

Call Center

La soluzione Call Center con Voice Evolution

Materiale di proprietà esclusiva del costruttore. Ogni utilizzo o riproduzione è vietato previa autorizzazione.

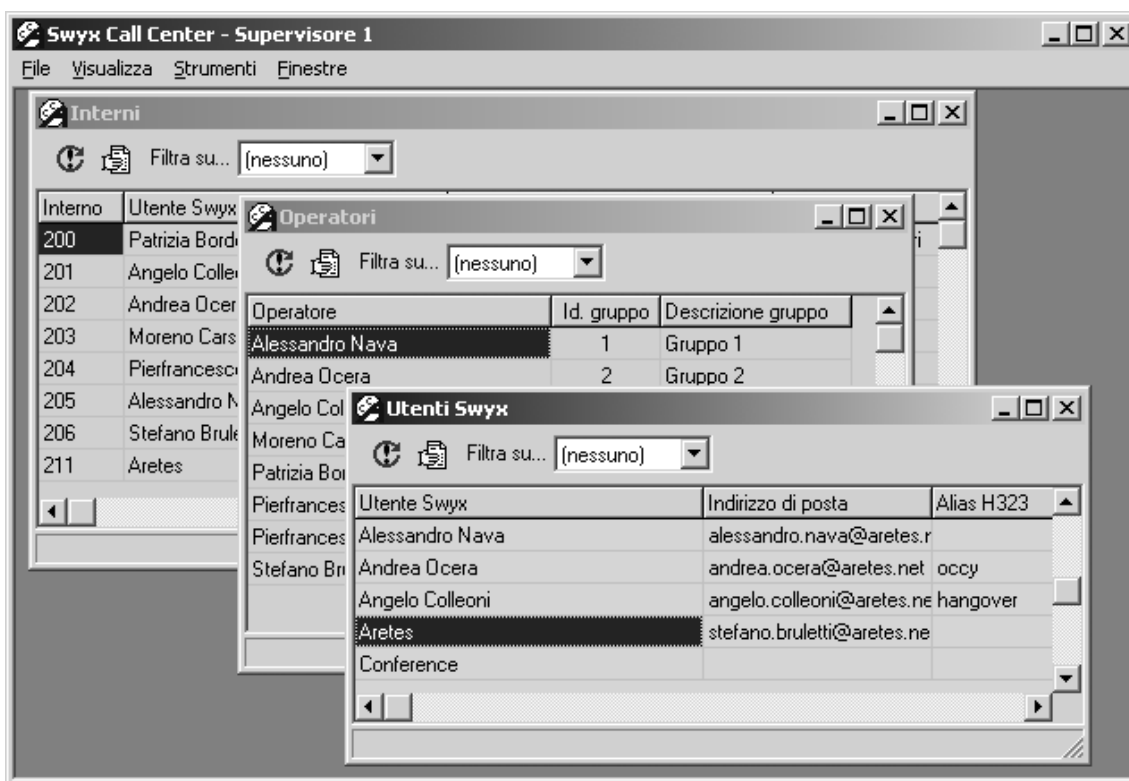
Le specifiche

- Integrazione con database utenti ed interni di Voice Evolution
- Definizione e gestione autonoma dei gruppi di operatori (utenti di Voice Evolution) separata dalla gestione dei gruppi interni a Voice Evolution
- Definizione e gestione di utenti supervisore incaricati della gestione di gruppi di operatori e relative code di chiamata
- Gestione e controllo delle code di chiamata
- Possibilità di importazione delle chiamate da file CSV
- Generazione di report e grafici con possibilità di filtraggio e raggruppamento
- Salvataggio automatico in un archivio "storico" delle code chiuse
- Compatibilità e integrazione completa con Call server

Materiale di proprietà esclusiva del costruttore. Ogni utilizzo o riproduzione è vietato previa autorizzazione.

