



PRODUKTBSKRIVELSE
WAVE KONTAKTSENTER
- Egenskaper og features



WAVE
KONTAKTSENTER/BY ZISSON

INNHold

Introduksjon	4	Kunnskapsdatabase	12
Forkortelse og terminologi	5	Skype for business	12
Wave Brukergrensesnitt	5	Exchange integrasjon	12
Wave brukertype	5	Sentralbord egenskaper	12
Agentgrupper	6	Søkefelt	12
Svarsteder	6	Notat på kontaktkort	12
Profiler	6	Plukke anrop	12
Skillbasert ruting	6	Administrasjonsportal	12
Bedriftskatalog	6	Administrere brukere	13
Oppslag på innringers nummer	6	Administrere telefonnumre/svarsteder	13
Pågående samtalehistorikk	7	Administrere pausevarianter	13
Pausesettinger	7	Administrere profiler	13
Etterarbeide (ACW)	7	Administrere brukergrupper	13
Klargjøre for neste anrop/Wrapup	8	Administrere Wallboard	14
Køoversikt	8	Wave IVR	14
Min anropslogg	8	Wave Wallboard	15
Anropslogg	8	Wave Blindebord	15
Ticker	8	Wave API'er	15
Logg på svarsted/agent på kø	9	Telenor API'er	15
SMS og E-post	9	Wave Statistikk	16
Mediearkiv	9	Totaloversikt	16
Konferansemodule	9	Kø-detalljer	17
Agent oversikt	10	Kø-detalljer time-for-time	17
Agent monitor	10	Agentdetalljer per kø	17
Innlytt	10	Agentdetalljer	17
Opptak	11	Agent Pausedetalljer	17
Intermelding	11	Agent ACW detalljer	17
Henvendelseslogg	11	Agent Utgående anrop	17
VIP på kø	11	Menyrapporter	17
Kømonitor	11	Generelt om logging av anrop	18



INTRODUKSJON

Wave Kontaktsenter er en fleksibel kommunikasjonsløsning for inn- og utgående kundeforhold. Wave er en fullverdig, moderne kontaktsenterløsning som også inkluderer sentralbord-funksjonalitet. Løsningen er 100 % skybasert og multikanal.

Wave kan integreres med bl.a telefon, epost, mobil, chat, sms og sosiale medier i tillegg til integrasjon mot kundens eksisterende CRM-verktøy. Løsningen fungerer med alle typer telefoner og med alle operatører. Har bedriften eksisterende løsninger som skal integreres inn i kontaktsenteret, tilbyr Wave et rikt API for kommunikasjon mot interne løsninger og applikasjoner. Løsningen kan skaleres opp og ned i forhold til bedriftens størrelse og behov.

Wave består av 3 hovedmoduler, det grafiske grensesnittet som brukerne jobber i, videre omtalt som bruker UI, en IVR og en hussentral i skyen. Hver av de 3 modulene kan benyttes sammen, eller hver for seg som enkeltstående moduler.

Wave levers også med en statistikkmodul og tilgang til en eller flere wallboarder.

Wave er i stor grad bygget opp av et sett med egenskaper og mindre moduler. Egenskaper og moduler tildeles på løsningsnivå og/eller til grupper av brukere eller enkelt brukere.

I dette dokumentet beskrives kort de egenskaper og moduler som utgjør Wave.

FORKORTEELSE OG TERMINOLOGI

FORKORTEELSE TERMINOLOGI	BESKRIVELSE
IVR	Interactive voice response. Informasjonsmeldinger, menyer, køer m.m. som ligger under tjenestenummer og som ved hjelp av ulike kriterier, ruter innringer til definert sluttpunkt.
UI	User Interface, her i betydningen det en bruker ser etter innlogging i Wave applikasjonen
DB	Database
SLA	Service Level Agreement. Her i betydningen, definert kvalitetsmål for responstid på en IVR kø
Nordic Connect	VPN Nettverk
Administrasjons portal	Grensesnitt administrator kan benytte utover agenters tilgang, for administrasjon av agenter og løsning
Bruker	Operatør/agent som skal svare anrop fra en eller flere køer i Wave, Kan også logge på Wave for å hente ut rapporter eller overvåke ringekøer.
Kontakter	Informasjon man har lagret: Typiske data som navn, stilling, telefonnumre, adresse, hjemmeside mm. Kontakter er ment for enkelt kunne sette over til. Lagret i Wave, omtales som kontaktkort.
Wallboard	Storskjermvisning av kø og brukeroversikt i kontaktsenter eller beredskapsrom
CDR	Call Detail Record, detaljert data om alle henvendelser inn til et c-nummer på Wave IVR løsning.
ACW	Agent kan i etterkant av en samtale sette seg i status

