

Attendant

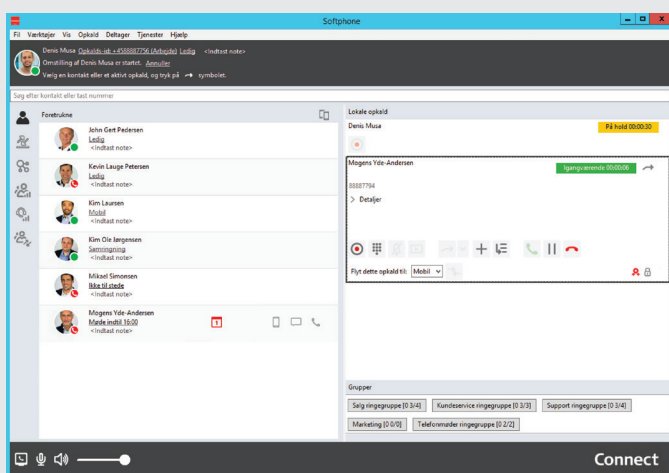
Central og professionel opkaldsstyring

Få alle funktioner og redskaber til at håndtere opkald effektivt og hurtigt

Betjen opkald med drag&drop, genvejstaster og beskedtemplates

Attendant er løsningen, når din virksomhed har behov for at yde en bedre og hurtigere kundeservice og har en reception eller et call center dedikeret til betjening af opkald. Med Attendant udstyres de centrale medarbejdere med brugergrænseflader og smidige funktioner, der gør dem i stand til at ekspedere opkald nemmere og hurtigere. Medarbejderne kan se kollega- status og ændre på den, når det er

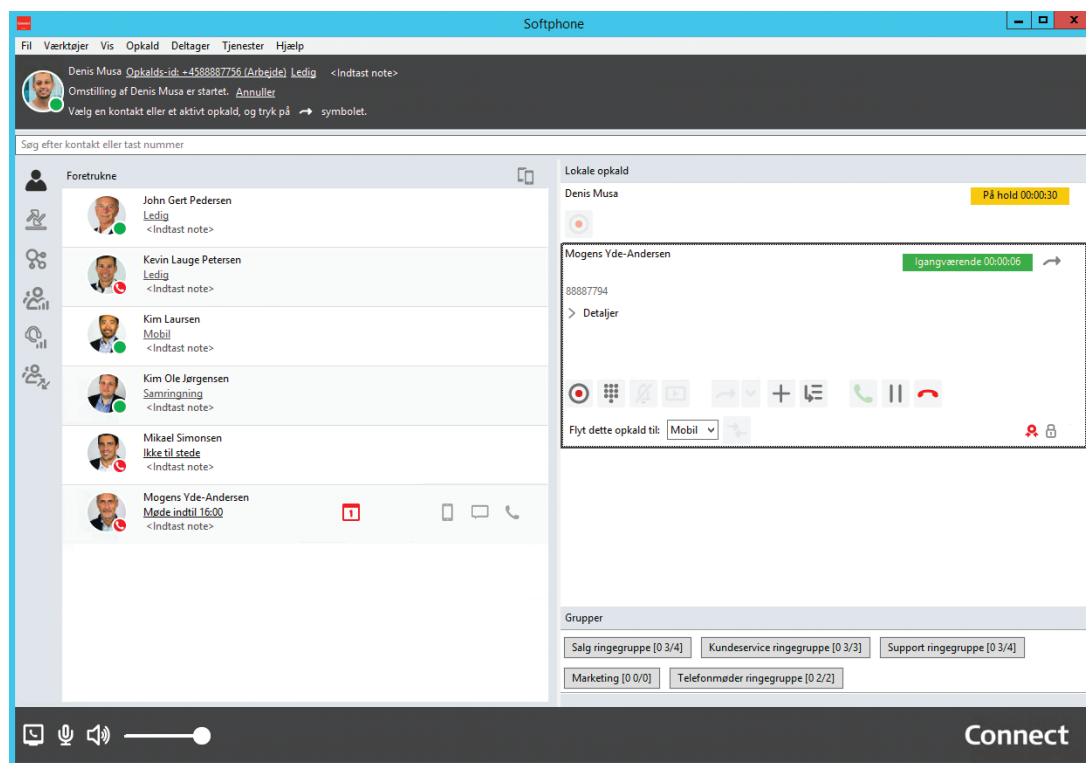
relevant, så de kan omstille opkald til kollegerne på et aktuelt og informeret grundlag. Opkald kan "drag'es og droppes." Der er genvejstaster til lynhåndtering af opkald. Endelig kan receptionister og callcenter-medarbejdere udforme prædefinerede besked-templates, så udformning og afsendelse SMS- og email-beskeder til utilgængelige kolleger sker på kort tid.



Fordele med Attendant

- Alle standardfunktioner til opkaldshåndtering, presence og visning af kalenderstatus for kolleger sikrer et effektivt overblik
- Drag&Drop og genvejstaster giver den hurtigste opkaldshåndtering
- 1-klik besked-templates til SMS- og emailbeskeder sikrer hurtig aflevering af beskeder

Attendant brugerskærmbillede



Attendant featureoversigt

Funktioner for agenter*

- Omstilling med/uden præsentation
- Parker opkald/Sæt i vente-position
- Sæt et kald på hold hos en kollega
- Telefonbesked på SMS/Email
- Drag and drop opkald
- Tastaturgenveje til omstilling
- Gruppe SMS
- Ad hoc opkaldsoptagelse
- Se kalender-status for kolleger
- Ændre aktivitet/status på kolleger
- Visning af ringegruppenavn på indgående kald
- Automatisk udmelding af ringegruppe (kickout)
- SMS-afsendelse fra ringegruppenummer

* Adgang til funktionaliteten kræver klient/softphone.

** Overflow-scenarier: Ved for mange opkald i kø, ved maksimal ventetid overskredet, ved ingen ledige agenter og ved nye opkald med x minutters ventetid.

Generel funktionalitet

- Velkomstbesked
- Ventemusik
- Nummer i kø besked
- Kø-besked med estimeret ventetid
- Antal kald i kø
- Callback

Opkaldsdistribution

- Lineær og parallelet ringning
- Ringning i prioriteret rækkefølge
- Skill based ringning
- Ringning efter længst ledige agent
- Overflow**