



TeleVantage Call Center

Nieograniczone możliwości zarządzania rozmowami w ułamku ceny wyspecjalizowanych systemów call center

TeleVantage firmy Artisoft, komputerowy system telefoniczny pracujący w oparciu o karty telefonii komputerowej Intel-a, to klucz do szybkiego rozwoju każdego biznesu. Call Center stworzone w oparciu o system TeleVantage, jest funkcjonalnym i elastycznym narzędziem usprawniającym profesjonalną obsługę klientów oraz niezastąpionym przy realizacji celów sprzedaży.

Skuteczniejsza praca agentów

Skuteczność call center, niezależnie od tego czy agenci wykonują zlecenie sprzedaży lub udzielają pomocy klientom, jest kluczowym elementem w realizacji celów strategicznych oraz budowaniu profesjonalnego wizerunku firmy. Call Center z pakietu TeleVantage zawiera wszystko co niezbędne do tego, aby uczynić pracę agentów bardziej wydajną oraz zapewnić obsługę klientów na najwyższym poziomie.

System oparty na oprogramowaniu komputerowym radykalnie zmniejsza koszty

Biznes wymagający w pełni funkcjonalnego call center często staje przed koniecznością wyboru produktu wprawdzie odpowiadającego potrzebom, ale jednocześnie ściśle związanego z drogim i wyspecjalizowanym sprzętem odseparowanym od firmowej sieci telefonicznej. Takie rozwiązanie nie dość, że bywa niezwykle kosztowne, to charakteryzuje się również wysokim stopniem skomplikowania. Dodatkowo, system taki oferuje często wąskie pole manewru jeśli zachodzi konieczność modyfikacji, np. zwiększania liczby stanowisk lub włączenia nowych linii zewnętrznych.

Call Center, będące jednym z modułów pakietu TeleVantage pełniące funkcję „software PBX”, nie wymaga żadnego dodatkowego sprzętu. Gwarantuje natomiast możliwości rozbudowy konfiguracji wraz z pojawiającymi się potrzebami. TeleVantage Call Center może też współpracować bezpośrednio z tradycyjną centralą PBX.

Centralne zarządzanie wszystkimi funkcjami call center

Podstawową jednostką funkcjonalną TeleVantage Call Center są kolejki, które konfiguruje się do konkretnych potrzeb przez funkcjonalny, graficzny interfejs administratora. Osobno dla każdej kolejki definiuje się rozdzielanie rozmów do agentów, przypisuje komunikaty powitalne dla dzwoniących, umożliwia wprowadzenie przez dzwoniących określonych danych, ustala priorytety dla rozmów przychodzących, ustanawia automatyczne nagrywanie rozmów, oraz zarządza wszystkimi pozostałymi ustawieniami.

System raportowania i generowania aktualnych statystyk pracy Call Center

Zarządzający call center, aby utrzymywać wysoką efektywność funkcjonowania systemu, musi na bieżąco mieć wgląd we wszelkie parametry pracy. Call Center TeleVantage oferuje wiele możliwości śledzenia pracy agentów oraz kolejek w czasie rzeczywistym i pozwala na wygenerowanie niemal dowolnego zestawienia gromadzonych parametrów. Do przeprowadzania zaawansowanych analiz służy TeleVantage Call Center Reporter, przy pomocy którego otrzymuje się kompletne raporty graficzne lub dane w formacie umożliwiającym ich dalszą obróbkę w aplikacji Microsoft Excel.

TeleVantage Call Center zawiera narzędzia niezbędne do pomiaru efektywności pracy systemu

Trendy cząstkowe dla kolejek oraz agentów

Osiągnięcie sukcesu w zarządzaniu call center wymaga ciągłego analizowania danych w celu ustalania trendów zarówno dla agentów jak i dla klientów, oraz dokonywania niezbędnych korekt. TeleVantage Call Center Reporter w połączeniu z Microsoft Excel daje managerom kompletne narzędzie do generowania praktycznie dowolnych raportów oraz zestawień. Eliminuje to konieczność osobnego eksportowania danych i manipulowania nimi lub „ręcznego” tworzenia wykresów. Generowanie raportów dotyczących agenta, kolejki, rozmów przychodzących, rozmów wychodzących, czasu oczekiwania na odebranie połączenia, czasów rozmowy, ilości rozmów, wykorzystania linii zewnętrznych i wielu innych, odbywa się niemal jednym kliknięciem komputerowej myszki.

