



Focus Contact Center
by Focus Telecom Polska



Lista funkcji 2015



SPRZEDAWAJ WIĘCEJ, OBSŁUGUJ LEPIEJ

DZIĘKI #1 APLIKACJI DO WIELOKANAŁOWEJ KOMUNIKACJI Z KLIENTEM.



| Funkcja | Opis |
|--|---|
| Tryby wydzwaniania | |
| Plain | Agent ma dostęp do całej bazy rekordów, które aktualnie są możliwe do obdzwonienia. Samodzielnie wybiera rekord, z którym chce pracować. |
| Shared base | Agent ma dostęp do całej bazy rekordów, również tych, na których połączenia były już wykonane. Agent sam wybiera rekord, z którym chce pracować. |
| Preview | Agent ma dostęp do określonej w kampanii paczki rekordów. Spośród nich wybiera rekord, z którym chce pracować. Po wyczerpaniu jednej paczki, przydzielana jest kolejna. |
| Half progressive | Rekordy przekazywane agentowi pojedynczo, przy czym agent sam inicjuje połączenie. |
| Progressive | Rekordy przekazywane agentowi pojedynczo. System automatycznie inicjuje każde połączenie. |
| Predictive | Automatyczny tryb wybierania numerów uczy się tempa pracy i dostępności poszczególnych agentów i na tej podstawie sam określa moment wydzwaniania kolejnego numeru telefonu. Agenci nie mają możliwości decydowania, na które numery oraz kiedy ma nastąpić połączenie. Wydzwanianie następuje w momencie, gdy prawdopodobnie za chwilę jeden z agentów będzie dostępny, czyli jeszcze w trakcie trwania poprzedniej rozmowy. |
| Reguły oddzwaniania | |
| Limitowanie nieudanych kontaktów (z uwzględnieniem powodu braku kontaktu) | System pozwala na rozróżnienie statusów nie udanego połączenia oraz określenie ile razy dany status musi się powtórzyć pod rząd aby rekord został systemowo zamknięty. |
| Limitowanie nieudanych kontaktów (bez uwzględnienia powodu braku kontaktu) | Reguła pozwala na ustawienie tych samych ustawień, niezależnie od statusu połączenia. System rozróżnia tylko udaną lub udaną próbę kontaktu z rekordem. |
| Limitowanie udanych prób kontaktu | Możliwość zdefiniowania liczby udanych prób kontaktu, po których system automatycznie zamknie rekord. |
| Automatyczne oddzwonienie w przypadku statusu nieodebrane, zajęte, błędne. | System automatycznie ustawi ponowny kontakt na rekordzie, w przypadku połączeń nieodebranych, zajętych lub błędnych. |
| Kampanie | |
| Poziomy uprawnień | Trzy poziomy uprawnień: Administrator / Nadzorca / Agent. Każdy użytkownik może posiadać wybrane poziomy dostępu jednocześnie. Dostępna możliwość blokowania części funkcjonalności, w ramach poszczególnych poziomów. |
| Wielokampaniowość | Możliwość pracy w wielu kampaniach jednocześnie, bez konieczności ręcznego wskazywania, z której kampanii będzie obsługiwany rekord. |
| Priorytetowanie kampanii | Możliwość określenia priorytetów obsługi rekordów z danej kampanii. Priorytetowanie wg: <ul style="list-style-type: none">- ważności kampanii,- ważności rekordu,- ważności kanału komunikacji (telefon, mail, SMS, CHAT, formularz WWW) |



