

Link do produktu: <https://www.e-telecom.pl/program-naso-cc-light-call-center-p-669.html>



Program Naso CC Light Call Center

Cena brutto	1 353,00 zł
Cena netto	1 100,00 zł
Dostępność	Dostępny
Czas wysyłki	24 godziny
Numer katalogowy	649
Producent	CTI Solutions

Opis produktu

System Naso Call Center Light

Naso CC Lite firmy CTI Solutions to oprogramowanie wspomagające obsługę ruchu telefonicznego przez pracowników firmy dzięki powiązaniu z bazami danych klientów oraz z infoliniami central telefonicznych Platan (aplikacja typu CTI - Computer Telephony Integration). Dostarcza również rozbudowane statystyki połączeń i możliwość monitorowania podległych pracowników w postaci szczegółowych raportów z ich czasu pracy.

Naso CC Lite jest atrakcyjnym cenowo rozwiązaniem dla niewielkich firm handlowych, które nie mają potrzeby wykorzystywania drogich i zaawansowanych rozwiązań stosowanych w aplikacjach typu call center.

Przykładowe zastosowania Naso CC Lite:

Analiza ruchu telefonicznego.

Wsparcie obsługi własnej infolinii.

Ułatwienie pracy działu handlowego.

Obsługa Contact Center.

Obsługa działu serwisu (identyfikacja klientów, zapisywanie notatek z rozmów).

Naso CC Lite składa się z kilku elementów:

aplikacji serwerowej integrującej się z centralą telefoniczną Platan

aplikacji konsultanta (Agent)

aplikacji nadzorcy (Supervisor)

Naso CC Server wykorzystuje komunikację z centralami telefonicznymi Platan za pomocą protokołu PCTI. Serwer integruje się z centralą telefoniczną oraz pozwala na:

- monitorowanie pracy i statusów konsultantów, kolejek oraz infolinii zdefiniowanych w centralach i serwerach Platan,
- rejestrację wszystkich połączeń,
- integrację z bazą danych klientów (identyfikacja klienta po numerze telefonu oraz statystyki).

Supervisor

Supervisor do monitorowania pracy konsultantów

Aplikacja Supervisor (nadzorcy) pozwala na monitorowanie pracy osób obsługujących ruch telefoniczny (konsultantów), kolejek oraz analizowanie statystyk pracy podległych pracowników. Służy także do definiowania użytkowników, linii, kolejek. Wielopoziomowe uprawnienia pozwalają na stworzenie kont dla nadzorców zarządzających różnymi działami w firmie.

Naso CC Lite Supervisor (aplikacja nadzorcy) pozwala na:

- podgląd **bieżących statusów** wszystkich konsultantów,

- podgląd **bieżącego statusu linii** telefonicznych (kierunek połączenia, numer, godzina rozpoczęcia rozmowy),
- podgląd **bieżącego stanu** grup wspólnego wywołania,
- przeglądanie **historii połączeń**,
- przeglądanie **historii zmian statusów** agentów,
- przeglądanie informacji o **kolejkach** na Infolinii (aktualna długość, liczba dostępnych konsultantów),
- przeglądanie zaplanowanych przez konsultantów połączeń **do oddzwonienia** w dowolnym okresie,
- szczegółowe, wielowymiarowe **statystyki obsługi ruchu** telefonicznego z podziałem na rozmowy wychodzące i przychodzące, osoby, dowolny okres, zbiorczo obejmujące:
 - liczbę połączeń,
 - czas ich trwania,
 - średni czas potrzebny na odebranie połączenia,
 - średni czas rozmowy,
- **statystyki czasu pracy** poszczególnych osób i grup, w tym podział na efektywną pracę i przerwy,
- graficzne przedstawienie statystyk w formie **wielowymiarowych wykresów**,
- **rozkład godzinowy połączeń** w celu wyszukiwania godzin największego obciążenia pracą (z podziałem na połączenia obsłużone i nieobsłużone),
- **zarządzanie użytkownikami** - dodawanie, nadawanie uprawnień.