The screenshot displays the TeleVantage Call Center Reporter interface with several overlapping windows:

- Queue Monitor - Artisoft TeleVantage Client:** Shows a list of agents and their status.

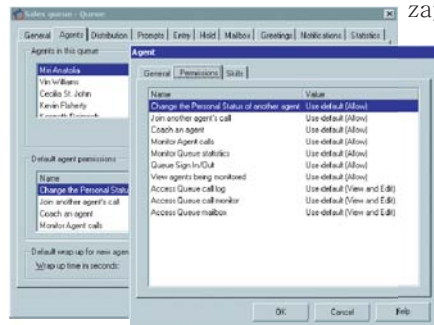
Name	Agent State	Time in State	Calls Ans...	Calls Placed	Time on Calls...	Longest Call ...	Avg. Call
Jack Sims	Active outbound	13:03	0	2	24:28	6:59	12:14
2 Robin Cuddy	Active inbound	10:14	1	0	:00		
1 Conar Tan	Active inbound	:38	1	0	:00		
John Mai	Unavailable	24:20	0	0	:00		
Jacky Curd	Unavailable	24:20	0	0	:00		
- Call Activity - Suzanne Conti (10/1/2001 - 10/31/2001):** A pie chart showing call activity distribution: 051% (yellow), 030% (purple), 009% (blue), and 009% (green).
- Active Details:** A pie chart showing agent activity: 079% (yellow), 009% (blue), 012% (purple), and 000% (green).
- Queue Performance - Tech Support Call Center (1/1/2001 - 3/31/2001):** A line graph showing the percentage of calls answered over time. The curve rises steeply from 0% at 0 minutes and levels off near 100% after approximately 200 minutes.
- Agent Performance Trends - Agent's Name:** A bar chart showing call volume and talk time for inbound and outbound calls over several months. The x-axis represents months, and the y-axis represents the number of calls and talk time.

Zdobywanie przewagi

Call Center TeleVantage to szansa na uzyskanie strategicznej przewagi nad konkurencją. Relacje z klientami bezpośrednio przełożą się na osiągnięte zyski, sprzedaż będzie szybsza, a każdy klient trafi na profesjonalną obsługę.

Proste tworzenie i zarządzanie kolejkami

Panel administratora TeleVantage to prosty interfejs graficzny, dzięki któremu można zarządzać wszystkimi aspektami kolejek. Jednym kliknięciem myszki można dodawać oraz usuwać agentów z listy, ustanawiać oraz modyfikować prawa dostępu użytkowników, nagrywać komunikaty i



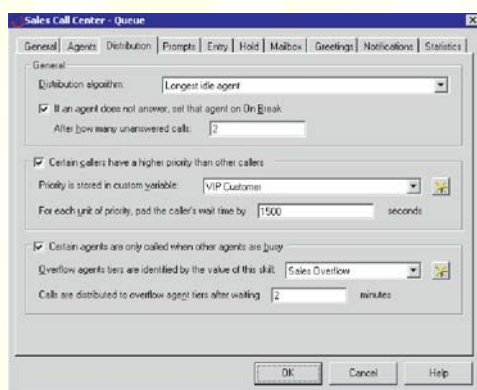
zapowiedzi słowne, zmieniać algorytm kierowania rozmów w kolejce, zarządzając początkowo głosową, zdejmować kolejki z linii i wiele więcej. Efektywniejsze zarządzanie agentami to np. zmiana uprawnień jednocześnie w obrębie

całej grupy, lub ustawianie takich funkcji, jak czas na podsumowanie rozmowy, indywidualnie według potrzeb wybranego agenta.

