

VIPeX Call Center Modul vezetői, adminisztrátori funkciók

Adminisztrátori funkciók

Az adott ügyfélszolgálatra vonatkozó paramétereket a jogosult adminisztrátorok a Szolgáltatás Portál felületének adminisztrátori - ezen belül call center modul - oldalain állíthatják be.

Itt kezelhetők:

- a státuszok (alapértelmezett státuszokon kívül különböző státuszok felvétele)
- az operátori felület (milyen widgetek jelenjenek meg, illetve operátori felület paraméterezése)
- CC hívócsoportok/ Híváselosztók paraméterezése
- skillek kezelése és paraméterezése
- operátorok kezelése (mellék, skill stb. beállítása)
- operátori űrlapok rögzítése és paraméterezése

Vezetői/adminisztrátori statisztikák

Az operátorok egyetlen szűrhető és testre szabható statisztikában férhetnek hozzá a hívásaikat érintő minden adathoz és KPI-hez. A vezetők pedig ugyanilyen szerkezetű hívásstatisztikában jutnak hozzá az aggregált adatokhoz jogosultsági szintjüknek megfelelően.

A vezetői statisztikák között a hívásstatisztikák mellett rendelkezésre állnak még:

- az operátorok teljesítményére,
- az egyes skillek működésére,
- a várakoztatott hívásokra,
- az űrlapokra vonatkozó statisztikák.

Ha meg akarod ismerni a Call Center modul összetett vezetői statisztika rendszerét, kérj bemutatót!

