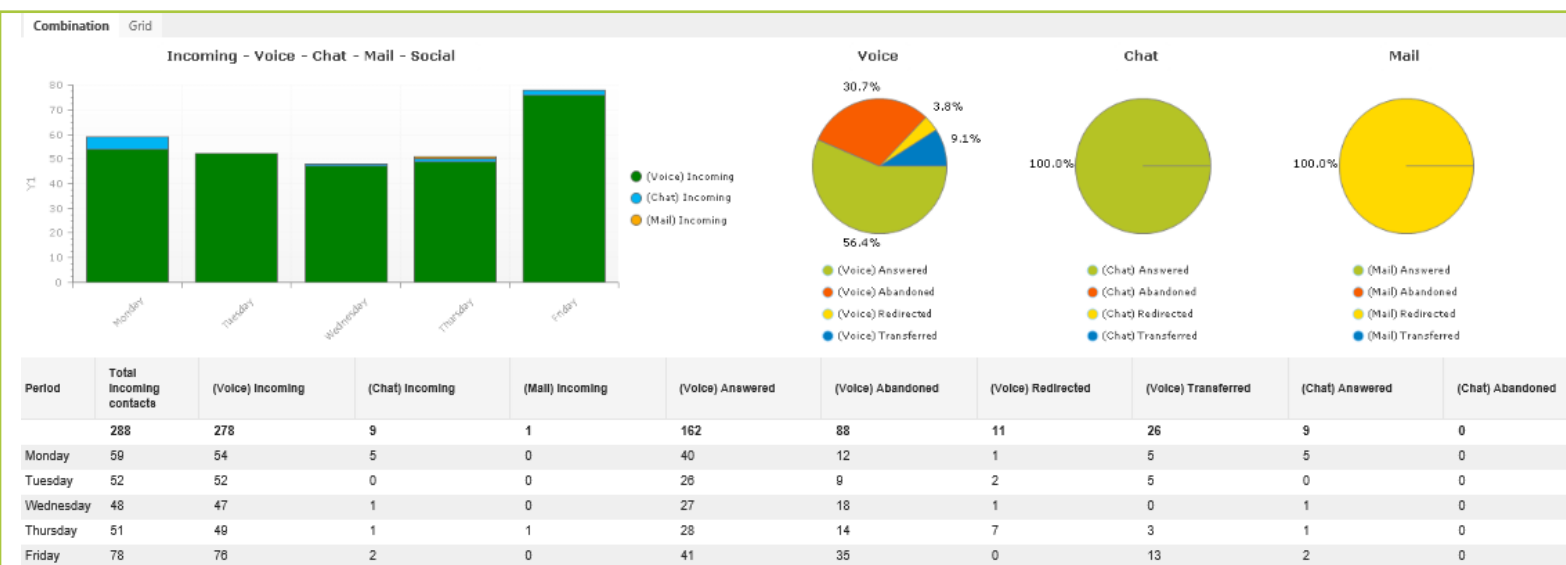


ZYLINC AVANCERET STATISTIK

Zylinec tilbyder markedets mest innovative og omfattende Contact Center- og Attendant Console-løsninger sammen med vores Advanced Statistics-løsning. Med den kan I analysere statistik for al trafik og alle hændelser på tværs af kommunikationskanaler – telefon, chat, e-mail og sociale medier. Løsningen dækker ikke blot data fra Zylinec-platfor-men, men også PBX-data fra andre core-løsninger.

Med support for BroadWorks, Cisco CUCM, Microsoft Lync, Skype for Business og Teams, giver løsningen komplet statistik og indsigt i arbejdsgange for hele platformen, alle hændelser, alle kommunikationskanaler og alle brugere.

Advanced Statistics-løsningen er på en gang et analyse-, ledelses- og planlægningsværktøj. Det har en enkel og over-skuelig, men samtidig meget funktionsrig brugergrænseflade.



FUNKTIONER

- Automatisk rapport-generering og -distribution på fastlagte tidspunkter
- Eksport til en lang række formater
- Microsoft Excel-integration
- Brugerdefinerbare rapporter
- Omfattede udvidede skabeloner
- Agent-aktivitet
- Agenter's håndtering af kontakter, med totaler
- Kø-statistik
- Statistik for individuelle henvendelser
- Avanceret filtrering og datavalg tilgængelig i alle rapporter
- Understøtter integration med en lang række datakilder
- Foruddefinerede værktøjer og rapporter til håndtering af statistiske data
- Kan udvides med integration til CRM- og ERP-systemer samt andre databaseløsninger
- Eksempler på rapporter:
 - KPI
 - Indkommende opkald
 - Ubesvarede opkald
 - First response %
 - Fejlede omstillinger
 - Taletid

Supported platforms



Kontakt os direkte og hør hvordan vi kan tilpasse vores løsninger til netop jeres firma!