Szybsze kierowanie rozmów do właściwego agenta

Zaawansowane możliwości oraz elastyczność w ustanawianiu schematu łączenia rozmów w kolejce pomagają dzwoniącym sprawnie łączyć się z wybranym działem lub agentem. Kolejki dostępne mogą być przez wybór numeru wewnętrznego, poprzez usługę DID (lub DDI), Automatyczną Recepcjonistkę lub wprowadzenie z klawiatury telefonu początkowych liter nazwiska lub nazwy działu. Dzięki wykorzystaniu wbudowanej w system funkcji VoIP, możliwe jest łączenie rozmów bezpośrednio do oddalonych w terenie oddziałów firmy.

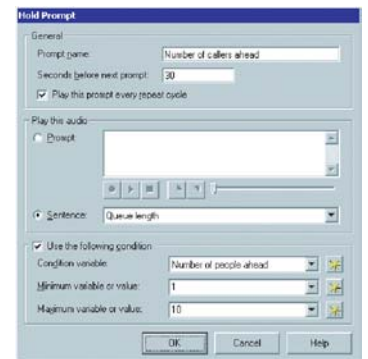
Rozmowa, która trafiła już do kolejki, wewnątrz niej może być kierowana do agenta o najdłuższym czasie bezczynności, agenta, który odebrał najmniej połączeń, agenta o najkrótszym czasie prowadzenia rozmowy, lub najpierw do agentów o najwyższych umiejętnościach. Inną opcją jest kierowanie rozmowy do agentów kolejno według listy, z jednoczesnym przeniesieniem agenta, który rozmawiał ostatnio, na koniec listy. Możliwa jest również sytuacja, kiedy aparaty telefoniczne jednocześnie dzwonią na biurkach wszystkich agentów. Ważnym klientom można nadać priorytet, dzięki któremu jak najszybciej zostaną skierowani do dowolnego agenta. Wybranych klientów można potraktować różnie w zależności od pory dnia, lub od tego, kto dzwoni.



Urozmaicenie czasu oczekiwania na połączenie

Managerowie call center odnoszący sukcesy wiedzą, że klient zaczyna budować sobie opinię o firmie jeszcze przed odebraniem rozmowy przez agenta. Z CallCenter TeleVantage np. przez odegranie specjalnie dla niego przeznaczonego komunikatu powitalnego. Może się to odbywać na dwa sposoby: klient zostaje automatycznie rozpoznany przez system na podstawie identyfikatora numeru, z którego przychodzi rozmowa, lub poprzez wprowadzenie przez niego przydzielonego mu wcześniej kodu PIN. Komunikaty głosowe mogą ulegać zmianom wraz z upływem czasu oczekiwania, zależnie od tego, ile połączeń oczekujących znajduje się wyżej w danej kolejce, jaki jest szacowany czas oczekiwania itp. Każda kolejka może mieć swój własny zestaw komunikatów oraz przypisane do niej tło dźwiękowe.

Oczekujący na połączenie mogą w dowolnej chwili zrezygnować pozostawiając wiadomość wraz z numerem, na który należy oddzwonić, w poczcie głosowej. Mogą też połączyć się bezpośrednio z operatorem, Automatyczną Recepcjonistką lub inną kolejką. Kiedy zajdzie potrzeba, kolejka może zostać zdjęta



z linii automatycznie lub przez administratora. Może to mieć miejsce w sytuacji, w której wszyscy agenci przypisani do niej będą niedostępni. W takim przypadku wszystkie połączenia kierowane będą do poczty głosowej.

Ustanawianie Agentów Rezerwowych dla usprawnienia przepływu rozmów w kolejkach

Automatyczne kierowanie połączeń do Agentów Rezerwowych może mieć miejsce w godzinach największego obciążenia linii i ma na celu skracanie czasu oczekiwania. Agenci Rezerwowi mogą wykonywać inne zadania nie odbierając rozmów do momentu, w którym czas oczekiwania na połączenie znacznie przekracza ustaloną wartość. Agentów Rezerwowych można grupować poziomami dowolnie, a rozmowy będą kierowane zawsze do agentów z najniższego dostępnego poziomu.