| | |
|--|--|
| Blending | Obsługa połączeń przychodzących i wychodzących w ramach jednej kampanii usprawnia pracę firmy i sprzyja lepszej obsłudze klienta. |
| Prezentacja numerem kampanii | Ustawienie prezentacji numeru: - unikalnym numerem kampanii, - numerem z wybranej strefy numeracyjnej, numerem agenta, |
| CLIR | Możliwość ustawienia blokady wyświetlania numeru agenta podczas wydzwaniania klienta. |
| Automatyczne kolejkowanie połączeń oraz Zaawansowane kolejkowanie połączeń | Automatyczne kolejkowanie połączeń: Rodzaje możliwych do skonfigurowania kolejek:: - liniowe - przekazywanie połączeń przychodzących wg ściśle określonej listy i kolejności agentów - losowe - kolejność agentów ustalana losowo dla każdego połączenia - fewest calls - w pierwszej kolejności nastąpi próba przekazania połączenia do agenta, który do tej pory obsłużył najmniej połączeń. Dalej kolejność ustalana losowo - ringall - połączenia przychodzące przekazywane są jednocześnie do wszystkich wolnych agentów. Agent, który jako pierwszy odbierze połączenie będzie mógł przeprowadzić rozmowę - karuzelowa - wydzwanianie agentów w kolejce karuzelowej odbywa się w kolejności dodawania agentów do kolejki, ale sekwencja jest zakończona w momencie odebrania połączenia. Kolejne połączenie przychodzące zostanie przekazane następnemu agentowi w kolejności, czyli temu który jest po agencie, który jako ostatni odebrał połączenie. Zaawansowane kolejkowanie połączeń: - skills based routing - kierowanie połączeń do agentów na podstawie posiadanych przez nich umiejętności oraz umiejętności wymaganych przez dany rekord - profit based routing - grupa agentów, do których może być przekazane połączenie, wyznaczana na podstawie wymaganych przez rekord umiejętności. Każde połączenie ma odgórnie określony parametr rekordu, która wyznacza z jakim priorytetem ma być ono obsłużone. Im wyższy priorytet, tym połączenie szybciej przekazane do agenta. Waga połączenia zmienia się w czasie w ściśle określony przez użytkownika sposób. - przelewowa - specjalny rodzaj kolejek definiowany do obsługi sytuacji awaryjnych, np. zbyt długi czas oczekiwania, za dużo jednoczesnych połączeń. |
| HLR (Home Local Register) | Możliwość sprawdzenia aktywności numeru GSM w bazach Home Local Register operatorów komórkowych. Narzędzie pozwala na automatyczne lub ręczne sprawdzanie każdego dodawanego numeru GSM, automatyzację akcji podejmowanych w zależności od wyniku sprawdzenia (np. zadzwon, usuń numer), wyniki sprawdzeń dostępne w raporcie. |
| Blokowanie rekordów | Dostępność rekordów do obsługi w kampanii telemarketingowej definiowana na podstawie prywatności oraz historii kontaktów. |
| Maksymalny czas obsługi | Możliwy do zdefiniowania, maksymalny czas w jakim agent może zajmować się rekordem po zakończeniu rozmowy telefonicznej czy obsłudze maila, SMS'a, czatu. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Rekordy prywatne | Przypisanie danego rekordu do konkretnego agenta. Tylko agent, przypisany w ten sposób będzie mógł obsługiwać dany rekord. |
| Wynik kontaktu | Oznaczanie etapów rozmowy z klientem, dzięki zestawowi klasyfikatorów możliwemu do zdefiniowania dla kampanii: - biblioteka klasyfikatorów – generator i archiwum predefiniowanych grup klasyfikatorów. - zabezpieczenia wyniku rozmowy dzięki definiowaniu klasyfikatorów dostępnych dla danego statusu połączenia. |
| Czarna lista | Konfiguracja na jakie frakcje (np. numery komórkowe) bądź konkretne numery nie będzie możliwe wykonywanie połączeń. Ograniczenie obowiązuje dla całej platformy bądź dla wybranych kampanii. |
| Pola rekordu | Możliwość zdefiniowania pól z podstawowymi informacjami o kliencie, np. imię, nazwisko, adres. |
| Umiejętności agenta | Możliwość określenia poziomu i umiejętności jakie posiada agent. |
| Alerty | Możliwość zdefiniowania alertów, informujących o zdarzeniach, które mają miejsce w trakcie pracy agentów. |
| Kryteria oceny nagrań | Możliwość zdefiniowania kryteriów, według jakich mają być oceniane nagrania agentów. |
| Priorytetowanie kanałów komunikacji | Możliwość określenia priorytetów kanałów komunikacji w kampanii |
| Priorytetowanie rekordów | Definiowanie wagi dla poszczególnych rekordów, na podstawie której system sam ustala priorytet obsługi danego rekordu |
| Kopiowanie kampanii | Możliwość kopiowania wybranych kampanii. Skopiowana kampania ma takie same ustawienia za wyjątkiem listy rekordów, numerów z kanału inbound oraz kodu widgetu dla czata. |
| Wiadomości dla agenta | Forma komunikacji pomiędzy Administratorem lub Nadzorcą i Agentem. Administrator lub Nadzorca może wysłać do agenta wiadomość, np. o szkoleniu, spotkaniu czy konferencji. Taką wiadomość Agent może przeczytać w panelu FCC. |
| Formularz WWW | |
| Pobieranie danych | Pobieranie danych o kliencie z formularza WWW umieszczonego w serwisie internetowym. |
| Priorytety obsługi rekordów | Możliwość zdefiniowania priorytetu z jakim będą obsługiwane rekordy utworzone za pośrednictwem formularza. |
| Skrypter | |
| Jeden skrypt w kilku kampaniach | Możliwość wykorzystania jednego szablonu skryptu w wielu kampaniach |
| Rodzaje skryptów | Możliwość zdefiniowania różnych skryptów dla infolinii i telemarketingu w ramach jednej kampanii. |
| Pola formularza | Użytkownik może zdefiniować nieograniczoną liczbę różnego rodzaju pól formularza. Można określić, które z nich są wymagane do uzupełnienia oraz wprowadzić wartość domyślną, którą agent będzie mógł zmienić lub pozostawić |