WAVE BRUKERGRENSESNIFF

Løsningen er basert på nettsentrisk funksjonalitet med et brukergrensesnitt som i sin helhet er web-basert. Det kreves ingen installasjon av klient applikasjon. Man må per dags dato benytte en nettleser som støtter SilverLight.

Videre i dette kapittelet omtales de hovedelementer som inngår i Wave agent brukergrensesnittet.

WAVE BRUKERTYPE

I Wave kan det opprettes 2 ulike brukere, Kontaktsenter og Wallboard. Type bruker definerer hvilken arbeidsflate som skal knyttes til en bruker.

Hver bruker får individuell pålogging, med tilhørende brukernavn og passord. Passordet må være globalt unikt, med andre ord, det må være unikt på tvers av alle brukere. Det anbefales at brukere benytter sitt mobilnummer som brukernavn, slik at det er enkelt å huske. Det er samtidig en forutsetning at brukernavnet er numerisk, dersom man ønsker mulighet til å logge på IVR køer fra telefoni IVR bakdør.

AGENTGRUPPER

Ved opprettelse av en bruker, kan brukeren tildeles tilhørighet i en gruppe. Hvordan man ønsker å gruppere brukerne, er opp til løsningseier. Det kan gjøres basert på geografisk tilhørighet, kompetanseområder eller annet. Hensikten med gruppene er at det skal være enkelt å tildele en gruppe av brukere egenskaper som f.eks. profiler og kunne ta ut statistikk på grupper. Egenskaper tildelt en gruppe, vil alltid kunne overstyres på brukernivå, for en bruker innenfor en gruppe.

SVARSTEDER

Man kan opprette 3 ulike telefonnumre inn mot Wave. Mobilnummer, fasttelefoner og IP telefoner, her i betydningen IP telefoner som henger på Wave sin hussentral i skyen.

Man knytter et telefonnummer mot en eller flere brukere. En bruker kan ha ett eller flere numre knyttet til sin bruker.

Typisk for sentralbord er at det er et en-til-en forhold mellom telefon og bruker. Typisk for et kontaktsenter er at det er en-til-mange forhold mellom agent og nummer.

PROFILER

Brukere kan tildeles fritt antall profiler som definerer hvilke køer en bruker skal motta henvendelser fra og hvilken skill nivå bruker har på de ulike køene. En bruker kan ha private profiler og/eller arve profiler fra den gruppen brukeren tilhører.

SKILLBASERT RUTING

Man kan definere kompetansenivåer på de ulike brukerne. Man kan definere at alle brukere med prioritet 1 forsøkes først, deretter alle 2'ere, 3'ere osv.

BEDRIFTSKATALOG

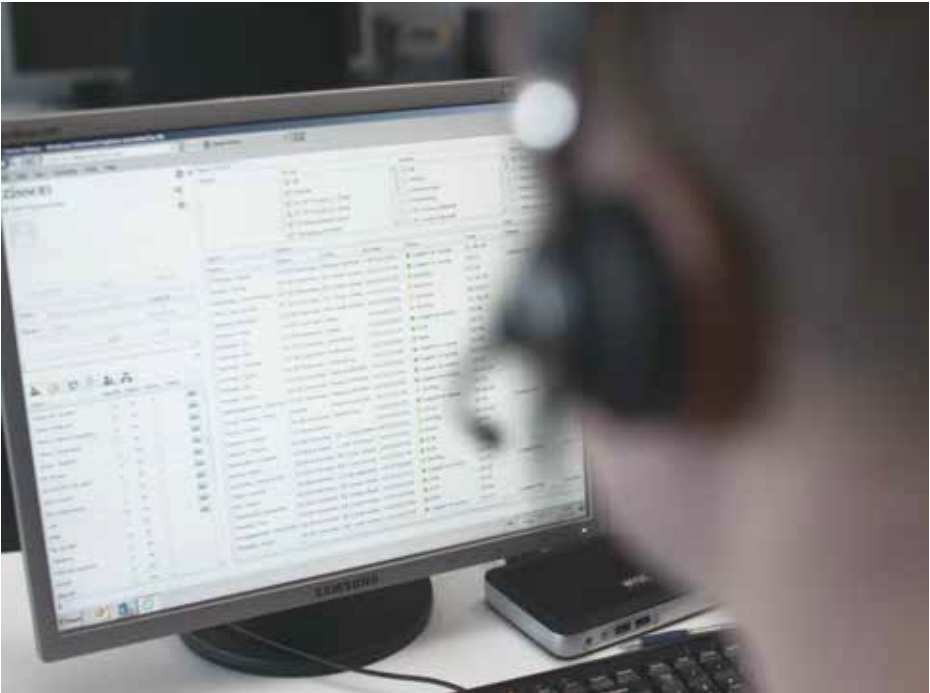
Interne og eksterne kontakter kan legges til i Wave. Disse kan importeres via FTP, lastes inn via en flatfil i Admin-portalen eller skrives inn en og en via agent Wave UI'et. Man kan også opprette private kontaktkort.