Żadne połączenie nie zostanie utracone

Nadzorca systemu po odpowiednim skonfigurowaniu TeleVantage zawsze ma pewność, że jeśli agent nie odbierze jednego lub kilku z rzędu połączeń, to system automatycznie zmieni jego status na „Niedostępny” a następane rozmowy już nie będą do niego kierowane. Jednocześnie administrator otrzymuje informację, że agent odszedł od swojego stanowiska.

Po godzinach pracy wszystkie połączenia mogą być kierowane do poczty głosowej ze specjalnym „wieczornym” komunikatem powitalnym lub przekierowywane do operatora, czy Automatycznej Recepcjonistki.

Gotowość do rozwoju

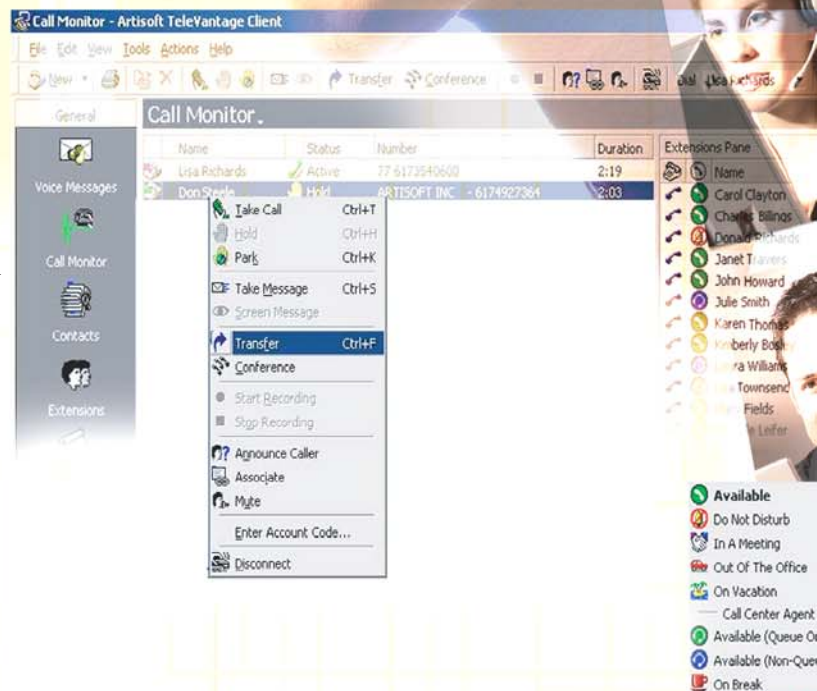
Pakiet TeleVantage Call Center może być w każdej chwili rozbudowany o inne aplikacje takie jak np. TeleVantage Smart Dialer - program usprawniający wykonywanie rozmów do klientów w czasie kampanii i akcji sprzedaży. Firma będąca w posiadaniu TeleVantage może również przy pomocy pakietu TeleVantage Software Developer's Kit (SDK) projektować aplikacje dostosowane ściśle do własnych potrzeb. Dzięki temu można sprawdzić mechanizmy gromadzenia danych o klientach. W integracji z TeleVantage będą one np. wyświetlać na ekranie komputera agenta informację o kliencie, z którym będzie on za chwilę rozmawiał. W praktyce, TeleVantage SDK daje dostęp do baz danych o klientach limitowany jedynie wyobraźnią projektantów aplikacji.

