

Sytel rešenja

Softdial Phone™

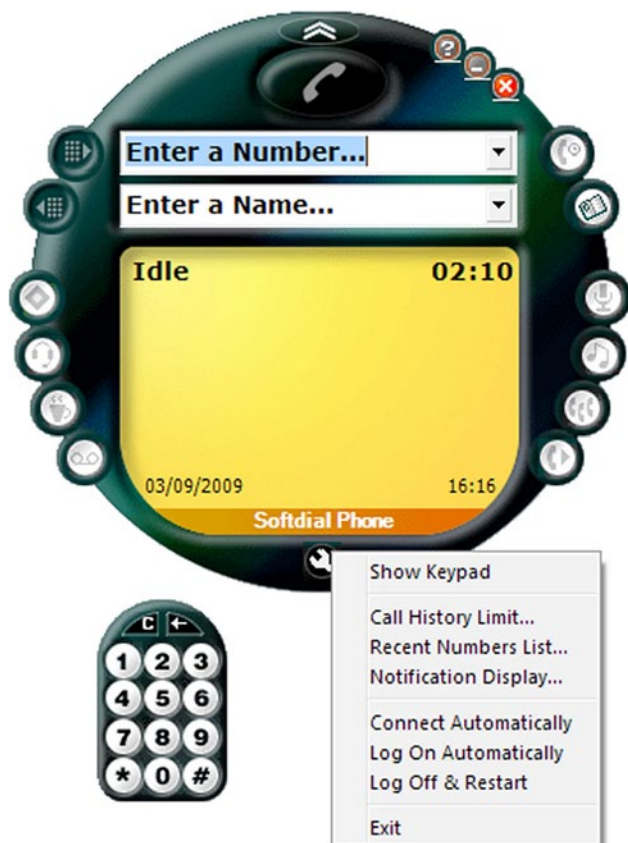


Softdial Phone™ je integrirani softverski korisnički interfejs telefona koji koriste agenti, supervizori i administratorsko osoblje kontakt centra.

Kao dodatak standardnim dolaznim i odlaznim funkcijama pozivanja Softdial Phone™ obezbeđuje pristup naprednim funkcijama pozivanja, kao što su prebacivanje ili snimanje poziva, konferencijski pozivi i sl. U potpunosti je integriran sa Softdial CallGem™ upravljačim funkcijama, npr. prijava i odjava agenata, podrška za predikcionu kampanju sa opcijama za dostupnost i odlazak na pauzu.

Softdial Phone™ radi sa kontrolom prisutnosti CallGem-a da bi imao uvid u dostupnost agenata i čuvanje istorije poziva i kontakata za lako i brzo pronalaženje prethodnih pozivalaca po imenu ili broju telefona.

Izgled Softdial Phone™ korisničkog interfejsa je prikazan na slici.



Funkcije

- podrška za više tenant-a
- automatsko povezivanje i prijava
- istorija poziva
- lista kontakata
- hold/mute opcije
- pozivanje poslednjeg dolaznog poziva
- pozivanje poslednjeg odlaznog poziva
- brzo biranje
- transfer poziva (bez nadzora i sa nadzorom)
- konferencijski pozivi
- trening
- snimanje pojedinačnog ili svih poziva
- počni obradu ishoda poziva
- postani dostupan / nedostupan
- zatraži pauzu / vrati se sa pauze
- prikaži / sakrij tastaturu

Dok traje poziv, žuti prostor na displeju prikazuje ključne informacije o pozivu:

- da li je poziv dolazni ili odlazni
- ime kampanje (ako je agent prijavljen na neku kampanju)
- da li je telefon prijavljen na kampanju
- da li je telefon dostupan za preuzimanje predikcionih ili poziva sa predpregledom
- da li se poziv snima
- da li je poziv na čekanju ili je prigušen
- da li je agent koji je prijavljen i dostupan na pauzi
- da li je poziv prebačen ili je u konferenciji
- trenutni status (mirovanje, pričanje, zvonjenje i sl.) i vreme provedeno u tom statusu

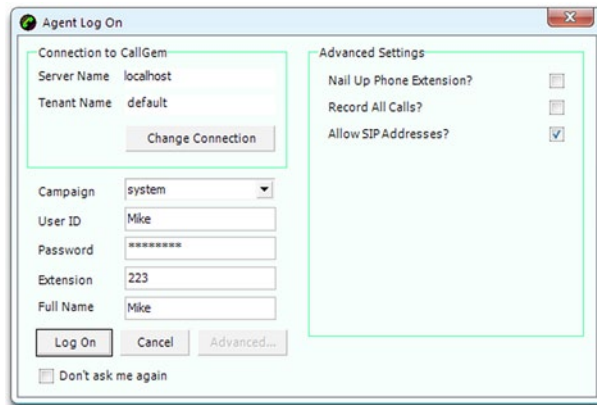
Softdial Phone™



Softdial Phone™ ima veoma intuitivan korisnički interfejs sa pojašnjenjem na svakoj kontroli koje ukazuje na njenu funkciju. Korisnički interfejs je pažljivo dizajniran za brzo i efikasno korištenje u toku rada.