OPPSLAG PÅ INNRINGERS NUMMER

Oppslag på innringer kan gjøres mot ulike eksterne databaser, by default benyttes Eniro Gule sider. Skal det gjøres oppslag mot andre databaser og presentere innholdet i Wave må dette skreddersys per løsning.

Wave kontaktkort består at et gitt sett med felter, som per i dag er:

Fornavn, Etternavn, Adresse, Tittel, Avdeling, Firma, PSTN-nummer, GSM nummer, E-post, Hjemmeside, Kommentar og Bunnkommentar. Zisson API kan gjøre oppslag mot kundens eget f. eks. CRM system. Oppslaget presenteres da i kundens eget system og ikke i Wave.



PÅGÅENDE SAMTALEHISTORIKK

Det vises i brukergrensesnittet hvilke moduler i IVR løsningen en innringer har vært rutet gjennom før anropet settes opp mot bruker frakø.

PAUSESETTINGER

I Wave kan det opprette så mange pausevarianter man måtte ønske. Setter man seg i pause får man ikke tildelt henvendelser fra kø. Wave benytter gul som statusfarge for brukere som er i pause.

Tid i pause fremkommer i Agent pauserapporten, som er en standard agentrapport i Wave. I tillegg vises status ulike steder i UI'et, blant annet i Agent monitoren.

ETTERARBEIDE (ACW)

Bruker kan i etterkant av en samtale sette seg i status Etterarbeide (ACW). Står man i Etterarbeide får man ikke tildelt henvendelser fra kø. Wave benytter oransje som statusfarge for brukere som er i Etterarbeide.

Tid i Etterarbeide fremkommer i Agent ACW-rapport, som er en standard agentrapport i Wave. I tillegg vises status ulike steder i UI'et, blant annet i Agent monitoren.

KLARGJØRE FOR NESTE ANROP/ WRAP-UP

Opphold av henvendelser fra kø, lik definert tid for klargjøring per bruker. Wave benytter lilla som statusfarge for brukere som er i Klargjøring. Det rapporteres ikke på tid i klargjøring i statistikken.

KØ-OVERSIKT

En bruker kan selv definere hvilke køer vedkommende ønsker å se i sitt grensesnitt samt rekkefølgen av køene. I kø-bildet vises antall brukere logget på hver kø, egen status på kø, antall anrop i hver enkelt kø, samt lengste ventetid innenfor hver kø.

Under Agentdetaljer i kø-bildet, fremkommer navn på brukere pålogget de ulike køene, samt deres status på kø og status på selve fysiske telefonen de er pålogget kø med. Man kan også via fanen logge agenter av en eller flere køer.

Under Anropsdetaljer i kø-bildet fremkommer detaljer om hvert anrop i kø, innringers nummer og tid i kø.

MIN ANROPSLOGG

Hver bruker har en individuell anropslogg. Her fremkommer de 50 siste henvendelser som bruker har mottatt eller ringt ut. Direkteanrop inn og ut fremkommer kun dersom bruker benytter telefoner som «henger» på Wave hussentral i skyen. Utgående anrop som initieres fra Wave Ul'et, fremkommer i loggen. Besvarte anrop fra kø fremkommer i loggen, men ikke ubesvarte henvendelser fra kø.