Uprawnienia dla Agentów Call Center

TeleVantage Call Center stwarza agentom niemal idealne warunki do pracy. Agenci mogą odbierać rozmowy tradycyjnie - poprzez aparat telefoniczny, lub, jeśli mają stanowisko pracy wyposażone w komputer, wykorzystać do tego celu doskonałą aplikację TeleVantage Client. Dzięki sygnalizacji wizualnej oraz komunikatom głosowym, agenci, korzystając z telefonu lub komputera, mogą odróżnić rozmowy przychodzące z różnych kolejek, lub rozmowy z kolejek od rozmów osobistych. Klikając myszą lub kierując się systemem nawigacji głosowej poprzez aparat telefoniczny, agenci mogą zmieniać swój status, robić sobie przerwę lub zaznaczać, że w danej chwili są na spotkaniu lub pracują z domu. Agent z odpowiednio przydzielonymi uprawnieniami może samodzielnie podłączać się do kolejek lub się z nich wypisywać. Choć agent ma narzucony przez administratora czas na podsumowanie zakończonej rozmowy, to jeśli jest gotów, może sam zakończyć proces i przejść ponownie w stan gotowości. Graficzny Monitor Rozmów pozwala agentowi na odebranie oczekującej rozmowy z kolejki przez kliknięcie na niej myszą. Dzięki monitorowi agent wie, czy może w danej chwili liczyć na wsparcie od opiekuna i jeśli to możliwe, może szybko włączyć go do rozmowy lub przekierować rozmowę do niego. Agenci, aby realizować swoje zadania, nie są zmuszeni do przebywania w firmie. Po przydzieleniu odpowiednich praw dostępu, agent może zdalnie ustawić transfer rozmów do swojego domu, na telefon komórkowy lub do innej dowolnej lokalizacji. Możliwe jest również wykonywanie rozmów w systemie telefonii IP lub korzystając z oprogramowania Microsoft NetMeeting.

Identyfikacja dzwoniących do firmy

Przed odebraniem rozmowy agent otrzyma na ekranie informację o kliencie, który do niego dzwoni. Kolejka może zażądać od dzwoniącego wprowadzenia swojego numeru identyfikacyjnego, dzięki czemu rozpozna go i następnie prześle odpowiednią informację agentowi. Agent po zakończeniu rozmowy uzupełnia dane o kliencie o szczegóły przeprowadzonej rozmowy, aby przy następnym kontakcie ktoś inny, kto będzie rozmawiał z klientem, był na bieżąco zorientowany w sytuacji. Dzięki możliwościom integracji TeleVantage z aplikacjami przechowującymi historię kontaktów z klientami, informacje o kliencie, które pojawiają się na ekranie komputera agenta przyjmującego rozmowę, mogą pochodzić z programów takich jak Outlook, Act!, GoldMine, FrontOffice.



Rozmowy wychodzące oraz kody dostępu

Jeśli w Państwa firmie istnieje potrzeba sprawowania kontroli nad rozmowami wychodzącymi, Call Center TeleVantage ma wszelkie niezbędne do tego narzędzia. Agent może oznaczyć każdą swoją rozmowę wychodzącą jako należącą do kolejki lub osobistą. Dzięki temu można dokonywać analiz rozmów wychodzących należących do danych kolejek. W przypadku prowadzenia wszelkiego rodzaju kampanii sprzedaży, aplikacja TeleVantage Smart Dialer wyreczy agentów w wybieraniu połączeń korzystając z baz danych kontaktów takich programów jak GoldMine lub ACT!.

Przydzielanie agentom kodów dostępu do systemu pozwala na śledzenie i liczenie rozmów w odniesieniu do konkretnego oddziału firmy lub konkretnej kampanii. Agent może być poproszony o wprowadzenie kodu w dowolnej chwili wykonywania rozmowy a system zweryfikuje wprowadzony kod od-



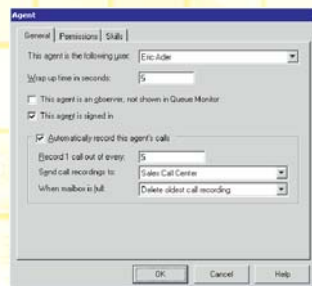
nosząc się do zapisanej w nim listy kodów.

