

## Sei sicuro di avere un Contact Center efficiente?

Vuoi migliorare la soddisfazione dei tuoi clienti e monitorare la produttività degli operatori addetti al Customer Care?

## Controlla al meglio il tuo Contact Center e ottimizzane le prestazioni

Wall Monitor è il modulo che fornisce una **prospettiva globale** e in **real-time** della gestione delle chiamate e degli operatori all'interno di un Contact Center.

Le funzionalità principali del modulo includono:

- **Panoramica in tempo reale:** visualizzazione delle chiamate in corso, delle richiamate ai clienti e per ogni singola coda, lo stato degli account attivi
- **Report dettagliati:** rappresentazione grafica del tempo di attesa delle chiamate in coda
- **Monitoraggio delle prestazioni:** reportistica dettagliata delle attività degli operatori, inclusi tempi di attività, chiamate gestite e non gestite

Per il ruolo di **supervisore** è possibile:

- Monitorare le **attività degli operatori** tramite il Supervisor Panel
- Aggiungere, rimuovere o mettere in pausa gli operatori direttamente dal pannello
- Tramite il Supervisor Panel Admin aggiungere, rimuovere o mettere in pausa gli operatori permanentemente

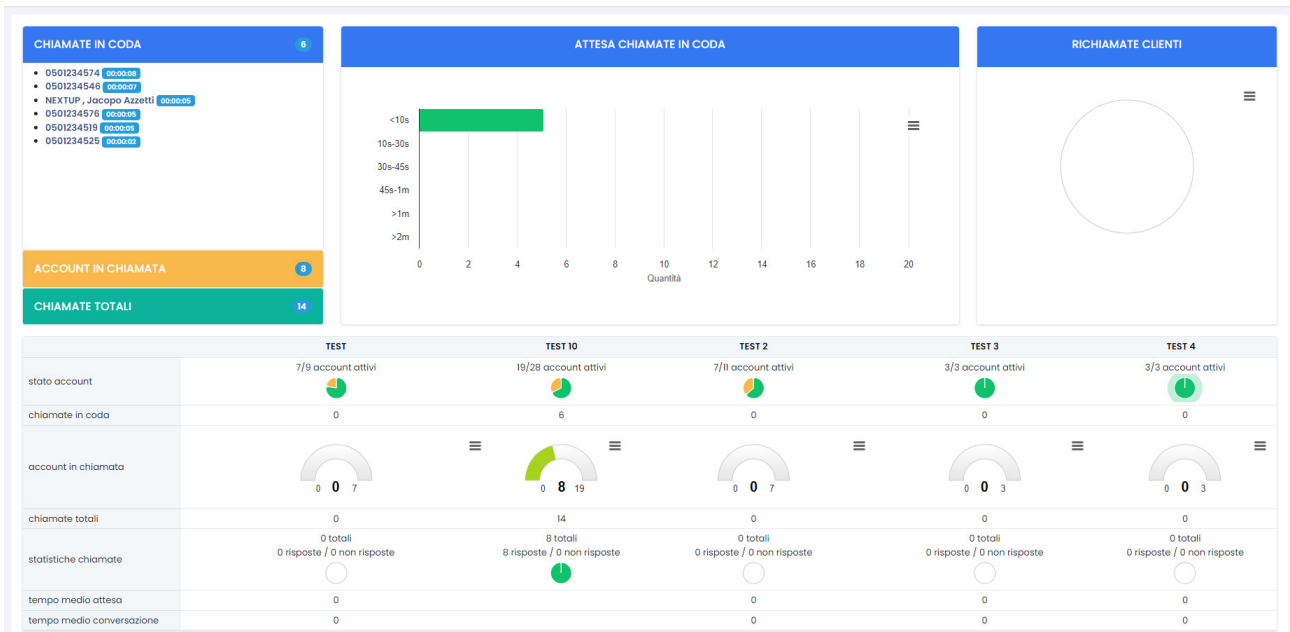
## Una visione d'insieme

Kalliope Wall Monitor rappresenta la soluzione ideale per ottimizzare le operazioni di Call Center e aumentare l'efficienza aziendale.

I vantaggi del modulo:

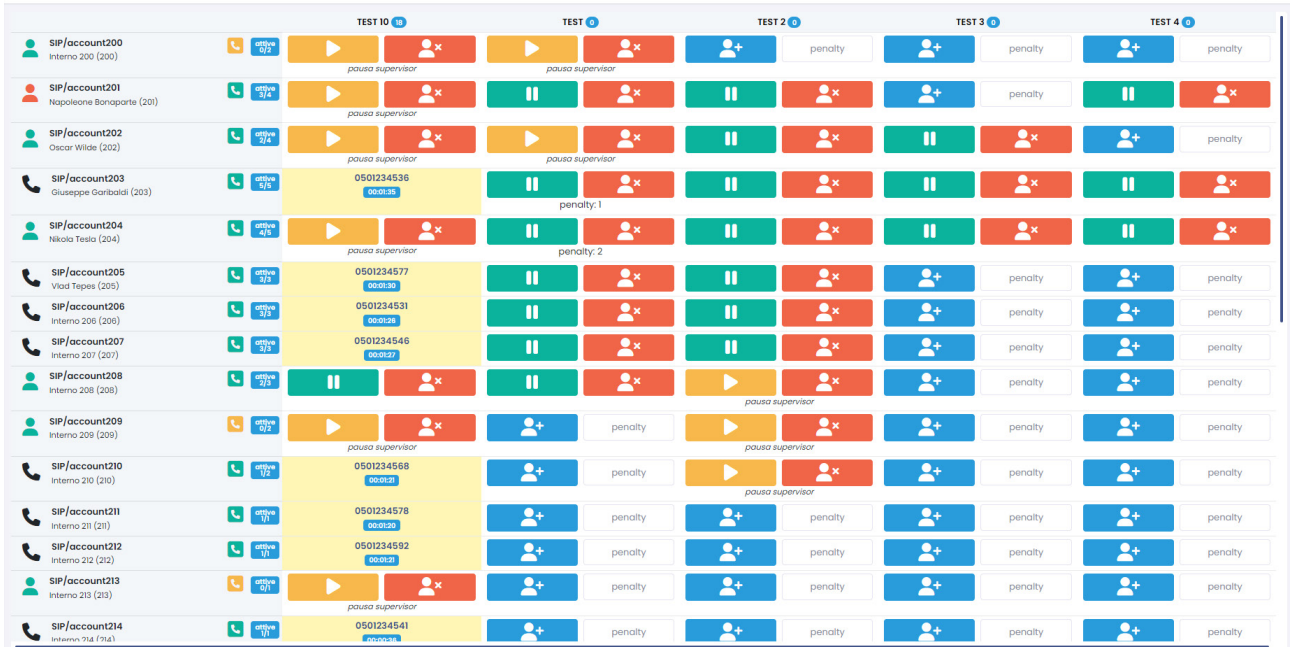
- **Miglioramento dell'efficienza operativa:** con Wall Monitor è possibile ottimizzare il flusso di lavoro, aumentare la produttività degli operatori e ridurre i tempi d'attesa
- **Decisioni basate sui dati:** grazie ai report dettagliati è possibile analizzare le prestazioni e prendere decisioni informate
- **Maggiore controllo:** la panoramica completa di Wall Monitor permette di controllare al meglio le operazioni del Call Center





