CC Pro

CC Pro är en tilläggstjänst som fortfarande håller på att utökas med nya funktioner, men här kommer information om redan befintliga fördelar med CC Pro!

Min översikt

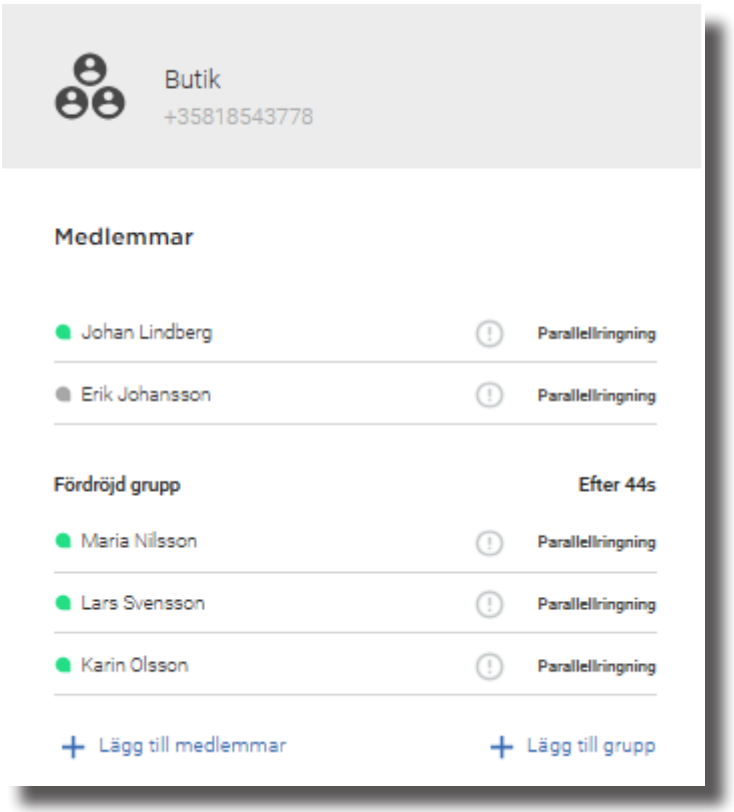
Min översikt är en sida under växel-fliken i Ålcom Flex softphone som visar en översikt av era köer och agenter. I översikten så kan ni se mätvärden så som hur många samtal som är i kö, hur många användare inloggade och tillgängliga samt den längsta väntetiden på era köer. Enbart användare med CC Pro samt rättighet för statistik har tillgång till Min översikt.

Medlyssning

Denna funktion gör det möjligt för kollegor att lyssna på varandras samtal i realtid. Både personen som lyssnar och den som blir avlyssnad behöver ha CC Pro.

Fördröjd svarsgrupp

Ifall alla medlemmar i en kö har CC Pro så kan ni lägga till fördröjda svarsgrupper i kön. Det kan skapas flertal olika grupper och med denna funktion kan ni skräddarsy exakt hur ni vill det ska ringa i kön!



CC Pro & fördröjd svarsgrupp

Bra att veta när du konfigurerar en fördröjd svarsgrupp inom en kö: när du väljer agenter till gruppen visas endast de som har CC Pro, eftersom CC Pro krävs för att kunna använda eller ingå i en fördröjd svarsgrupp.

On-hook waiting/Callback

Ifall alla medlemmar i en kö har CC Pro så kommer inställningen On-hook waiting bli tillgänglig bland köinställningarna. Ifall ni sedan väljer att aktivera On-hook waiting så finns det en del inställningar som behöver konfigureras. Se vår användarguide om On-hook waiting för en mer detaljerad förklaring!

När On-hook waiting är aktiverat på en kö och används aktivt så är det bra att ha i åtanke att funktionen inte påverkar hur ni besvarar era samtal. Oavsett om en av era kunder använder sig av On-hook waiting-funktionen eller ej så kommer det fortfarande ringa på er kö som vanligt.