Integrazione con database utenti ed interni di Voice Evolution

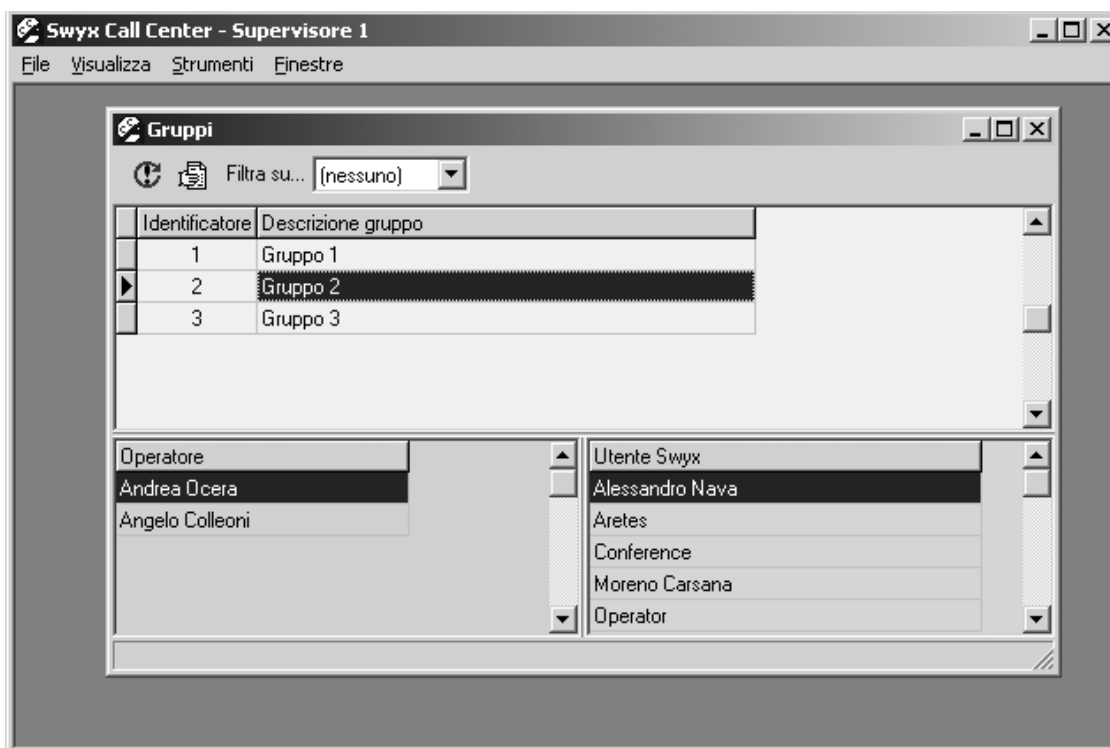
Gli utenti e gli interni vengono ereditati dal database Voice Evolution per garantire la congruità dei dati.



Materiale di proprietà esclusiva del costruttore. Ogni utilizzo o riproduzione è vietato previa autorizzazione.