Wspieranie agentów dla polepszania jakości obsługi klientów

TeleVantage Call Center stwarza administratorowi systemu możliwości udzielania agentom niezbędnej pomocy w czasie ich pracy. Administrator może słuchać rozmowy prowadzonej przez agenta decydując, czy agent zostanie o tym przez system poinformowany. Administrator może także pomagać agentowi w prowadzeniu rozmowy będąc jednocześnie niesłyszalnym dla klienta.

Jeśli wymaga tego sytuacja, administrator może się również włączyć do rozmowy jako trzeci.

Administrator może zarządzać statusami agentów zgodnie z bieżącymi potrzebami. Jeśli agent zapomni, zmienić kolejkę, lub nie ma do tego uprawnień, administrator zrobi to za niego.

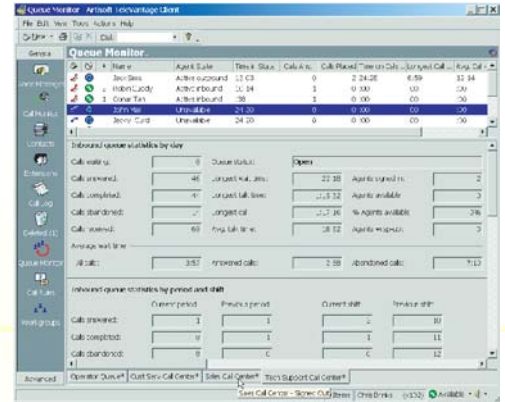


Nagrywanie rozmów bez kosztownych przystawek

Rejestrator rozmów zintegrowany z TeleVantage Call Center pozwala administratorowi na ocenianie jakości pracy agentów w dowolnie wybranym czasie. Można rejestrować próbki rozmów z wybranej kolejki lub nagrywać rozmowy wybranego agenta. Jeśli jest taka potrzeba, agent może sam zapisać trudną rozmowę, aby udokumentować problem, jaki się w trakcie niej pojawił.

Statystyki kolejek zawsze dostępne

Administrator może monitorować pracę kolejek oraz efektywność agentów używając Monitora Kolejek – TeleVantage Call Center Queue Monitor, który wyświetla wszystkie statystyki w czasie rzeczywistym. Aby wprowadzić czynnik rywalizacji wśród agentów, można udostępnić im wgląd do statystyk właśnie poprzez monitor kolejek. Jeden rzut oka na monitor pozwala zorientować się, ile rozmów czeka aktualnie na odebranie, ile rozmów jest zawieszonych, ilu agentów jest aktualnie dostępnych. Monitor kolejek pokazuje również, ile rozmów zostało



nieodebranych lub przestanych do poczty głosowej, informuje o średnim oraz najdłuższym czasie oczekiwania na połączenie dla dowolnego okresu lub określonej kampanii. Odczytać można również, ile rozmów odebrał lub wykonał dany agent oraz jaki miał najdłuższy oraz średni czas rozmowy. Administrator może ustanawiać sygnalizację wizualną lub dźwiękową dla określonych zdarzeń lub przekraczania ustanowionych wskaźników. Aby zdalnie monitorować call center wystarczy zadzwonić się do firmy i wprowadzić odpowiedni kod. Po zalogowaniu się TeleVantage „odczyta” administratorowi aktualne statystyki kolejek.

Śledzenie kampanii oraz kontaktów z klientami

Używając specjalnego systemu kontaktów TeleVantage z przydzielanymi klientom numerami PIN można identyfikować rozmowy generowane przez aktualnie przeprowadzoną kampanię lub identyfikować ważnych klientów, nawet gdy nie istnieje techniczna możliwość identyfikacji numeru, spod którego przychodzi rozmowa. Każdą z takich rozmów można przyjąć w sposób określony specjalnie dla klienta, a potem prześledzić statystyki dla danego identyfikatora PIN.

