

SOPHO InSite

Híváskezelés IPC 100/500 rendszerekben

Főbb jellemzők

- Lehetővé teszi a szükséges szolgáltatási szint elérését és ellenőrzését
- Segítséget nyújt a kezelő személyzet és a rendszer teljesítményének méréséhez
- Csökkenti a távközlési és működési költségeket

Valós idejű információ:

- Fogadott hívások
- Nem fogadott hívások
- Hívások időtartama
- Várakozó hívások
- Átlagos várakozási idő
- Leghosszabb várakozási idő
- Lebonyolított hívások száma
- A hívásokat fogadó munkatársak száma
- A hívások grafikus összesítése
- Csoportszintű hívásstatisztikák

Riportok:

- DDI riport
- Hívásmennyiség riportok
- Automatikusan generált időzített riportok
- Hívásszokások és trendek azonosítása
- Csúcsidőszak azonosítása
- Elvesztett hívások azonosítása
- Tényleges hívásköltség azonosítás
- Kihasználatlan mellék és trónk azonosítás
- Mobil és otthoni számla import

Riasztások:

- Kivételek alapján történő menedzselés
- Túl- és alulteljesítés monitoring
- Rendszer-teljesítmény, hívás sikerességi arány, bejövő hívások várakozási ideje, nem fogadott hívások, szolgáltatási szintek, trónk kihasználtság, vészhelyzetek, hívásdíjakkal kapcsolatos visszaélések, hívássor állapot, stb.



Híváskezelés egyszerűen

A SOPHO InSite hatékony híváskezelési megoldás, amely lehetővé teszi a telefonrendszertől elvárt szolgáltatási szint elérését és ellenőrzését.

A SOPHO InSite monitorozza a forgalmat, segítséget nyújt a kezelő személyzet és a rendszer teljesítményének méréséhez. Monitorozni tudja, hogy az ügyfeleknek mennyit kell várni, amíg a hívásukat fogadják, továbbá elemezni tudja a telefonálással eltöltött időt és annak költségeit. Ezzel tehát a SOPHO InSite segítséget nyújt a problémás működési területek azonosításában és így segíti az üzleti hatékonyság és ennek következtében a profit növelését.

A SOPHO InSite Basic egy az IPC rendszerekkel szállított alkalmazás, ami a telepítést követő első évben ingyenesen segíti az Ön munkáját. Az első évet követően választhat, hogy a felhasználói licenct meg hosszabbítja, vagy a Call Manager modulra bővíti, amely még sokoldalúbb szolgáltatásokat és riport lehetőségeket nyújt.

InSite Basic

A SOPHO InSite Basic egyszerűen telepíthető és sokféle szolgáltatást nyújt, mint például:

- A hívások valósidejű grafikus összesítése
- Csoportszintű hívásstatistikák
- DDI riportok
- Kivételek alapján történő menedzselés
- Fogadott hívások száma
- Nem fogadott hívások száma
- Hívások időtartama
- Hívásmennyiség riportok

Azon túl, hogy elemezni tudja a telefonálással eltöltött időt és annak költségeit, az InSite Basic például a következő előnyöket nyújtja Önnek:

- A túlterhelt és alulteljesítő munkatársak azonosítása
- A hívásszokások és trendek azonosítása
- Automatikusan generált időzített riportok
- Csúcsidőszak azonosítás
- Elvesztett hívások azonosítása
- Tényleges hívásköltség azonosítás
- Kihasztnátlan mellék és trónk azonosítás
- Távközlési és üzemeltetési költség megtakarítás
- Elégedettebb ügyfelek

InSite Call Manager

A SOPHO InSite Call Manager korlátlan számú felhasználónak nyújt sokkal bőségebb szolgáltatás választékot. Monitorozási képességei további, sokkal fejlettebb riasztásokat adnak a csoportos, egyéni és összehasonlító jelentéskészítési lehetőségek széles választékával együtt.

A kiegészítő jelentéskészítési lehetőségek közé tartozik:

- Hívástípusok összesen különböző időszakokban
- Egyesített hívásösszegzés
- Csoport és csoporttag összegzett hívásai
- Foglalt trónkok
- Válaszidők

A bővített szolgáltatási szint jelentések megmutatják azokat az időszakokat, melyekben túllépik a megadott szolgáltatási szint értékeket.

Sok jelentést lehet adott időpontra időzíteni vagy akkorra, amikor az előre megadott szabályokat megszegik (például az elvesztett hívások elfogadhatatlan szintje, vagy az ügyfelek számára elérhető szolgáltatási szintek riasztásai).

A SOPHO InSite Call Manager követi a telefon rendszer költségeit. Ezek tartalmazzák a hálózati, kezelési, hívási és személyzeti költségeket, valamint a fix költségeket is, mint például az előfizetési díjakat és a karbantartást is.

A SOPHO InSite Call Manager segítségével kiszámíthatja:

- Fix költségeket
- Használati költségeket
- Számlakódra jutó költségeket
- DDI költségeket
- Profit szinteket

InSite Enterprise

A SOPHO InSite Enterprise központosított Call Management rendszerben nyújtja az InSite Call Manager széleskörű szolgáltatásait és előnyeit. Az InSite Enterprise több telefonrendszert támogat, több helyszínen.

InSite Call Centre

A SOPHO InSite Call Centre (csak IPC 500) a SOPHO InSite Call Manager valamennyi szolgáltatásával és előnyével rendelkezik, de automatikus híváselosztáshoz kapcsolódó funkciói is vannak, beleértve:

- ACD várósort riasztások
- ACD ügyintézői állapot
- Ügyintéző riasztások

Műszaki adatok

Rendszerkövetelmények

- Pentium 1.8GHz processzor
- 256MB RAM
- 6GB szabad merevlemez terület
- Windows XP Pro SP2-vel, vagy
- Windows 2000 Pro SP4-gyel, vagy
- Windows 2000 Server SP4-gyel, vagy
- Windows 2003 Server SP1-gyel
- .NET Framework 1.1

ASSONO
telecommunications

Assono Magyarország Távközlési Kft.
1037 Budapest, Laborc u. 1.
B3 épület (Ericsson Irodapark)
Telefon: (06 1) 801 8500
Fax: (06 1) 801 8501
E-mail: info@assono.hu, www.assono.hu