

Saviez vous que ?

Découvrez les fonctionnalités ScopTEL. LA solution pour vos communications d'entreprise.

Niveau de service

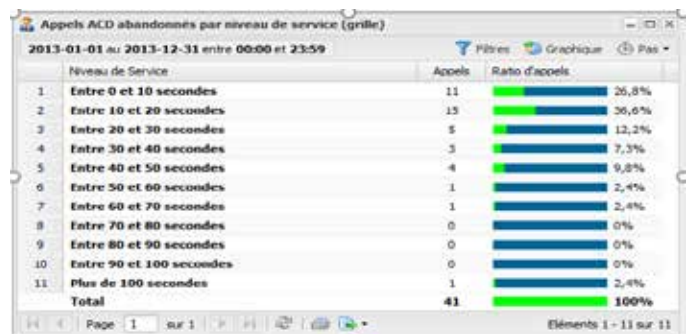
ScopTEL propose un module ACD (Automatic Call Distribution), qui offre encore plus de possibilités aux centres d'appel. Avec ce module, il est possible de définir un Niveau de service global ou par file d'attente. Le Niveau de service représente le nombre de secondes définissant le seuil de service. Tous les appels répondus sous ce seuil alimenteront les statistiques de réussite. Surveillez vos files d'attentes et faites grimper l'efficacité de votre centre d'appel!

Description et avantages

- ScopTEL supporte un Niveau de service par file d'attente
- Niveau de service pré-défini et personnalisé pour chaque file d'attente, en secondes
- Statistiques disponibles pour chaque file d'attente: rapports disponibles pour une période de temps (Date, Heure, Jour de la semaine, Mois, Mois et Année, Année).

Voici quelques exemples de surveillance des niveaux de services :

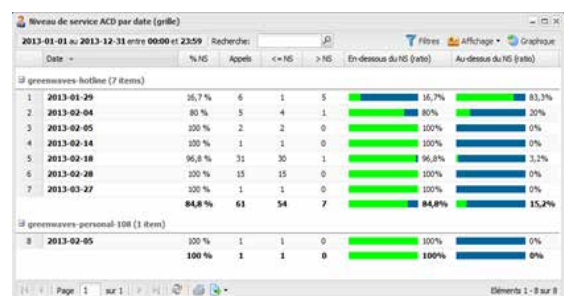
Afficher un résumé des appels répondus par niveau de service (appel répondu dans un intervalle de temps sélectionné dans un menu de Pas).



Cette grille affiche un résumé des appels abandonnés par file d'attente.



Cette grille affiche les statistiques de niveaux de service groupés par File d'attente ACD pour une période de temps pouvant être une des suivantes : Date, Heure, Jour de la semaine, Mois, Mois et Année, Année. Le menu Affichage permet de sélectionner si le rapport doit inclure les appels répondus et/ou les appels abandonnés



Vous voulez en savoir plus?

Notre équipe d'experts peut vous aider! Communiquez avec nous pour plus d'information ou pour connaître le distributeur dans votre région.

Tel.: 1 866-722-3292 •• info@scopserv.com

ScopServ International Inc. recommande l'utilisation de la plus récente version ScopTEL disponible. Mettez votre logiciel à jour afin d'avoir accès à toutes les fonctionnalités et options disponibles.