Siła intuicyjnej poczty głosowej

Skrzynki poczty głosowej dla kolejek funkcjonują tak samo jak skrzynki osobiste użytkowników. Również nimi zarządzać można poprzez interfejs graficzny komputera lub przez telefon. Wiadomości ze skrzynki można też przysłać pocztą elektroniczną pod dowolny adres. Administrator ustala, którzy agenci mają uprawnienia dostępu do skrzynki głosowych kolejek aby mieć pewność, że pozostawione wiadomości jak najszybciej trafią do odpowiedniego agenta. Wiadomości można organizować w folderach na wiele różnych sposobów. Można też dodawać do nich notki podsumowujące lub informujące, który agent oddzwonił na pozostawiony kontakt.

TeleVantage Call Center

Administrowanie w interfejsie graficznym

- Bezpośredni dostęp do kolejek poprzez Podgląd Kolejek
- Przenoszenie kolejki w tryb „off-line” i kierowanie rozmowy do poczty głosowej wykonywane jednym kliknięciem
- Automatyczne ustalanie godzin pracy dla kolejek
- Elastyczny system przydzielania uprawnień dla agentów
- Zmiana uprawnień kilku agentów jednocześnie
- Dostęp do kolejki przez numer wewnętrzny, numer DID (DDI), Automatyczną Recepcjonistkę, wprowadzenie ciągu znaków z klawiatury telefonu
- Obowiązkowe lub opcjonalne wprowadzanie kodu dostępu z weryfikacją lub bez
- Integracja z innymi aplikacjami przez API

Zaawansowana dystrybucja połączeń

- Do najlepszego agenta na początku
- Do agenta pierwszego z listy z jednoczesnym przesunięciem agenta, który ostatnio odebrał połączenie, na koniec listy
- Do agenta o najdłuższym czasie bezczynności
- Do agenta o najkrótszym czasie rozmowy
- Do wszystkich agentów jednocześnie
- Przy długich czasach oczekiwania korzystanie z funkcji Agentów Rezerwowych

Priorytety przyjmowania rozmów

- Automatyczne umieszczanie dzwoniących o wysokim priorytecie na szczycie kolejki
- Agenci mogą ręcznie poza kolejką przejąć oczekującą rozmowę od ważnego klienta

Profesjonalny system komunikatów dla klientów oczekujących na połączenie

- Komunikaty powitalne osobno dla każdej kolejki
- Osobne zapowiedzi dla dzwoniących proszonych o wprowadzenie danych
- Tło muzyczne dla każdej kolejki
- Powtarzanie lub zmienianie komunikatów
- Odtwarzanie komunikatów w zależności od identyfikatora klienta, wyboru Automatycznej Recepcjonistki lub

- korzystania z aplikacji IVR
- Komunikat o szacowanym czasie oczekiwania na połączenie
- Komunikat o pozycji oczekującego w kolejce
- Możliwość opuszczenia kolejki i wyjście do poczty głosowej

Udogodnienia dla agentów

- Znacznik statusu agenta (dostępny, niedostępny, przerwa, na spotkaniu, poza biurem, itd.)
- Odbieranie rozmów z komputera lub przez aparat telefoniczny
- Zapisywanie się do kolejek oraz opuszczanie kolejek
- Zapowiedź głosowy oraz znacznik w monitorze rozmów dla odróżnienia połączeń z różnych kolejek
- Ustalony przez administratora czas na podsumowanie rozmowy z możliwością samodzielnego skrócenia go przez agenta
- Opcjonalnie automatyczne przenoszenie agenta w status „niedostępny” po nieodebraniu przez niego rozmowy
- Oznaczanie rozmów wychodzących z kolejek oraz rozmów osobistych
- Zdalne wsparcie dla agenta
- Możliwość odbioru rozmów z kolejek poprzez VoIP, telefony IP oraz Net-Meeting

Uprawnienia administratora

- Monitorowanie rozmów prowadzonych przez agentów
- Udzielanie pomocy agentowi będąc niesłyszalnym dla klienta
- Włączanie się do rozmowy agenta z klientem
- Podgląd na aktualny status agenta
- Monitorowanie w czasie rzeczywistym statystyk agenta
- Zmianie statusu agenta
- Zapisywanie oraz usuwanie agentów z kolejek

