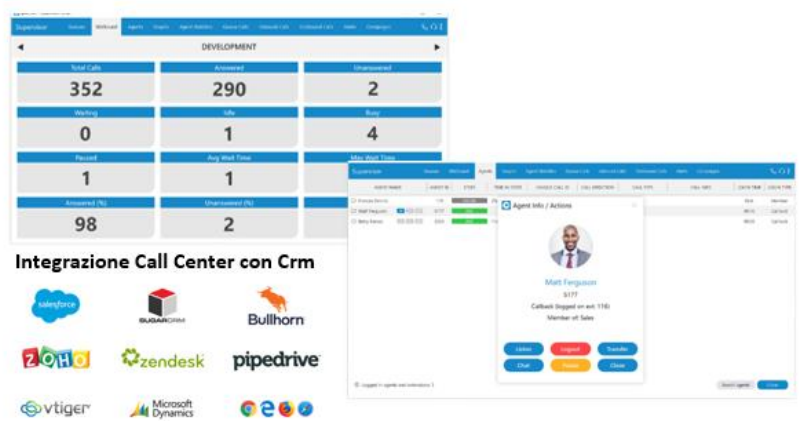
smartuc contact center è progettato per semplificare e migliorare la gestione delle chiamate negli affollati call center e contact center di qualsiasi dimensione. Fornisci alla tua azienda tutti gli strumenti di cui ha bisogno per avviare e gestire efficacemente campagne di chiamate in entrata con statistiche dettagliate, rapporti e monitoraggio. Collega tutte le comunicazioni PBX del tuo Contact Center in una semplice interfaccia tramite smartuc Agent e Supervisor.

SUPERVISOR

Pieno controllo e monitoraggio su chiamate e prestazioni.


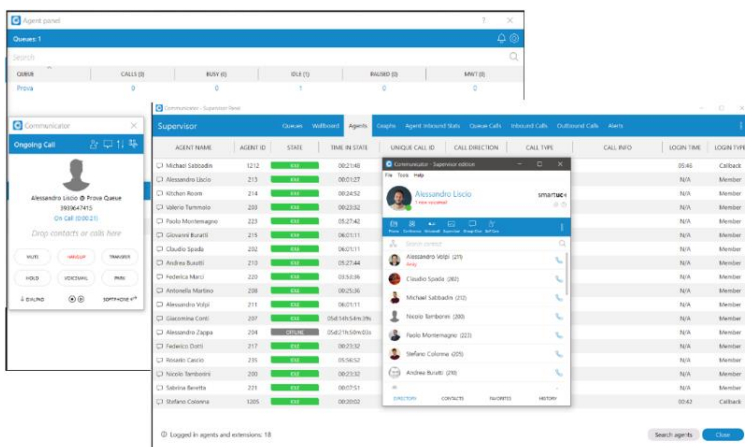
Monitoraggio e statistiche degli agenti in tempo reale.

Guarda i grafici in tempo reale. Controlla le prestazioni degli agenti in tempo reale. Soglie configurabili per diversi tipi di avvisi (livello di servizio, agenti in pausa, ecc.). Scopri quali agenti sono connessi, in pausa, con chi sta parlando e molto altro ancora. Puoi monitorare le chiamate in corso in tempo reale: chiamate in entrata, in uscita, in coda, ecc.



DEVELOPMENT		
Total Calls	Answered	Unanswered
352	290	2
Waiting	Idle	Busy
0	1	4
Failed	Avg Wait Time	Min Work Items
1	1	
Answered Pk	Unanswered Pk	
98	2	

Integrazione Call Center con Crm

AGENT NAME	AGENT ID	STATE	TIME IN STATE	UNIQUE CALL ID	CALL DIRECTION	CALL TYPE	CALL INFO	LOGIN TIME	LOGIN TYPE
Michael Sabatini	1212	ON	00:21:46					05:46	Callback
Alessandro Liscio	215	ON	00:01:27					N/A	Member
Kirkon Rojas	214	ON	00:24:52					N/A	Member
Sabrina Terribile	289	ON	00:23:52					N/A	Member
Rafa Montemagno	223	ON	00:25:42					05:07:16	Member
Silvia Bardi	213	ON	00:01:11					N/A	Member
Claudio Spada	252	ON	00:07:11					N/A	Member
Andrea Bazzoli	210	ON	00:27:44					N/A	Member
Paola Marci	220	ON	00:30:06					N/A	Member
Antonella Martino	238	ON	00:25:36					N/A	Member
Alessandro Vajta	211	ON	00:01:11					N/A	Member
Silvia Bardi	289	ON	00:14:54					N/A	Member
Alessandro Vajta	289	ON	00:14:54					N/A	Member
Federico Conti	212	ON	00:07:52					N/A	Member
Nicola Carro	216	ON	00:56:52					N/A	Member
Nicola Terribile	200	ON	00:23:52					N/A	Member
Sabrina Bardi	211	ON	00:07:51					N/A	Member
Stefano Cassara	1205	ON	00:20:02					05:43	Callback

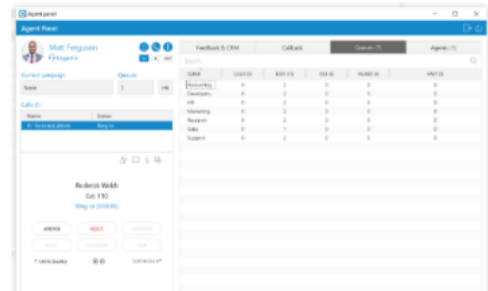
AGENT

smartuc Agent offre agli agenti gli strumenti giusti per **massimizzare la produttività, ridurre le interruzioni non necessarie e rendere più efficace la comunicazione con i clienti.**

