



## MODULO CALL CENTER

Il Modulo Call Center permette di aggiungere alle normali funzionalità del centralino servizi avanzati specificatamente progettati per i call center attraverso le sue quattro funzionalità principali:

- ✓ Supervisor Panel
- ✓ CDR Avanzato
- ✓ Call Tagging
- ✓ Prenotazione del posizionamento in coda e richiamata automatica

## SUPERVISOR PANEL

Il Modulo Call Center consente la definizione dei ruoli di “Operatore di coda” e di “Supervisore”. Ciascun operatore può essere associato a più code d’attesa che lo impegneranno in base a dei livelli di priorità configurabili.

Operatore di coda: all’arrivo di una chiamata l’operatore potrà riconoscere la coda di provenienza tramite il Caller-Id sul display del telefono oppure tramite l’ascolto di un file audio associato alla coda e riprodotto dal centralino alla risposta (udibile solo dall’operatore). Gli operatori, tramite l’apposito applicativo, possono prendere visione delle statistiche generali delle code di appartenenza e di quelle personali. Agli operatori è inoltre offerta la possibilità di mettersi in pausa su una specifica coda. Il Supervisore ha a disposizione i seguenti servizi:

- ✓ Accesso alle statistiche generali delle code e a quelle personali di ciascun operatore.
- ✓ Visualizzare/modificare lo stato di pausa degli operatori.
- ✓ Aumentare il numero di operatori effettuando l'aggiunta dinamica di un interno su una specifica coda, ad esempio per venire incontro a esigenze temporanee di sovraccarico sulla coda.
- ✓ Servizi "Ascolto passivo", "Suggeritore" e "Intrusione" per il monitoraggio qualità.

## CDR AVANZATO

Il registro chiamate (CDR) Call Center contiene statistiche complete ed esaustive che offrono dettagli specifici sulle singole chiamate ricevute dalle code d’attesa; ad esempio, l’esito della chiamata, il tempo totale di attesa, il tempo di conversazione efficace, l’operatore che ha servito la chiamata, l’operatore che non ha risposto, ecc. Tutto ciò per offrire un indice di valutazione dell’operatore per la misurazione della qualità del servizio offerto. Il registro chiamate avanzato è pienamente esportabile in formato CSV o Excel.

## CALL TAGGING

Il Call Tagging consente l’associazione di un codice numerico (tag) a una chiamata uscente. Il codice associato alla chiamata risulterà poi visibile sul CDR del centralino. Ad esempio, grazie al Call Tagging si possono accorpate tutte le chiamate appartenenti ad una determinata campagna.

## PRENOTAZIONE DEL POSIZIONAMENTO IN CODA E RICHIAMATA AUTOMATICA

Il Modulo Call Center consente all’utente accodato, dopo aver ascoltato il messaggio di tempo stimato di attesa e posizionamento in coda, di conservare la posizione in coda prenotando la richiamata. Il sistema memorizzerà il posizionamento dell’utente e provvederà a richiamarlo automaticamente non appena gli utenti davanti a lui nella coda saranno stati serviti, girando la chiamata all’operatore selezionato dal sistema.