Man kan i loggen se detaljer om anropet og om det er inn eller utgående. For innkommende anrop, hvilke IVR moduler anropet evt. har vært innom m.m.

ANROPSLOGG

Når et anrop settes opp mot en bruker i Wave gjøres det samtidig et oppslag mot sentral DB i Wave for å innhente alle anrop til/fra det den gitte innringer 3 mnd. tilbake i tid.

TICKER

Viser en enkel oversikt over tidsbruk og mottatte anrop inneværende dag og uke.

Tidsbruk viser hvor mange timer en bruker har vært logget på en eller flere køer, tid i de ulike pausevariantene, samt tid i etterarbeid.

Agentanrop viser antall mottatte anrop, antall besvarte, svarprosent, samtaletid og snitt svartid per kø, for den gitte agent.

Kø-anrop viser antall mottatte anrop, antall besvarte, svarprosent, samtaletid og snitt svartid uavhengig av agent/ svarsted, per kø.

LOGG PÅ SVARSTED/AGENT PÅ KØ

Via fanene Eksternt nummer kan man logge svarsteder og brukere på kø. Man kan i fanen velge ønsket svarsted og profil som er knyttet opp mot hver bruker.

Løsninger leveres også med telefonbakdør for av/pålogging av nummer på kø.

SMS OG E-POST

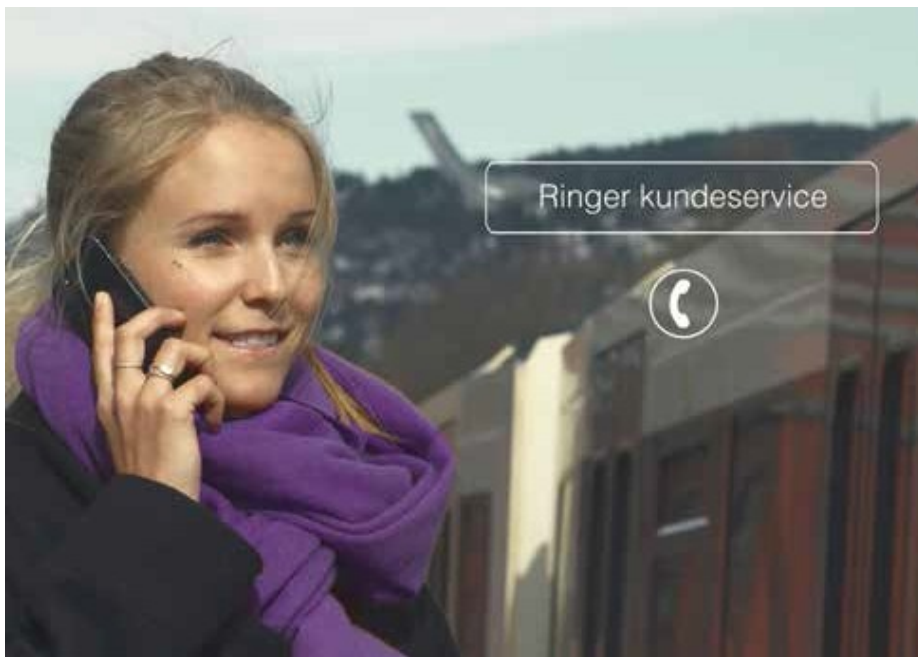
Agent kan sende SMS og E-Post til en person, flere personer eller egendefinerte grupper.* Man kan i modulen opprette maler og definere avsender adresse.

MEDIEARKIV

I Wave mediearkivet har man tilgang til alle sendte SMS og E-post. Arkivet har en enkel søkefunksjon for å finne igjen sendte elementer.

KONFERANSEMODULEN

Telekonferanser kan enkelt opprettes med ubegrenset antall deltagere. Man kan enkelt invitere med og styre konferansen via Wave Konferanse fanen. Det kan opprettes telefonnummer inn til en eller flere konferanserom, med eller uten tilgangskode i front.



AGENT OVERSIKT

Via fanen agent kan man se status til alle brukere som er del av løsningen, og som er logget på en eller flere køer. Via fanen kan man enkelt logge av agenter, utføre opptak og innlytt.

AGENT MONITOR

Via fanen agentmonitor kan man se status til alle brukere som er del av løsningen. Med status menes her, se hvilke profiler de ulike agentene er pålogget med, hvilket telefonnummer de ulike agentene benytter, tid i samtale, fra hvilken kø anrop er mottatt fra, inn eller utgående samtale, varighet mm.