Definizione dei gruppi di operatori

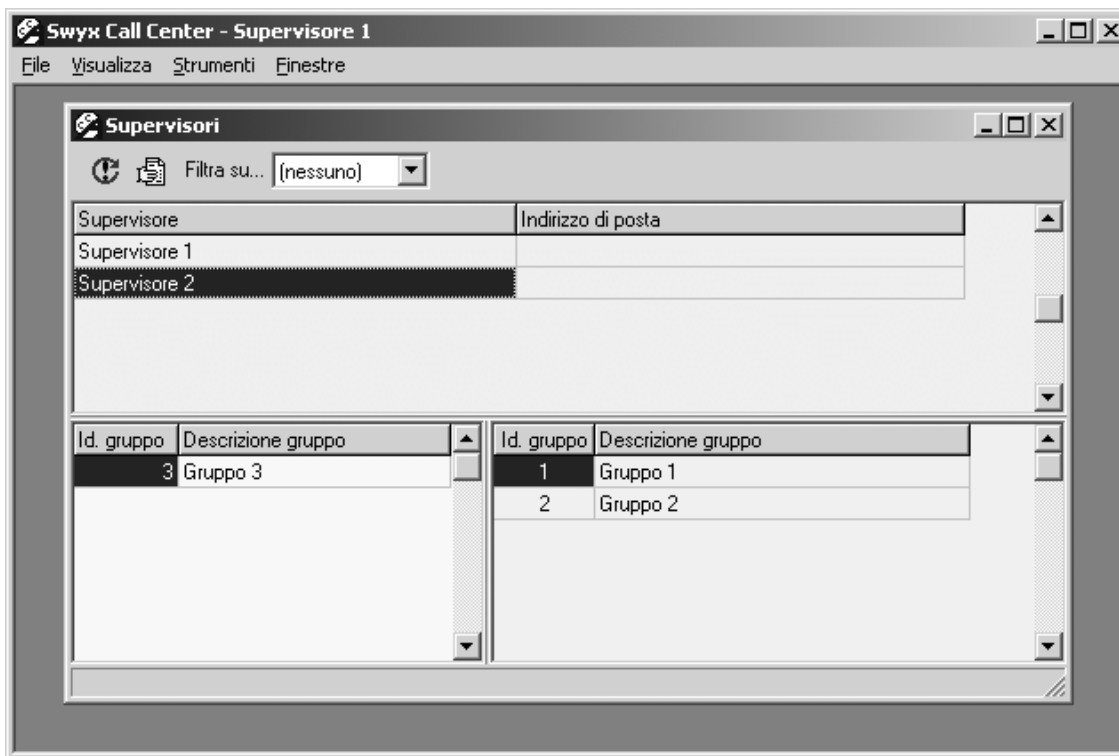
I gruppi di operatori vengono definiti in modo autonomo e ad essi vengono associati gli utenti di Voice Evolution.



Materiale di proprietà esclusiva del costruttore. Ogni utilizzo o riproduzione è vietato previa autorizzazione.

Definizione dei supervisori

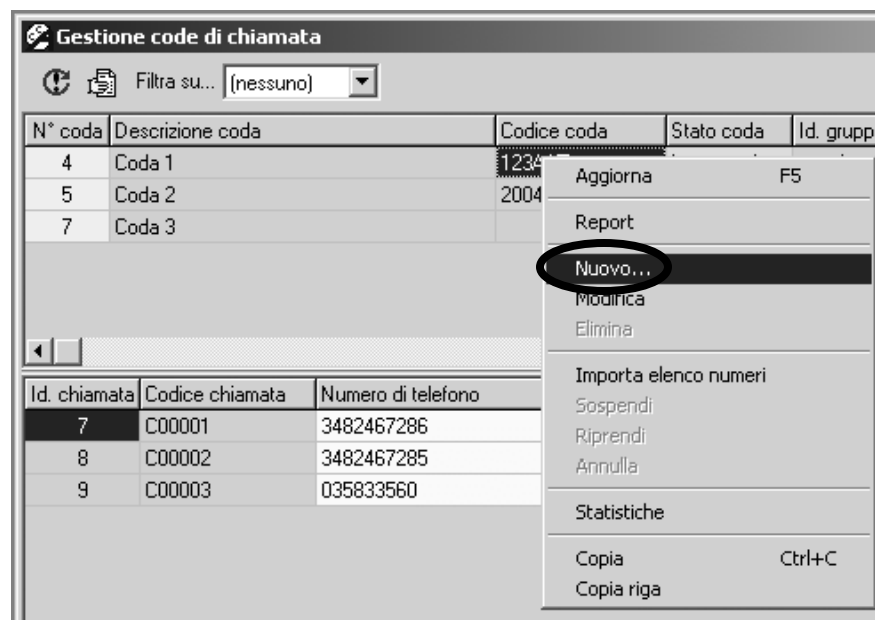
I supervisori sono utenti speciali dell'applicazione. A ciascuno di essi è possibile associare uno o più gruppi di operatori. Lo stesso gruppo può essere associato a supervisori differenti.



Materiale di proprietà esclusiva del costruttore. Ogni utilizzo o riproduzione è vietato previa autorizzazione.

Le code di chiamate

Ciascun supervisore può creare e gestire le proprie code di chiamata. Gli elenchi dei numeri da chiamare si possono importare da file CSV.



Materiale di proprietà esclusiva del costruttore. Ogni utilizzo o riproduzione è vietato previa autorizzazione.