## Wall monitor

I grafici e i dati forniscono una visione immediata e chiara delle chiamate in attesa nelle code, delle richiamate ai clienti, nonché dello stato degli account e delle statistiche di chiamata per ogni specifica coda.



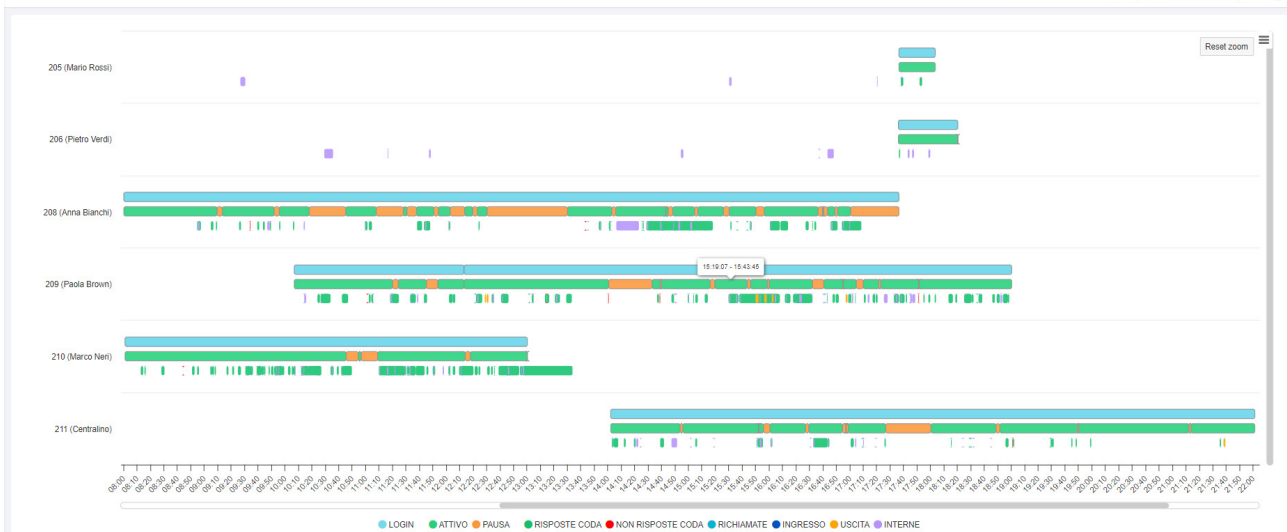
## Supervisor Panel

Il pannello consente al supervisore di monitorare sia lo stato degli operatori (attivi, non attivi, in pausa, in chiamata), sia il numero di code su cui operano e di gestire gli operatori aggiungendoli o rimuovendoli dalle pause o dalle code.

	Operatore	Risonanza magnetica aperta	TEST	TEST 10	TEST 2	TEST 3	TEST 4
SIP/account200	Interno 200 (200)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account201	Napoleone Bonaparte (201)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account202	Oscar Wilde (202)	code abilitata	penalty	penalty	penalty: 1	penalty	penalty
SIP/account203	Giuseppe Garibaldi (203)	code abilitata	penalty	penalty	penalty: 1	penalty: 2	penalty
SIP/account204	Nikola Tesla (204)	code abilitata	penalty	penalty	penalty: 2	penalty: 3	penalty
SIP/account205	Viad Tepes (205)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account206	Interno 206 (206)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account215	Interno 215 (215)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account229	Interno 229 (229)	code abilitata	penalty	penalty	penalty: 5	penalty	penalty
SIP/account207	Interno 207 (207)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account208	Interno 208 (208)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account209	Interno 209 (209)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account210	Interno 210 (210)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account211	Interno 211 (211)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account212	Interno 212 (212)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account213	Interno 213 (213)	code abilitata	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty

## Supervisor Panel Admin

Il pannello consente di gestire gli operatori (aggiunta/rimozione da pausa o code) permanentemente (ovvero con le configurazioni apportate che rimangono attive anche dopo il logout degli operatori).



## Report attività operatori

Visualizzazione complessiva delle attività degli operatori per individuare l'andamento delle chiamate e controllare i loro periodi di attività e di login in base all'orario.