I fanen kan man aktivere ulike filtre for å definere ønsket visning. Fanen gir også mulighet for opptak av samtaler, innlytt, sende intermeldinger, logge agenter av mm.

INNLYTT

Wave tilbyr 3 ulike innlyttfunksjoner.

I. Innlytt med hviskefunksjon: Agent B utfører innlytt på Agent A sin samtale. Agentene kan høre hverandre og innringer, men innringer hører kun agent A.

II. Innlytt: Innlytter Agent B kan høre Agent A og innringer, men ikke delta på noen måte i samtalen. Agent A og innringer hører ikke Agent B.

III. Hviskefunksjon: Agent B kan gå inn i en samtale og gi en beskjed til Agent A, uten å kunne høre Agent A og innringer. Kun Agent A hører hva Agent B sier.





OPPTAK

Wave tilbyr 3 ulike opptaksfunksjoner.

I. Opptak agent: Agent kan selv igangsette opptak under en samtale. Man kan definere at opptak kun blir tilgjengelig for agent dersom innringer aktivt har gitt sitt samtykke til at det er ok at opptak gjøres.

II. Opptak alt: Alle samtaler inn i løsning vil bli tatt opp

III. Opptak andre: En bruker kan tildeles egenskap til å gjøre opptak av andre brukere sine samtaler.

INTERNMELDING

Man kan via internmelding sende melding til enkeltagenter eller grupper av agenter. Meldingen legger seg på toppen av Wave og må aktivt klikkes vekk av bruker.

HENVENDELSESLOGG

Ønsker man å innhente ytterligere informasjon utover kø innringer har valgt i meny, så kan man ta i bruk en henvendelseslogg. En bruker med definerte tilganger kan opprette lister med parametere som kan presenteres for agent, i det et anrop besvares av agent. Agent huker av på ønskede parametere og man kan hente ut rapporter på avhukinger i etterkant. En logg kan knyttes mot en eller flere køer.

VIP PÅ KØ

Man kan definere VIP ruting på en eller flere køer, eller grupper av køer.

KØMONITOR

Full oversikt over alle innkommende anrop til kø, og utfall av en henvendelse. Besvart, ikke besvart, køtid, hvilken agent har svart anropet mm. Man kan via kømonitor enkelt ringe innringere tilbake ved behov.

Man kan i oversikten definere ulike filtre som hvilke køer man vil se anrop fra, sortere på utfall av anrop besvart/ ikke besvart/ fjern duplikater mm.

Man kan i oversikten definere tidspunkt man vil søke innenfor og evt også søke kun etter gitte numre.

KUNNSKAPSDATABASE

Fremfor tradisjonelle brukermanualer finner man i Wave en kunnskapsdatabase. Her kan bruker søke etter hjelp til å utføre ulike oppgaver eller få tips. Hvordan opprette ny bruker, definere ny pausetype ol.

SKYPE FOR BUSINESS

I Wave har man en klient-til-klient integrasjon mot Skype for business. Alle kontakter som en bruker har i sin Skype for business, kan vises frem i Wave. Alle egenskaper på kontaktkortet fra Skype er tilgjengelige i Wave.

EXCHANGE INTEGRASJON

I Wave har man en server-til-server integrasjon mot Exchange servere. Krever Exchange 2010 sp2 eller nyere. Ved å benytte seg av integrasjonen kan man hente ut kalenderoppføringer for valgte brukere 30 dager frem i tid.

SENTRALBORD EGENSKAPER

Wave har hurtigtaster for de mest vanlige funksjonene i et sentralbord. I tillegg har man i fanen sentralbord mulighet til å definere egne søkeknapper, definere filtre på tjenestenummer og grupperinger av kontaktkort mm.

Alle kontakter som opprettes i Wave får personlige køer. Dette betyr at man kan ringe ut mot numre/ personer > 120 sekunder som er definert ringetid i nettet. I tillegg kan man tilby DTMF valg for innringer i kø, med mulighet for eksempel å taste seg tilbake til kø.

SØKEFELT

Wave har et avansert søkefelt, som igangsetter søk så snart inntasting opphører. Alle søkefelt i Wave er bygget opp med den samme logikken. Om ønskelig så kan man enkelt definere kilder man ønsker å søke fra. Kontaktkort, brukere, køer og Skype for business kontakter.

