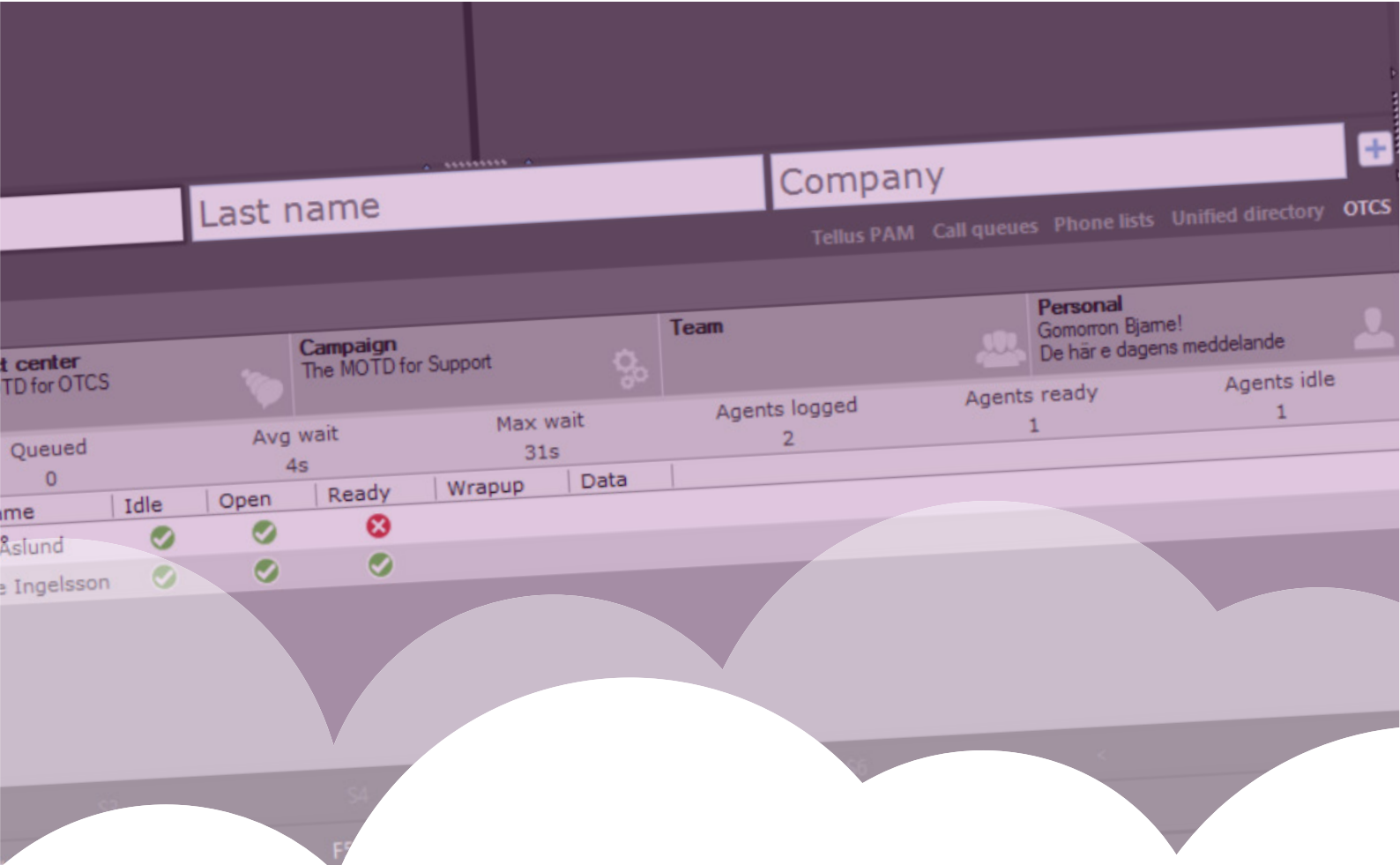




OTCS Integration

4059EE med kontaktcenter funktioner

Vår integration mellan ALE Internationals telefonistapplikation 4059EE och kontaktcentret OTCS (OpenTouch Customer Service) gör det möjligt att få in utvalda funktioner från kontaktcentret direkt in i telefonistapplikationen.

Med hjälp av denna plug-in kommer nu telefonisten att kunna logga in som en agent i OTCS genom sin egen telefonistapplikation! Det innebär att telefonisten kommer att kunna sköta växelsamtalen och hjälpa till i företagets kontaktcenter samtidigt.