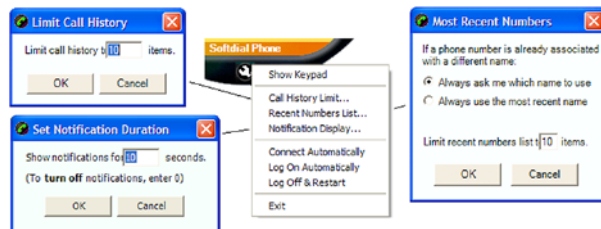
Svi parametri za povezivanje, prijavu ili neki opcioni, mogu se prekonfigurisati i automatski aktivirati prilikom pokretanja:

- fiksirana ekstenzija
- snimanje svih poziva
- podrška za SIP adrese, koja dozvoljava njihovo pozivanje, isto kao i telefonskih brojeva



Potpuna integracija sa CallGem multi-tenant modelom znači da je podržana bezbednost za tenanta ili više njih. Korisnik prilikom prijave mora precizirati naziv tenanta, redni broj korisnika i šifru.

Kada je jednom prijavljen, agent ili supervisor ima lako dostupne sve funkcije koje su mu potrebne na obimu interfejsa telefona, izbegavajući potrebu traženja kroz višestruke liste menija.

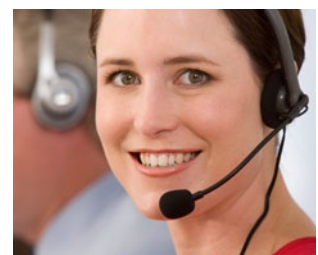
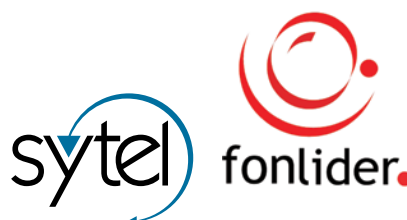


Od 1997. Sytel Limited snabdeva sa svojim najboljim softverskim komponentama i potpuno funkcionalnim rešenjima kontakt centara sistem integratore, VARs (Value-added Resellers), ASPs (Application Service Providers) i preprodavcima u preko 40 zemalja širom sveta.

Za više informacija molimo Vas da kontaktirate Vašeg predstavnika za Srbiju i region -

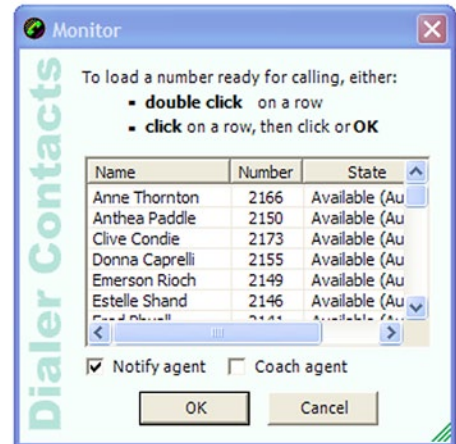
Fonlider d.o.o.
Sime Igumanova 2-4
11000 Beograd
Srbija

T: +381 11 2073010
E: sytel@fonlider.net
W: www.sytelco.com



Softdial Phone™ obezbeđuje širok spektar glavnih supervizorskih funkcionalnosti za održavanje kvaliteta poziva:

- nadgledanje poziva (vidljivo ili prikriveno)
- treniranje agenta (samo agent čuje supervizora)
- uključenje u razgovor (i agent i pozivaoc čuju supervizora)



Svi pozivi se mogu snimati odabirom opcije „snimaj sve pozive“ prilikom prijave, ili se pojedinačni pozivi mogu snimati, po izboru agenta.

Na tastaturi takođe postoji opcija brzog biranja za često korištene brojeve i skup drugih podesivih opcija (sl. levo) koje su napravljene da poboljšaju efikasnost agenata i načine korisnički interfejs Softdial Phone™-a lakim za korištenje i snalaženje.

Softdial Phone™ je takođe u potpunosti kompatibilan sa Sytel rešenjima za IP telefoniju i uključuje punu podršku za SIP agente.