



Aplikacja Slican Call Center



TWOJE CENTRUM OBSŁUGI KLIENTÓW

Wysoka jakość obsługi klientów i sprawna komunikacja, to cele każdej firmy i organizacji. Slican Call Center usprawnia pracę konsultantów, dostarcza managerom narzędzia ułatwiające zarządzanie i analizę danych. **Nie stracisz już żadnego kontaktu!**



Aplikacja Slican Call Center zapewnia:

- + **Sprawną obsługę ruchu przychodzącego i połączenia przychodzące zorganizowane w kolejki**
- + **informację o liczbie agentów i połączeniach oczekujących**
- + **wspólną listę połączeń nieodebranych dla wszystkich agentów - do oddzwonienia - z zaznaczeniem czy oddzwonienie było skuteczne**
- + **skrócenie czasu reakcji na połączenia przychodzące**

A także:

- przejrzyste raporty i statystyki
- optymalizację kosztów
- czytelny widok obsługiwanych kolejek
- programowane przyciski z aktualnym stanem dla danego Agentu (logowanie/wylogowanie z kolejki oraz włączenie/wyłączenie przerwy Agentu)

Informacje, których dostarcza Slican Call Center:

- ilość połączeń z klientami w określonej jednostce czasu (godzina, dzień, tydzień, miesiąc) z podziałem na rozmowy przychodzące, wychodzące i przekierowane przez kolejkę
- ilość kontaktów nieskutecznych w określonej jednostce czasu (połączenia porzucone, rozmowy utracone)
- liczbę kontaktów z klientami w określonej jednostce czasu zakończonych pomyślnie w pierwszym kontakcie
- analizy czasu pracy oraz zdarzeń konsultantów
- harmonogramy dystrybucji raportów (dziennie, tygodniowe, miesięczne)
- wykresy średnich czasów oczekiwania połączeń przychodzących kolejki jak i połączeń z przekroczonym czasem SLA (Service Level Agreement)
- szczegółowy podgląd dzienników połączeń i zdarzeń agentów oraz połączeń kolejki
- lista zdarzeń agenta – numery do oddzwonienia wraz z dziennikiem



Wszystkie funkcje, których potrzebujesz:



Funkcje kolejek:

- możliwość obsługi wielu kolejek
- zapowiedzi o pozycji w kolejce i czasie oczekiwania
- różne scenariusze rozdzwaniań
- funkcje monitorujące
- obsługa zdarzeń
- zbieranie statystyk



Funkcje połączeń:

- NASŁUCH – przysłuchiwanie się rozmowie
- WEJŚCIE NA SZEPT – możliwość rozmowy tylko w kierunku konsultanta
- WEJŚCIE NA TRZECIEGO – zarządzający uczestniczy w rozmowie konsultanta i klienta w obu kierunkach



Statystyki:

- średni czas dla połączeń odebranych i nieodebranych
- maksymalne czasy oczekiwania
- czasy rozmów: średnie i maksymalne
- maksymalna ilość połączeń w kolejce
- sumaryczna ilość połączeń odebranych wraz z rozkładem czasów po jakim połączenia były odbierane
- łączna ilość połączeń nieodebranych jako porzucone, utracone, odrzucone oraz przekierowane przez kolejkę z podaną przyczyną
- statystyki procentowe oraz ilościowe po przekroczeniu założonego SLA w stosunku do wszystkich połączeń
- maksymalna ilość agentów zalogowanych do kolejki wraz z ich dostępnością
- wykresy z wizualizacją statystyk



Raporty:

- predefiniowane typy raportów statystyk obsługi połączeń kolejki, agentów czy czasu ich pracy
- tworzenie raportów na podstawie skonfigurowanych szablonów
- rozsyłanie raportów poprzez e-mail zgodnie z harmonogramem
- filtrowanie raportów według daty, czasu i kolejki
- dzienniki umożliwiające wgląd do szczegółowych danych połączeń kolejek, agentów oraz zdarzeń
- analizy ułatwiające ocenę efektywności funkcjonowania działu



Informacja techniczna:

Call Center oferują serwery Slican NCP. Użytkownik nabywa uprawnienia w zakresie wynikającym z zakupionych licencji: startowej, dla agentów i na kolejne połączenia oczekujące. Funkcje analityczne i zarządcze CallCenterMAN są zintegrowane. Uprawnienia managera nadaje administrator centrali.