Info

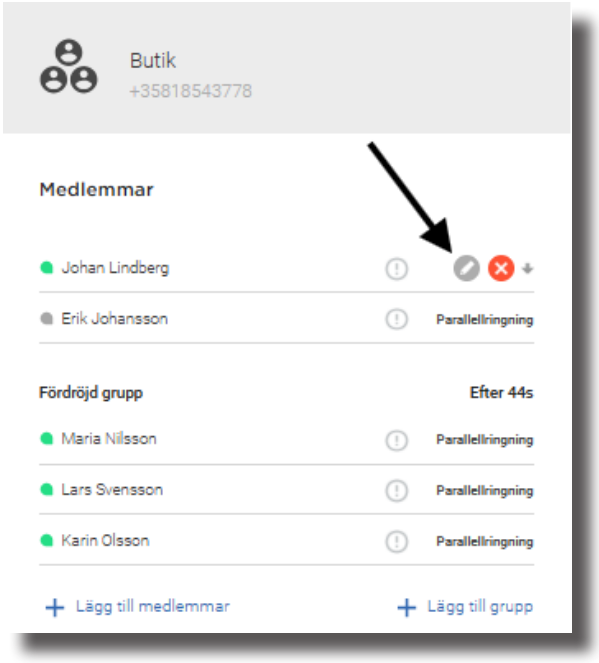
Användare som inte har CC Pro kan ej läggas in i de köer som man lagt till fördröjda grupper eller aktiverat On-hook waiting på (eftersom alla medlemmar i dessa köer måste ha CC Pro).

Automatisk aktivering av profiler (efterbehandling och ej svar)

Det vanligaste användningsområdet för denna funktion är att få en profil aktiverad efter ett avslutat samtal. Profilen som aktiveras brukar vara inställd så att man loggas ut ur köer och inte längre får samtal. På så sätt så används denna funktionen som en automatisk efterbehandlingstid som startar efter ett samtal.

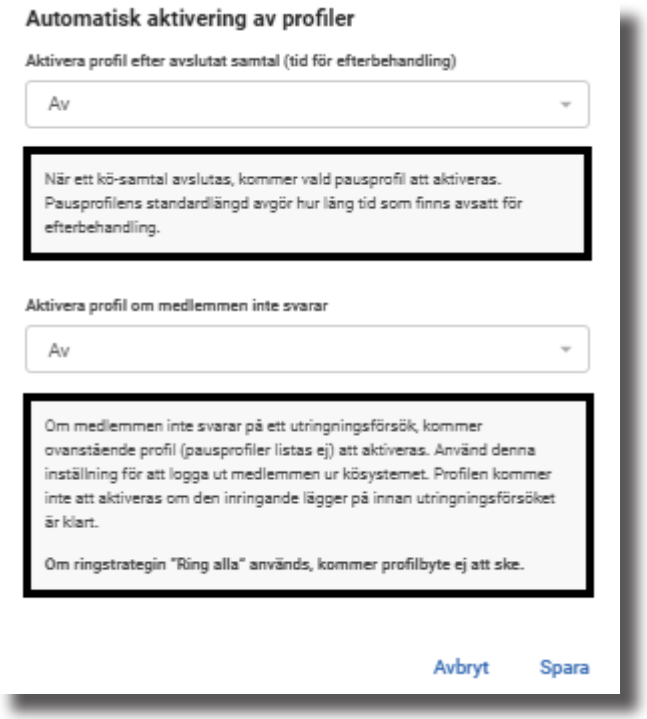
Tänk på att inställningarna för profilerna justeras under Användare > Profiler (t.ex. längd, köinlogg eller nummervisning).

För att komma åt inställningarna för automatisk aktivering av profiler så navigerar ni till en kö, sedan kan ni placera pekaren över en kömedlem för att få upp en grå ikon och justera inställningar för användaren i kön.



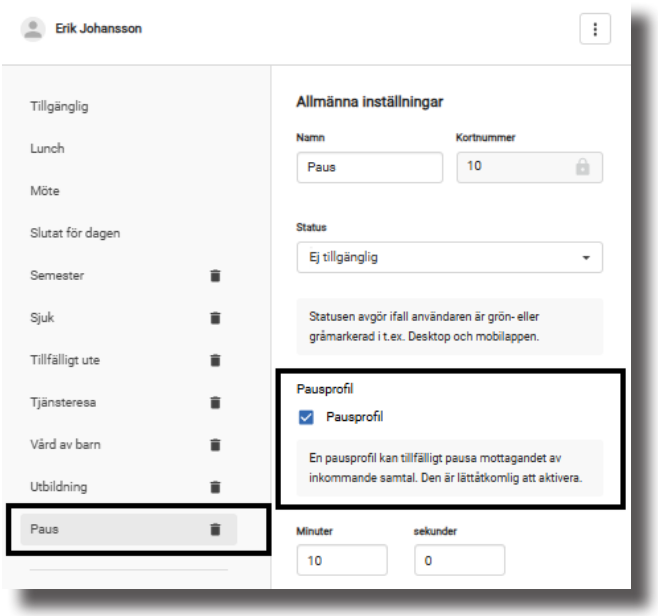
Tryck på knappen. Då presenteras inställningarna för automatisk aktivering av profiler i en pop-up-ruta. Där väljer ni vilken profil som ska aktiveras efter ett samtal. Tänk på att dessa alternativ enbart visas på användare som har CC Pro-tilläggstjänsten.