Vår plug-in integrerar alla nödvändiga funktioner från kontaktcentret till telefonistapplikationen för att bli ett användbart verktyg för telefonister.

Man kan få ytterligare funktionalitet om man använder vår SourceTech Tellus PAM tillsammans med 4059EE. Skapa upp en användare med detaljerad information för respektive kampanj och använd telefonistinformationen för att skriva in samtalsmanus.

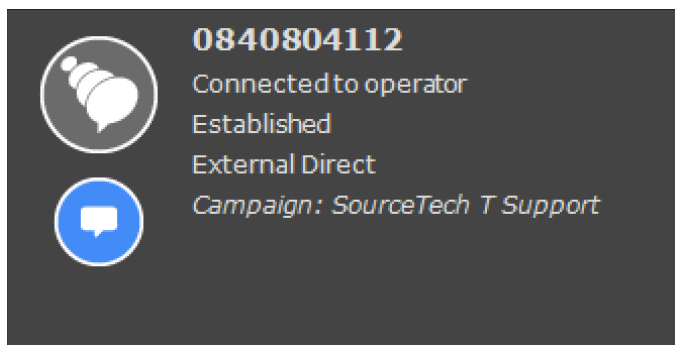
Funktioner i vår plug-in:

Logga in som en agent i OTCS

Man loggar enkelt in som agent i kontaktcentret genom telefonistapplikationen. Skriv in de personliga inloggningsuppgifterna och välj vilken site du tillhör.

Svara direkt i telefonistapplikationen

Vår integration gör det möjligt att svara direkt i telefonistapplikationen. Man ser enkelt att det är ett inkommande kontaktcenter-samtal både på samtalsikonen med OTCS logotypen och kampanj-informationen där man ser vilken kampanj samtalet har kommit in på.



Kampanjväljare och detaljerad information

I OTCS-vyn i 4059EE kan du välja vilken av dina kampanjer du vill se mer information om.

Per kampanj kan man se:

- Meddelande för dagen, köstatus, aktuell väntetid, max väntetid, antal påloggade agenter, antal tillgängliga agenter, antal lediga agenter, agentlista

Övervakning av alla kampanjer

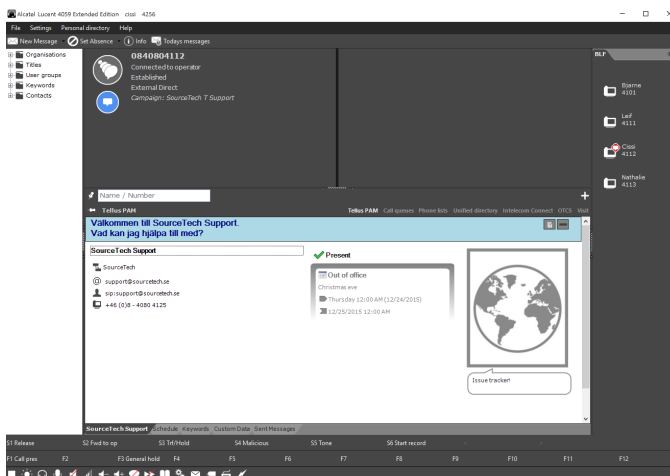
Man kan övervaka alla sina tilldelade kampanjer på ett smidigt sätt.

Knappar för redo/inte redo

Det finns knappar för att sätta sig som redo/inte redo i kampanjerna. Man alltså ha olika status i sina olika kampanjer.

Wrap-up

Denna funktion möjliggör efterbearbetsningstid för agenterna. Det är en inställning per kampanj där man ställer in önskad efterbearbetningstid. Under den tiden kommer agenten inte att få ett nytt samtal utan kan i lugn och ro efterbearbeta. Agenten kan när som helst avbryta sin wrap-up om den inte längre behövs.



Funktionsikoner:



Logga in



Logga ut



Wrap-up



Byt lösenord



Sätt redo



Sätt inte redo

Specifications

The specification is based on ALE International's operator application 4059EE version 1.6 and up.
Visit ALE International's website for more information.

Hardware

Minimum

Recommended

CPU:

Not applicable

Memory:

Not applicable

Disk:

Network:

Graphics:

Prerequisites

Software

Not applicable

SourceTech OTCS Plug-in
ALE International's operator
application 4059EE version
1.6 and up.