NOTAT PÅ KONTAKTKORT

I Wave har man mulighet til å legge på notat på kontaktkort og gradere disse dersom ønsket.

PLUKKE ANROP

En bruker i Wave kan plukke anrop fra kø dersom ønsket. For løsninger som har telefoner som henger på Wave hussentral i skyen, så kan man også plukke anrop som står og ringer mot et telefon som henger på sentralen.

ADMINISTRASJONSPORTAL

Administrasjonsportalen ligger som en egenskap for dedikerte brukere i Wave. Ved hjelp av portalen kan man enkelt administrere både Wave IVR, Wave kontaktsenterets brukere, telefoner, pausestatuser, kontakterm.m.

ADMINISTRERE BRUKERE

Man kan opprette, editere eller slette brukere via portalen og fanen Logins. Det er også her man tildeler brukere egenskaper, definere bruk av klargjøringstid m.m.

Man kan i Wave opprette 2 ulike brukertyper, Wave og Wallboard. En bruker må per dd ha minimum ett telefonnummer knyttet til sin tilgang/bruker for å kunne logge på websiden.

ADMINISTRERE TELEFONNUMRE/SVARSTEDER

Man kan opprette, editere eller slette telefonnumre via portalen og fanen Locations.

ADMINISTRERE PAUSEVARIANTER

Man kan opprette, editere eller slette pausevarianter via portalen og fanen Pause.

ADMINISTRERE PROFILER

Man kan opprette, editere eller slette profiler og knytte disse til agentgrupper via portalen og fanen Profiles.

ADMINISTRERE BRUKERGRUPPER

Man kan opprette, editere eller slette agentgrupper og knytte disse til agenter via portalen og fanen Groups. Hvordan man ønsker å gruppere brukere er opp til løsningseier. Det kan gjøres basert på geografisk tilhørighet, kompetanseområder eller annet. Hensikten med gruppene er enkelt å kunne tildele en gruppe av brukere egenskaper som f.eks profiler og kunne ta ut statistikk på grupper. Egenskaper tildelt en gruppe, vil alltid kunne overstyres på brukernivå.



ADMINISTRERE WALLBOARD

Man kan via portalen og fanen Wallboard definere egenskaper ved en wallboardvisning. Meldinger som skal vises, køer man ønsker å se, SLA varslinger mm.

WAVE IVR

Under Wave administrasjonsportal kan man under fanen Service Layout administrere egenskaper ved de moduler som inngår i en kundes IVR løsning. IVR tjenesten visualiseres i et flytskjema som viser hvilke moduler et anrop normalt rutes via før det settes opp mot agent fra en kø.¹

Hvilke IVR moduler en løsning består av vil variere fra kunde til kunde og fra løsning til løsning. Det finnes ingen begrensinger på antall moduler i en løsning eller sammensetningen av de. Under omtales de mest brukte moduler kort.

Køer: Modul hvor henvendelser køes i påvente av å bli satt opp mot en agent. Wave har ulike køer for ulike medier, telefon-, chat-, sms- og e-post i kø. I for eksempel en telefonkø kan innringere underholdes av et utvalg med musikk, kundespesifikke meldinger mm. Andre egenskaper som kan definere på kø er tilbakering, overflyt, tastevalg ut av kø til talepostkasser, informasjonsmeldinger mm, prioritering mellom køer mm.

Informasjonsmeldinger: Lydfil som spilles av definerte steder i en IVR. Kan være predefinert eller leses inn ved behov. Innlesing kan gjøres via Wave webportalen eller via en IVR bakdør. Informasjonsmeldinger benyttes typisk som stengtmeldinger, velkomstmeldinger, ad hoc/brukerstyrte talemeldinger mm

Tidsmoduler: Definere ønsket ruting av anrop innenfor gitte tider på ukedager, enkelt datoer, datoranger og flytende helligdager.

Menyer: Modul hvor innringer bes gjøre et valg hvor vedkommende ønsker å bli rutet, til for eksempel salg, support, økonomi eller sentralbord. Antall menyvalg er "uendelig", eks meny kan også benyttes for å be kunden om fødselsnummer, direkte innvalgsnummer postnummer mm og deretter rute henvendelser basert på logikk liggende i bakkant for selve menyen.