Det finns även ett alternativ för vilken profil som ska aktiveras ifall medlemmen inte svarar (missar en ringlängd). Nedan bild visar och beskriver de olika alternativen som finns med.



Pausprofil

Pausprofiler är profiler som enkelt kan aktiveras via en pausknapp i Telavoxappen för att snabbt kunna aktivera profilen och logga ut ur köer. För att göra en profil till pausprofil navigerar du till Användare > Profiler. Välj sedan en användare samt en profil (eller skapa en ny profil). Därefter kan ni markera profilen som en pausprofil enligt bilden nedan. Checkboxen för pausprofil är enbart tillgänglig på användare med CC Pro.



Dashboard
Användare med CC Pro kan skapa olika dashboards för att ha koll på hur det går under dagen. Ni kan till exempel skapa dashboards för en eller flera köer eller välja agenter som ska visas på er dashboard – så får ni en överblick av antingen köerna eller agenterna.

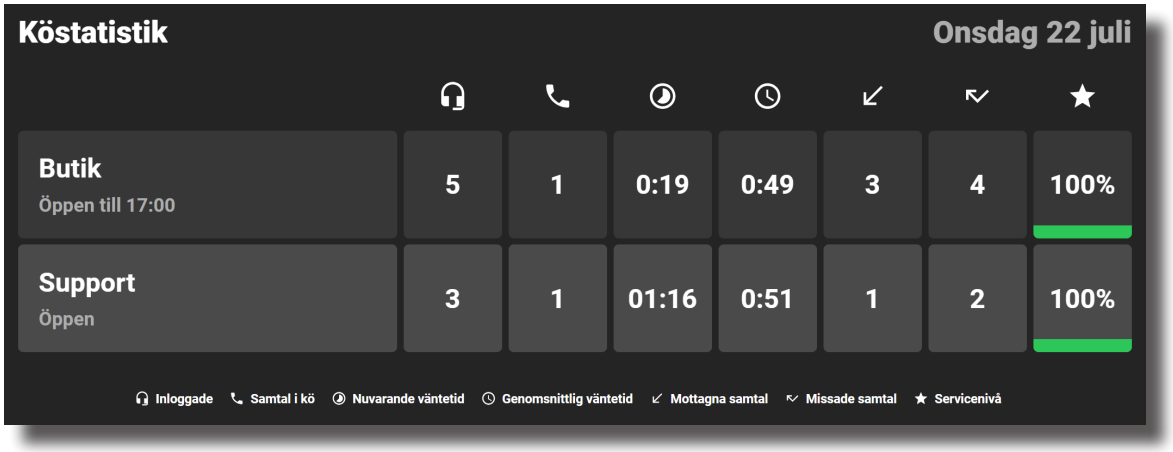
För att skapa en dashboard så öppnar ni Telavoxappen och navigerar till Inställningar (kugghjulet) > Dashboards.

Du får då valet mellan två olika typer av dashboards:

Flera kösystem
Visar en överblick över era valda kösystem och samtalsstatistik för dessa.

Skräddarsytt team
Visar en överblick över era valda användare och samtalsstatistik för dessa. Både kösamtal och direktsamtal räknas med på användarna i denna vyn.

Du kommer även att se en förklaring över de olika datapunkterna som visas på steget där du skapar dashboarden, om du scrollar ner.



Statistik
Användare med CC Pro kommer åt statistik i Adminportalen under fliken Statistik i menyn åt vänster.

Tickets
Med Tickets kan du skapa ärenden från kösamtal för att följa upp och hantera dina inkommande samtal. Du kan skapa samtalsloggar för att bättre förstå samtalsflödet.

Med interna anteckningar kan du skriva ner viktig information för kunskapsdelning och problemlösning. Du kan även lämna över ärendet till en kollega vid behov.