Report e statistiche

- Si possono effettuare statistiche sulle singole code con dettaglio di numero totale chiamate, chiamate da effettuare, chiamate fallite, durata media con ulteriore dettaglio e percentuali sulle chiamate effettuate suddivise per numero di tentativi
- Esiste la possibilità di filtraggio e ordinamento su tutti i campi della coda (ossia operatore, stato chiamata...)

The screenshot shows a software window titled "Gestione code di chiamata". At the top, there is a search filter labeled "Filtra su..." with a dropdown menu currently set to "(nessuno)". Below this, there are two data tables. The first table lists call codes with their descriptions, codes, states, and group IDs. The second table provides a detailed view of individual calls, including the caller ID, code, phone number, internal extension, call status, number of attempts, and start/end times.

N° coda	Descrizione coda	Codice coda	Stato coda	Id. gruppo	Descrizione gruppo
4	Coda 1	123AAZ	In esecuzione	1	Gruppo 1
5	Coda 2	20040615	In attesa	1	Gruppo 1
7	Coda 3		In attesa	2	Gruppo 2

Id. chiamata	Codice chiamata	Numero di telefono	Interno	Stato chiamata	Tentativi	Data/ora inizio	Data/ora fine
7	C00001	3482467286	202	Eseguita	1	11/06/2004 18.23.34	11/06/2004 1
8	C00002	3482467285		Annullata	0		
9	C00003	035833560		In attesa	0		

Materiale di proprietà esclusiva del costruttore. Ogni utilizzo o riproduzione è vietato previa autorizzazione.

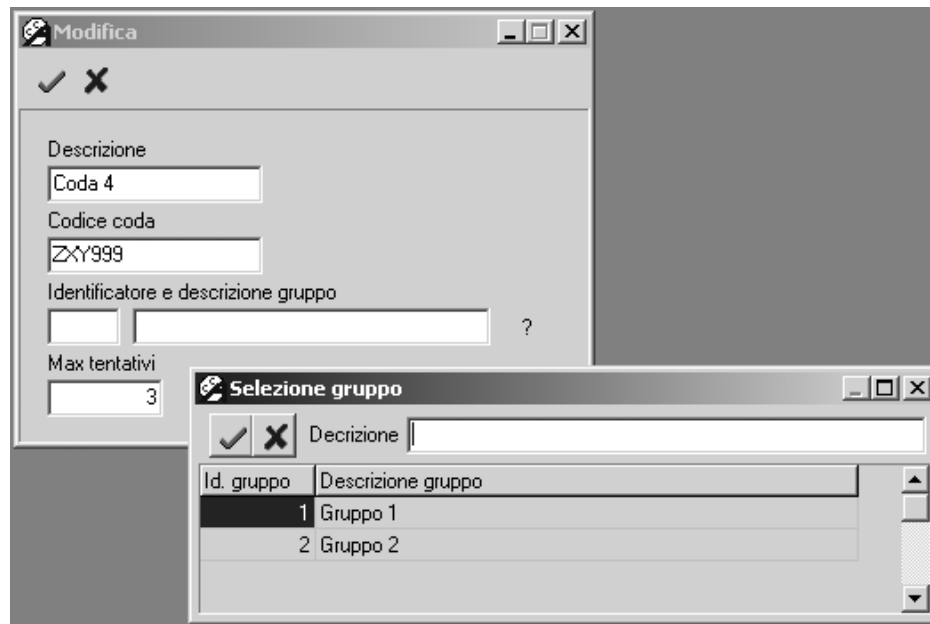
Funzionalità in fase di sviluppo

- Possibilità di comunicazione diretta (chat) tra supervisore ed operatori
- Gestione della priorità sulle code

Materiale di proprietà esclusiva del costruttore. Ogni utilizzo o riproduzione è vietato previa autorizzazione.

Creazione di una coda di chiamata

Ogni coda di chiamata è caratterizzata da una descrizione, da un codice (eventualmente collegabile ad un codice "lotto") e deve essere associata ad un gruppo di operatori



Materiale di proprietà esclusiva del costruttore. Ogni utilizzo o riproduzione è vietato previa autorizzazione.