Nummerlister: Modul som benyttes for å utføre f.eks. VIP håndtering av gitte telefonnumre, områdedirigering, "Blacklists", "Whitelists" etc. Listene kan editeres fra Wave UI'et.

Ved bruk av API'er og variabler kan man opprette dynamiske IVR løsninger. Eks. en innringer ringer inn til IVR og IVR sender innringers telefonnummer til CRM system hos eier av løsningen for sjekk. Fra kundens CRM returneres verdier til Wave typisk tilpasset tidligere historikk på nummeret. I IVR ligger det også logikk som avgjør videre ruting i IVR løsningen. Eks. spørring mot CRM system returnerer til Wave at innringer ikke har betalt sine siste regninger. Wave vil da kunne rute innringe til en meny, kø eller lignende som er tilpasset de som ikke har betalt regninger.

¹ Ikke alle moduler i flytskjemaet er editerbare via flytskjemaet. Per i dag må enkelte endringer og tilpasninger utføres av Zission Support.



WAVE WALLBOARD

Wave Wallboard viser sanntidstrafikk og historiske tall per kø eller et ønsket utvalg av køer, inneværende døgn. I tillegg vises antall brukere pålogget de ulike køene, samt status på brukerne.

Man kan i Wallboarden definere at meldinger skal vises i skjermbildet, samt definere SLA verdier på de ulike køene for å visualisere hvordan svarprosenten er i forhold til definert SLA.

WAVE BLINDEBORD

Sammen med applikasjonen Jaws kan Wave leveres som tilpasset sentralbord for blinde og svaksynte.

WAVE API'ER

Via et rikt sett med API'er kan man integrere Wave mot ulike applikasjoner hos kunden eller eksternt hos en 3.part.

TELENOR API'ER

Per i dag har Wave en integrasjon mot Telenor Push API for å vise status på GSM telefoner. Kalender API'et for å vise kalenderstatus/fraværsmarkering. Andre API'er som vil bli tatt i bruk på kort sikt er Katalog og Kjø API'et

WAVE STATISTIKK

Vi rapporterer i all hovedsak på 3 ulike nivåer, Total-, Kø- og Agentnivå. Rapporter kan sendes til ønskede mottakere hver dag, uke og mnd. I tillegg kan en rekke rapporter hentes ut fra Wave rapport modulen.

Det er slik at man ikke bør sammenligne rapporter på tvers av rapporteringsnivåer, uten å kjenne til logikken for uttrekkene.

Eksempel:

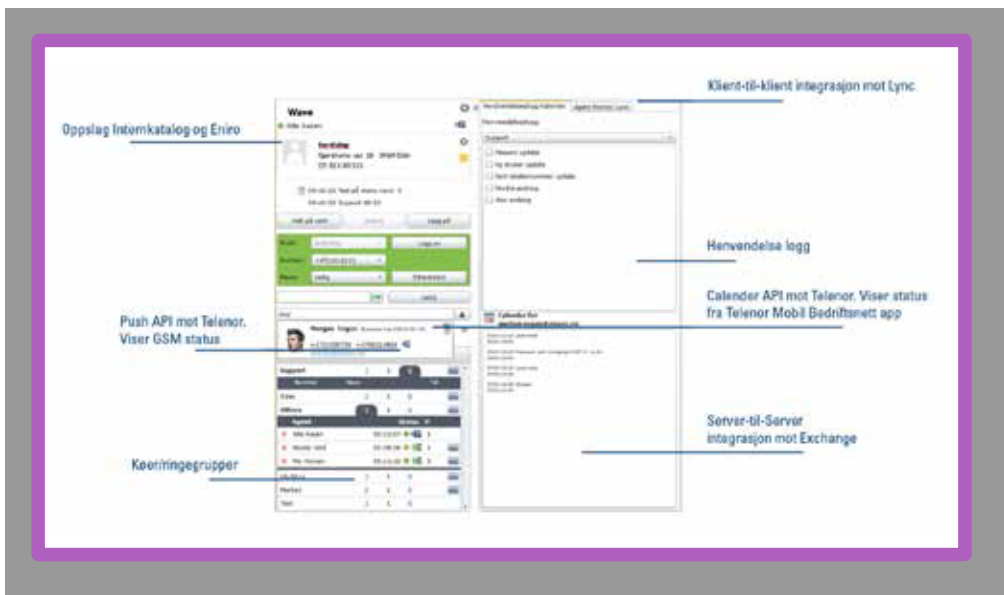
Innringer ringer inn til beredskapskø. Anropet settes først opp mot agent Per, Per svarer ikke anropet. Anropet settes så ned mot Eli. Eli besvarer anropet. På kø-nivå blir det rapportert som et anrop inn, og da som besvart. På agentnivå blir det rapportert 2 ganger, et ubesvart anrop mot Per, og et besvart anrop mot Eli.