| | |
|---|---|
| | bez zmian. Dane rekordu będą automatycznie uzupełniane na podstawie wprowadzonych informacji w skrypcie. |
| Formatowanie skryptu | Możliwość graficznego formatowania sposobu wyświetlania informacji w skrypcie (formatowanie tekstu, wstawianie grafiki, linków do stron) w trybie WYSIWYG. |
| Scenariusz rozmowy | Konfiguracja scenariusza rozmowy z klientem. Dobrze napisany skrypt pozwoli na przeprowadzenie efektywnej rozmowy z klientem. |
| Pole decyzyjne | Możliwe do zdefiniowania pola formularza, określające ścieżkę przejścia przez skrypt oraz opcje podsumowania połączenia. |
| Lista zamówień | Gromadzenie w formie bazy danych informacji o wszystkich zamówieniach składanych przez klientów. Możliwość zdefiniowania grup produktów oraz dostawców. |
| Integracja z zewnętrznym źródłem danych | W trakcie definiowania skryptu użytkownik może wskazać, które dane i w jaki sposób mają zostać pobrane lub zapisane w zewnętrznym systemie. |
| Strony skryptu | Możliwość dodania stron skryptu. Strony są wykorzystywane do określenia etapów rozmowy z klientem. |
| Voice Mailing | |
| Dostępność ankiety | Możliwość określenia w jaki dni i godzina ma być realizowana ankieta. Możliwość edycji wybranej daty. |
| Ograniczenia dostępności | Możliwość wybrania daty, kiedy ankieta nie będzie realizowana. |
| Zapowiedzi głosowe z pliku | Możliwość dodania zapowiedzi głosowych z pliku. |
| Pytania i odpowiedzi | Możliwość zdefiniowania pytań i możliwych odpowiedzi do wyboru. |
| Infolinia | |
| Kolejki telefoniczne | Zbieranie i przekazywanie do agentów połączeń przychodzących według ściśle określonych przez użytkownika reguł. |
| Kolejki priorytetowe | - skills based routing - kierowanie połączeń do agentów na podstawie posiadanych przez nich umiejętności oraz umiejętności wymaganych przez dany rekord - profit based routing - grupa agentów, do których może być przekazane połączenie, wyznaczana na podstawie wymaganych przez rekord umiejętności. Każde połączenie ma ogólnie określony parametr rekordu, która wyznacza z jakim priorytetem ma być ono obsłużone. Im wyższy priorytet, tym połączenie szybciej przekazane do agenta. Waga połączenia zmienia się w czasie w ściśle określony przez użytkownika sposób. |
| Kolejka przelewowa | Specjalny rodzaj kolejek definiowany do obsługi sytuacji awaryjnych, np. zbyt długi czas oczekiwania, za dużo jednoczesnych połączeń. |
| Oddzwonienia | Umożliwia zapisanie informacji o nieudanej próbie kontaktu, system automatycznie oddzwoni na wskazany numer po zdefiniowanym czasie. Możliwa konfiguracja: - dla każdego nieudanego kontaktu – system automatycznie oddzwoni po zdefiniowanym czasie do każdego kontaktu, który nie uzyskał połączenia z agentem |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | - ustawiane przez osobę dzwoniącą – osoba dzwoniąca może zdecydować czy chce by do niej oddzwoniono |
| Podgląd oczekujących połączeń | Agent jest na bieżąco informowany o liczbie oczekujących połączeń w kampaniach, w których może pracować. |
| Post Call Surveys | Możliwość stworzenia automatycznej ankiety, która zbierze informacje od klienta na temat jakości obsługi: - bezpośrednio po zakończeniu połączenia z agentem, - po określonym czasie od zakończenia rozmowy. |
| Wynik kontaktu | Ustawienie przez agenta klasyfikatora określa efekt rozmowy oraz ewentualną potrzebę ponownego kontaktu. |
| Monitoring kolejek telefonicznych | Zestaw statystyk umożliwiający kontrolę poziomu obsługi klienta przez agentów w kampaniach infolinia lub mieszanych. Monitoring pozwala również na kontrolę bieżących połączeń na IVR lub danych historycznych. |
| Kolejkowanie połączeń | |
| Liniowa | Przekazywanie połączeń przychodzących wg ściśle określonej listy i kolejności agentów. |
| Losowa | Kolejność agentów ustalana losowo dla każdego połączenia. |
| Karuzelowa | Wydzwanianie agentów w kolejce karuzelowej odbywa się w kolejności dodawania agentów do kolejki, ale sekwencja jest zakończona w momencie odebrania połączenia. Kolejne połączenie przychodzące zostanie przekazane następnemu agentowi w kolejności, czyli temu który jest po agencie, który jako ostatni odebrał połączenie. |
| Ring All | Połączenia przychodzące przekazywane są jednocześnie do wszystkich wolnych agentów. Agent, który jako pierwszy odbierze połączenie będzie mógł przeprowadzić rozmowę. |
| Fewest Calls Answered | W pierwszej kolejności nastąpi próba przekazania połączenia do agenta, który do tej pory obsłużył najmniej połączeń. Dalej kolejność ustalana losowo. |
| Skill Based Routing | Kierowanie połączeń do agentów na podstawie posiadanych przez nich umiejętności. |
| Profit Based Routing | Grupa agentów, do których może być przekazane połączenie, wyznaczana na podstawie wymaganych przez rekord umiejętności. Każde połączenie ma odgórnie określony parametr rekordu, która wyznacza z jakim priorytetem ma być ono obsłużone. Im wyższy priorytet, tym połączenie szybciej przekazane do agenta. |
| Przelewowa | Specjalny rodzaj kolejek definiowany do obsługi sytuacji awaryjnych, np. zbyt długi czas oczekiwania, za dużo jednoczesnych połączeń. |
| IVR | |
| IVR Builder | Wielopoziomowy i w pełni definiowalny system zapowiedzi głosowych z możliwością wyboru ścieżki przejścia przez osobę dzwoniącą, autoryzacji, przekierowania przy przepełnieniu oraz w zależności od daty i godziny (np. dni świąteczne), odtwarzania zapowiedzi, definiowania operacji w przypadku błędnego wyboru opcji przez rozmówcę, ustawienia poczty głosowej, |