Principali funzionalità Call Center

GESTIONE DELLE CODE ILLIMITATA (ACD)

Il sistema di distribuzione automatica delle chiamate aiuta a mantenere i clienti in linea mentre le chiamate in arrivo vengono instradate all'agente con il set di competenze più adatto così da permettere di rispondere correttamente alle esigenze del chiamante. L'ACD è un componente importante in un sistema di comunicazione e fondamentale per un call center. Alcune delle sue funzionalità includono Routing prioritario, First In - First Out (FIFO), Call-back in coda, Call Monitor, Call Barging e molto altro.

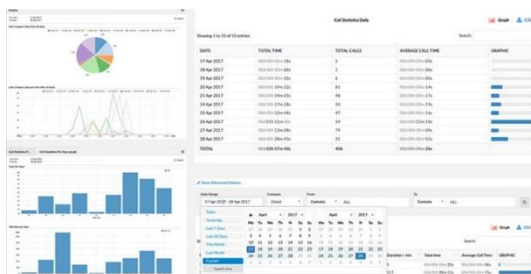
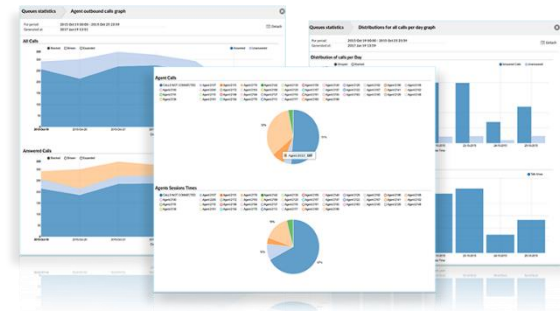


CRM

Puoi integrare tutte le funzionalità del sistema di telefonia smartuc Voice all'interno del tuo CRM o del browser. smartuc si integra con le APP aziendali più popolari, come Salesforce, SugarCRM, MS Dynamics, Zoho, Zendesk, Bullhorn, Vtiger, Pipedrive e SuiteCRM.

STATISTICHE SULLE CODE

Le statistiche della coda in tempo reale ti offrono una visione approfondita dell'attività degli agenti e del traffico delle code nelle quali hai possibilità di accesso.



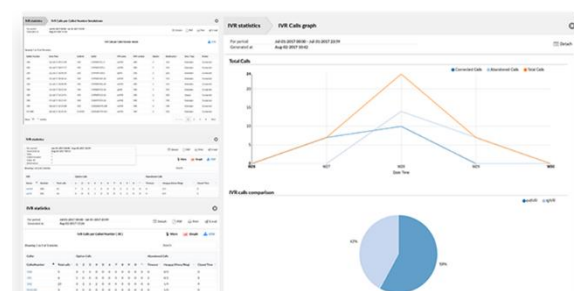
REPORT

Con smartuc Contact Center, è possibile tenere traccia delle attività in tempo reale e generare report pertinenti che miglioreranno la produttività aziendale.

È possibile generare diversi tipi di report, ad esempio giornalieri, mensili e per interno.

STATISTICHE IVR

Il report sulle statistiche IVR offre panoramica dettagliata per Intervallo di date, IVR, Numero chiamato, ID chiamante e Destinazione. Utilizza i grafici per visualizzare i dati delle statistiche sulle chiamate in modo significativo e di facile comprensione.



REGISTRAZIONI

L'interfaccia smartuc ha integrato un lettore per le chiamate registrate che consente agli utenti, utilizzando il proprio browser, di navigare fra le varie registrazioni e nel caso di riascoltare le conversazioni registrate su smartuc con un semplice clic del mouse.



ARCHIVIAZIONE

La funzione di archiviazione può essere utilizzata per conservare le registrazioni, i messaggi vocali e i fax in una posizione remota. Puoi scegliere tra varie opzioni per l'archiviazione remota: Amazon S3, Google Drive, server FTP o DropBox.

RICERCA ID CHIAMANTE

Riduci le frodi, aumenta le conversioni di lead e migliora la consegna dei messaggi integrando smartuc Contact Center con un database esterno. Fornisci a un cliente o a un'azienda un'esperienza personalizzata.



VOCE SICURA

smartuc Contact Center aumenta notevolmente la sicurezza crittografando le chiamate utilizzando i protocolli TLS (Transport Layer Security) e SRTP (Secure Real-time Transport Protocol). E per aggiungere un altro livello di sicurezza, smartuc supporta i certificati SSL di Let's Encrypt.

REGISTRO DELLE ATTIVITÀ

È ora possibile tenere traccia di data, ora e attività di ogni utente per migliorare la gestione del tempo e aumentare la produttività. Sapere chi ha eseguito l'accesso a vari file e ha apportato modifiche al server può aumentare la sicurezza e fornire una visione più approfondita del funzionamento della tua azienda.



API

Collega le tue applicazioni a smartuc Contact Center con l'interfaccia di programmazione delle applicazioni (API) semplice, potente e sicura di smartuc. È possibile accedere a estensioni, trunk, DID, gruppi suoneria, IVR e altro tramite il protocollo http.