Disse rapportene kan hentes ut fra Wave Rapportmodulen som inngår i en Beredskapsløsning.

TOTALOVERSIKT

Viser en enkel oversikt over alle anrop som har kommet inn på de ulike tjenestenumrene/ servicenumrene som en IVR løsning består av.

Hentes rapporten ut på timer, kan man enkelt se når på dagen man har høy/ lavtrafikk. Dette for å avdekke trafikktrykk innenfor bestemte perioder. Evaluerer om man har åpnet løsningen til "korrekt" tid i forhold til innkommende henvendelser.



KØ-DETALJER

Viser anrop som har vært i en eller flere IVR køer. I all hovedsak rapporteres det i denne rapporten ut fra den første køen anropet har stått i. Rapporten rapporterer kø for kø.

Benyttes for å avdekke antall anrop som vært innom kø og utfallet av henvendelsen.

KØ-DETALJER TIME-FOR-TIME

Viser anrop som har vært i en eller flere IVR Wave køer. Rapporteres ut fra den første køen anropet har stått i. Rapporten rapporterer for alle køer under ett.

Benyttes for å avdekke antall anrop som vært innom køene samlet, time for time.

AGENTDETALJER PER KØ

Viser anrop som er satt opp mot bruker fra Wave IVR kø. Rapporten rapporterer per bruker, kø for kø.

Benyttes for å avdekke antall anrop som er satt opp mot bruker, per kø og utfallet av disse.

AGENTDETALJER

Viser anrop som er satt opp mot bruker fra Wave IVR kø. Rapporten rapporterer per bruker, alle køer samlet.

Benyttes for å avdekke antall anrop som er satt opp mot bruker, og utfallet av disse.

AGENT PAUSEDETALJER

Viser per bruker antall ganger en bruker har vært i hver pausestatus.

Benyttes for å avdekke bruken av pausetyperne per bruker.

AGENT ACW DETALJER

Viser per bruker antall ganger en bruker har satt seg i ACW per kø.

Benyttes for å avdekke bruken av ACW per bruker per kø for å kunne si noe om den reelle håndteringsiden for anrop per kø.

AGENT UTGÅENDE ANROP

Viser antall utgående anrop foretatt av bruker fra Wave Brukergrensesnitt. Benyttes for å avdekke utring- aktivitet på brukere.

MENYRAPPORTER

Viser antall anrop som har vært rutet innom meny og antall som har valgt de ulike menyvalgene (0-9, samt #, intet valg og *).

Benyttes for å avdekke f.eks. antall innringere som velger å taste seg videre etter en gitt melding, eller antall som har tastet de ulike valgene i de ulike menyene.



GENERELT OM LOGGING AV ANROP

Zisson logger alle hendelser som går inn på Zisson sin telefoniplattform, det vil si CDR data. I tillegg logger Zisson agent- aktivitet. Dette betyr at Zisson har mulighet til å følge et anrop fra det kommer inn på plattformen til det avsluttes, hvilke agenter har vært involvert i en henvendelse, samtalevarighet, ventetid i kø, aktiverte innringere, tilbakering mm. I tillegg logger og lagrer Zisson en rekke handlinger som agent foretar seg i Wave brukergrensesnitt.

Dette er data som:

- Når agent logger på en eller flere køer
- Hvilket telefonnummer logger agenten seg på
- Bruk av fravær/pause
- Settes anrop videre
- Tar agent opptak av anropet
- Foretar agenten innlytt mm.

Trafikkrapporter, både historisk trafikk og pågående trafikk, samt agent statuser gjøres tilgjengelig i Wave. I tillegg til disse data, har Zisson tilgang på ytterligere loggninger og kan bistå kundene ved spesielle hendelser.

SLA/SUPPORT

Zisson har 24/7-365 support, og supporttelefonen besvares av teknikere med tilgang til å starte service/ feilretting umiddelbart.

ⁱ Utsending av gruppe SMS lanseres Q1 2016