

CallCenter Supervisor - MaxSupervisor™



MaxSupervisor geeft supervisors de juiste tools in handen voor het gemakkelijk beheren van wachtrijen of werkgroepen. Supervisors kunnen tabbladen instellen om bepaalde statistieken te beheren voor meerdere werkgroepen. MaxSupervisor omvat een functie waarmee werkgroepsupervisors alleen nog maar op een doorkiesnummer hoeven te klikken om bijvoorbeeld mee te luisteren met een gesprek dat een medewerker voert, bijvoorbeeld voor trainingsdoeleinden. Met de knop Historie kan men een chronologisch overzicht krijgen van binnenkomende en uitgaande werkgroepsgesprekken per medewerker. Deze informatie omvat de CLI informatie van de beller, het tijdstip waarop een gesprek werd gevoerd, de duur van elk gesprek en gedetailleerde informatie over klantnummers en doorschakelingen.

Belangrijkste Kenmerken

- Aannemen van gesprekken
- “On the fly” herrouteren
- Status monitoring
- Forceren van login / logout
- Gespreksmonitoring
- Coaching / “Whisper”
- Inbreken

Real-time monitoring

- Mogelijkheid om de actuele status te zien van een werkgroep of doorkiesnummer.
- Maatwerkweergaves van alle gesprekken van medewerkers en statistieken over de prestaties van werkgroepen.
- Actuele status en prestaties van een werkgroep.
- Actuele wachtrijstatus en waardering van de servicekwaliteit voor de gesprekswachtrij.

WG	Name	CIQ	LOT	CIQ>SL%	VM	Config	Logout	Login	Idle	Busy	Wrap-Up	N-Ready
5271		0	00:00:00	0	0	25	0	25	23	2	0	0

Agent Statistics	3100	3101	3102	3103	3104
Agent's Performance Summary since Midnight	-	-	-	-	-
Agent Daily First Login Time	-	-	-	-	-
Last Logged In Time	11/17/2008 14:01:16	11/17/2008 14:01:16	11/17/2008 14:01:16	11/17/2008 14:01:16	11/17/2008 14:01:17
Last Logged Out Time	-	-	-	-	-
Total Logged In Time	18:00:00	10:00:00	18:00:00	18:00:00	10:00:00
Total Non-Ready Time (Apply to all WG)	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Total DND/FWD Time (Apply to all WG)	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Agent's WG Call Activities:					
Total WG In Calls Answered	0	0	0	0	0



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.