

IPBRICK

CALL CENTER

A solução de **Call Center** da IPBRICK potencia a utilização das funcionalidades da solução de PBX IP, ao mesmo tempo que permite aos supervisores avaliar o desempenho dos agentes, consultar estatísticas de atendimento, planear campanhas de outbound e muito mais.

A aplicação Call Center utiliza a Central Telefónica IPBRICK permitindo:



Avaliar desempenho dos agentes.



Visualizar as estatísticas das chamadas/dashboards.



Planear campanhas de outbound e inbound para empresas e/ou clientes.



Melhoria na qualidade do atendimento prestado.



Garantir que todas as chamadas perdidas são respondidas.



Visão global do tráfego das comunicações.



Menus e Funcionalidades

Barra de Controlo

A barra de controlo é uma janela pop-up que mostra, em tempo real, informação sobre filas de espera, utilizadores, etc. Cada ícone colorido representa um conjunto de dados, variando de chamadas em espera para os utilizadores indisponíveis. Se fixar o cursor sobre um valor numérico (que não zero) pode ter acesso a mais informações, tais como: nome do agente, ligar para números de origem, etc. Se clicar no botão Login, ser-lhe-á pedido que insira a extensão do telefone a que deseja aceder. O utilizador também pode fazer chamadas, colocar-se em pausa ou retomar o serviço.

Estado Grupos Utilizadores

Os grupos de utilizadores podem ser configurados pelo supervisor no menu configurações, sub-menu grupos de utilizadores.

Chamadas Efetuadas

Fornece detalhes de todas as chamadas efetuadas relacionadas com o Call Center. Permite realizar uma pesquisa (por semana, mês ou dia, etc), e seleccionar alguns parâmetros, para ver resultados.

Estado dos Utilizadores

Este menu permite que o supervisor veja em grande detalhe, todas as informações sobre os agentes. Em particular, o estado do agente (disponível, pausa, em serviço, indisponível), nome dos agentes nas filas, o número de chamadas que cada um fez, o tempo que passou desde a última chamada, os detalhes da chamada atual; como callerid, nome da fila e duração da chamada. Também permite ouvir as chamadas (nem o agente ou o cliente vão ouvir o supervisor), fazer coaching (apenas o agente irá ouvir o supervisor), gerir os utilizadores (login/logout, pausa/retomar e cancelar a pausa de qualquer agente supervisionado).

Estado das Filas de Espera

Este menu lista todas as filas em tempo real. Exibe o número de chamadas em espera, chamadas ativas, nível de serviço, tempo de espera, chamadas atendidas, chamadas não atendidas, os utilizadores atuais, os utilizadores indisponíveis e utilizadores em pausa. Como na lista de estado do utilizador, a informação apresentada é dinâmica e visualizada em ordem alfabética, apresentando primeiro as filas com chamadas em espera, seguidas por aquelas com chamadas em progresso e, por último, todas as outras. Também é possível separar esta página (pop-up) com a totalidade ou apenas uma selecção de filas de chamadas.

Morada

Av. da França, 821
4250-214 - Porto, Portugal

Contactos

(+351) 220 126 900
geral@ipbrickdi.com

Web

www.ipbrick.com
www.ipportaldoc.pt