

Windows Callcenter Client - MaxAgent™



MaxAgent is een Windows georiënteerde desktop applicatie die ontworpen is om de prestaties van medewerkers in een contact center- of call center omgeving te verbeteren. Medewerkers kunnen de wachtrij bekijken, de werkgroepstatus bewaken, hun eigen prestaties meten en hun inloghistorie terugkijken. De MaxAgent-interface biedt contact center medewerkers een interface voor op het bureaublad van hun PC die ontworpen is voor het probleemloos afhandelen van gesprekken, waardoor hun werk gemakkelijker wordt en zij de beller beter van dienst kunnen zijn. Een handig log venster voor gesprekken legt de naam, het nummer, de tijd en de duur van alle gesprekken naar een bepaald doorkiesnummer of wachtrij vast, om het terugbellen en/of het opzoeken van informatie te vergemakkelijken.

The screenshot shows the MaxAgent software interface with a performance report table. The table has columns for 'Total', 'Direct Call', 'Pbly Members', 'Dec One', and 'Dec Two'. The rows include various performance metrics such as 'Last Logged In Time', 'Total Logged In Time', 'Total Fwd Reads Time/Apply to all', 'Total Fwd Reads Time/Apply to all', 'Total Inbound Calls Answered', 'Total Talk Time', 'Average Talk Time', 'Total Connected Outbound Calls', 'Average Talk Time', 'Total Number of Wrap-up', 'Total Wrap-up Time', 'Average Wrap-up Time', 'Total Number of Calls On Hold', and 'Average Hold Time'.

	Total	Direct Call	Pbly Members	Dec One	Dec Two
Last Logged In Time	-	12/1/2008 3:28	12/1/2008 3:28	12/1/2008 3:28	12/1/2008 3:28:14 PM
Total Logged In Time	-	10:28:00	10:28:00	10:28:00	10:28:00
Total Fwd Reads Time/Apply to all	00:00:00	-	-	-	-
Total Fwd Reads Time/Apply to all	00:00:00	-	-	-	-
Total Inbound Calls Answered	317	0	317	0	0
Total Talk Time	07:23:30	00:00:00	00:00:00	07:23:30	00:00:00
Average Talk Time	00:01:23	00:00:00	00:01:23	00:00:00	00:00:00
Total Connected Outbound Calls	0	0	0	0	0
Average Talk Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Total Number of Wrap-up	317	0	317	0	0
Total Wrap-up Time	00:07:19	-	00:00:00	00:07:19	00:00:00
Average Wrap-up Time	00:00:25	-	00:00:00	00:00:25	00:00:00
Total Number of Calls On Hold	0	0	0	0	0
Total Hold Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Average Hold Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Call Center functionaliteit:

- Monitoren van Queues/
Werkgroepen
- Bekijken van realtime statistieken
- Controleren van de status login/logout/wrapup

Gesprekshandelingen:

- Gesprekken in de wacht zetten.
- Gesprekken doorverbinden naar:
 - Voicemail,
 - Interne gebruikers,
 - Externe gebruikers,
- Conferentie (drieweg)gesprekken opzetten.
- Telefoonnummers bellen vanuit snelkieslijsten.
- Gemiste oproepen terugbellen.

IPTalk (aparte licentie)

Door te investeren in een IPTalk licentie in combinatie met een MaxAgent licentie verandert uw PC / Laptop in een softwarematige IP-telefoon met alle denkbare telefonie functies. IPTalk biedt medewerkers op externe locaties, call center medewerkers en / of professionals zonder vaste werkplek meer mobiliteit en flexibiliteit. Voor het gebruik van IPTalk op een PC of Laptop is een geluidskaart of een USB headset (Plantronics) aanbevolen.

Windows Callcenter Client - MaxAgent™



Screenpops

Pop-upmeldingen verschijnen als er één of meer binnenkomende gesprekken worden ontvangen. Het pop-upschermdisplay van MaxAgent toont de wachtrij en het nummer voor binnenkomende gesprekken. MaxAgent toont de informatie die is vastgelegd naar aanleiding van de door de beller op verzoek van de automatische beantwoorder van AltiGen verstrekte informatie. U hoeft alleen maar op het gesprek te klikken dat u wilt aannemen. U kunt meer gesprekken op dezelfde manier afhandelen, gesprekken in de wacht zetten of rechtstreeks doorverbinden naar een ander doorkiesnummer, een extern nummer, voicemail of conferentiegesprekken beleggen tussen meer partijen. MaxAgent maakt het mogelijk gesprekken vanaf het bureaublad te besturen om allerlei persoonlijke en werkgroepsgespreksopties snel en probleemloos af te handelen.

MaxAgent ondersteunt standaard screenpop integratie met relatiebeheerssoftware zoals: Microsoft® CRM, Microsoft Outlook™, Goldmine™ en ACT!™.

Voor meer informatie

Neem contact op met uw geautoriseerde en gecertificeerde AltiGen partner, bezoek ons op www.altigen.nl, of neem telefonisch contact op met AltiGen Benelux voor een afspraak. Ons telefoonnummer is: +31.(0)346.751370.