

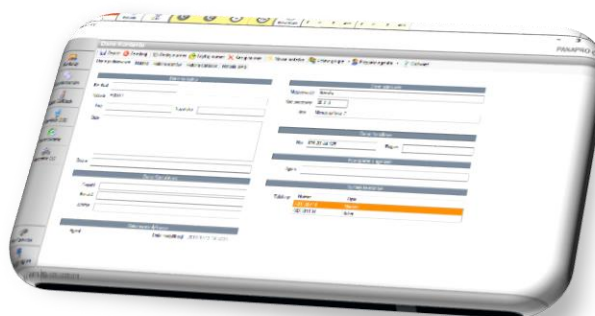
DLA KOGO PANAPRO CC

Aplikacja PanaPro CC przeznaczona dla działów Call Contact. Dzięki zadokowanemu „paskowi telefon” agent ma stały podgląd na to co dzieje się w grupie CC jednocześnie wykonując pracę w innej aplikacji np. CRM.

Aplikacja umożliwia identyfikację rozmówcy, tworzenie notatek, zakładanie kart klienta, sprawdzanie historii kontaktów, sterowanie swoim telefonem, indywidualne ustawienie klawiszy DSS, wysyłanie wiadomości SMS-opcja.

Podgląd na ilość osób oczekujących na połączenie w grupie ułatwia agentowi podjęcie decyzji o zakończeniu lub skróceniu aktualnego połączenia.

Integracja z systemami CRM przez webservice.



FUNKCJE OKNA GŁÓWNEGO

- ✓ Kontakty
- ✓ Logowanie do grup
- ✓ Historia połączeń
- ✓ Przyciski DSS
- ✓ Przycisk Odbierz
- ✓ Przycisk Rozłącz
- ✓ Przycisk Hold
- ✓ Przycisk Transfer
- ✓ Klawiatura
- ✓ Info o rozmowach na danym numerze DDI
- ✓ Info o ilości oczekujących rozmów oraz zalogowanych i dostępnych agentach
- ✓ Pole identyfikacji rozmówcy

DANE KONTAKTU

- ✓ Dane kontaktu
- ✓ Dane kontaktowe
- ✓ Ostatnia modyfikacja
- ✓ Dane adresowe
- ✓ Dane handlowe
- ✓ Powiązanie z agentem
- ✓ Numery telefonów
- ✓ Notatki
- ✓ Historia połączeń z klientem
- ✓ Ustawienia grupy
- ✓ Przypisanie agenta

HISTORIA ROZMÓW AGENTA

- ✓ Typ rozmowy
- ✓ Data i godzina połączenia
- ✓ Numer osoby dzwoniącej
- ✓ Grupa
- ✓ Numer DDI
- ✓ Czas rozmowy
- ✓ Czas oczekiwania
- ✓ Port CO
- ✓ Kod kontrahenta
- ✓ Kontakt
- ✓ Statystyki i wykresy

LISTA CALLBACK

- ✓ Lista rozmów do oddzwonienia
 - Data
 - Numer
 - Grupa
 - Numer DDI
 - Port CO
 - Licznik z informacją o ilości połączeń
 - Notatka
 - Data wykonania
 - Wykonał

KLAWISZE DSS

- ✓ Status zajętości numeru wewnętrznego
- ✓ 5 zakładek po 40 przycisków
- ✓ Konfiguracja DSS
 - Numer
 - Nazwa
 - Kolor
 - Klawisz DSS- numer wewnętrzny