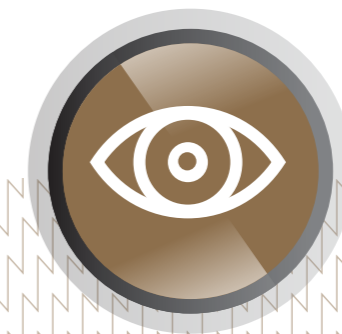


SEVENET

SUPERVISOR



WWW.SEVENET.PL

WYZWANIE

Systemy Contact Center to jedne z najlepiej opomiarowanych środowisk. Ich efektywne zarządzanie jest uwarunkowane dobrze dobranym i zweryfikowanym zestawem wskaźników i parametrów. Muszą one być szybko dostępne dla kierowników zespołów i pozostałej kadry zarządzającej. Sevenet Supervisor jest zaawansowanym narzędziem służącym do monitorowania sytuacji w Contact Center.

SEVENET

WIEDZA | DOŚWIADCZENIE | ŚWIADOMOŚĆ

Dzięki niemu efektywność realizacji kampanii sprzedażowych, windykacyjnych oraz praca w ramach serwisów może być monitorowana w trybie online. Narzędzie wspiera podział prowadzonego biznesu na rozdzielne departamenty, które mogą działać niezależnie. W ramach każdego departamentu mogą zostać wydzielone dedykowane osoby, wykonujący zmiany przypisania kompetencji do agentów.

NAJWAŻNIEJSZE FUNKCJE

Monitorowanie realizacji kampanii:

- Wyświetlanie statystyk dla ruchu przychodzącego (min. SL, ATT, kolejka, inne),
- Wyświetlanie statystyk dla ruchu wychodzącego (stopień wydzwonienia baz),
- Wyświetlanie statystyk agentów (bieżący stan, historia zmian, OR, inne).

Zarządzanie kompetencjami agentów:

- Przypisywanie i odpinanie kompetencji,
- Aktywacja i dezaktywacja kompetencji (ręcznie lub o skonfigurowanym czasie),
- Reset do kompetencji domyślnych.

DODATKOWO

- Aplikacja Sevenet Supervisor jest kompatybilna z CCE 10.5+,
- Rozwiązanie dostępne zarówno w chmurze jak i on premise,
- Wsparcie dla RODO (GDPR),
- Rozwiązanie działające w trybie High-Availability (HA),
- Rozwiązanie dostępne w pakiecie Sevenet CC Application Suite.