Kompletna poczta głosowa

- Wyświetlanie informacji o wiadomości w poczcie wraz z identyfikatorem dzwoniącego
- Odsłuchiwanie wiadomości, cofanie, przewijanie oraz oddzwanianie za jednym kliknięciem myszą
- Dzwoniący mogą określić numer, pod który należy oddzwonić
- Powiadomienie na e-mail lub pager o nowej wiadomości
- Dostarczanie wiadomości pod adres e-mailowy
- Zdalne odsłuchiwanie z telefonu lub

- poprzez przeglądarkę internetową
- Dodawanie notatek do wiadomości

Spójny system raportów o pracy call center

- Osiągi agentów ogólnie – liczba rozmów wykonanych przez agenta oraz średni czas rozmowy
- Osiągi agentów dla poszczególnych kolejek
- Średni czas oczekiwania oraz ilość rozmów dla dowolnego okresu w odniesieniu do rozmów przychodzących
- Ilość rozmów od rozpoznanego klienta (identyfikacja poprzez wprowadzenie PIN lub przez odczytanie numeru, spod którego klient dzwonił)
- Całkowita ilość rozmów odebranych oraz wykonanych przez agenta oraz średni czas rozmowy
- Statystyki dla rozmów przychodzących: liczba rozmów odebranych przez jednego agenta, wielu agentów, liczba rozmów opuszczonych lub/i przesłanych do poczty głosowej
- Całkowita ilość rozmów przychodzących odebranych w danej kolejce oraz średni czas rozmowy
- Statystyki dla rozmów wychodzących: ilość rozmów wykonanych przez jednego agenta w danej kolejce
- Porównania kolejek: w zależności od całkowitej liczby rozmów, średniego czasu oczekiwania oraz całkowitej ilości rozmów odebranych, opuszczonych i/lub skierowanych do poczty głosowej
- Jakość serwisu – procent rozmów, na które odpowiedziano, skierowanych do poczty głosowej przy danym czasie oczekiwania
- Obciążenie linii – średnia ilość rozmów do i z firmy przypadająca na jedną linię, obciążenie procentowe poszczególnych linii
- Aktywność użytkowników – wykresy ukazujące jak długo agent był dostępny w kolejce, ile czasu spędzał będąc w pozostałych statusach
- Ilość rozmów dla poszczególnych kodów dostępu – jak długo dzwoniący oczekiwali, zanim ich rozmowy zostały odebrane, opuszczone lub skierowane do poczty głosowej
- Kody dostępu – ilość rozmów i czas spędzony na rozmowach dla poszczególnych kodów dostępu użytkowników systemu

O firmie Artisoft

Artisoft to światowy lider w dziedzinie projektowania otwartych i bazujących na standardach systemów telefonii komputerowej, integrujących przesyłanie głosu oraz danych w systemach teleinformatycznych. Produkty firmy Artisoft dostępne są na całym świecie poprzez sieć autoryzowanych przedstawicieli. Szczegółowe informacje można znaleźć w internecie pod adresem www.artisoft.com

O TeleVantage

TeleVantage inteligentny system telefoniczny – jest tanim w eksploatacji i rozbudowie systemem telefonii komputerowej o funkcjonalności i elastyczności daleko większej od tradycyjnych central PBX. Umieszczany jako nr 1 w światowych rankingach systemów telefonii komputerowej, TeleVantage, dzięki bogactwu funkcji i możliwości, stał się wiodącym produktem w swojej kategorii – telefonii biznesowej.

DYSTRYBUCJA W POLSCE



A&BBPOL

ABBPOL, Sp. z o.o.

ul. Siewna 23 p. 69, 31-231 Kraków
tel. (12) 415-3836, fax (12) 415-3443

Artisoft, Inc.
5 Cambridge Center
Cambridge, MA 02142
800 914 9985