| | |
|--|---|
| | ustawienia muzyki odtwarzanej w trakcie oczekiwania na połączenie (ang. MOH). |
| Autoryzacja po kodzie PIN lub numerze telefonu | System przekazuje do weryfikacji dane autoryzacyjne osoby dzwoniącej (numer telefonu i/lub kod wprowadzony z klawiatury). |
| Przekierowanie przy przepełnieniu | Kiedy kolejka jest pełna, system przekieruje połączenie na pocztę głosową, inną kolejkę lub rozłączy takie połączenie. |
| Godziny pracy | Możliwość ustawienia godzi pracy kampanii. |
| Zapowiedź głosowa | Możliwość dodania własnego pliku z nagraniem zapowiedzi głosowej |
| DTMF Menu | Możliwość zdefiniowania ścieżki przejścia przez IVR przez osobą dzwoniącą |
| Oddzwonienia | Umożliwia zapisanie informacji o nieudanej próbie kontaktu, system automatycznie oddzwoni na wskazany numer po zdefiniowanym czasie. Możliwa konfiguracja: - dla każdego nieudanego kontaktu – system automatycznie oddzwoni po zdefiniowanym czasie do każdego kontaktu, który nie uzyskał połączenia z agentem, - ustawiane przez osobę dzwoniącą – osoba dzwoniąca może zdecydować czy chce by do niej oddzwoniono. |
| Text2speech | Możliwość zmiany tekstu na mowę w zapowiedzi głosowej |
| Poczta głosowa | Możliwość przekierowania połączenia na pocztę głosową |
| Muzyka na czekanie | Muzyka odtwarzana klientowi w trakcie oczekiwania na odebranie połączenia przez agenta. |
| Numer źródłowy | Możliwość zdefiniowania numeru źródłowego |
| Numer docelowy | Możliwość zdefiniowania numeru docelowego |
| E - mail | |
| Konfiguracja kampanii E- mail | Możliwość prowadzenia przychodzących, wychodzących oraz mieszanych kampanii e-mail. |
| Zewnętrzne konto e-mail | Możliwość prowadzenia przychodzących, wychodzących oraz mieszanych kampanii e-mail. |
| Routing mailii | Filtrowanie wiadomości na podstawie tematu bądź treści i przekazywanie ich do odpowiednich kolejek. |
| Domyślna skrzynka e-mail | Możliwość ustawienia domyślnej skrzynki e-mail dla wiadomości wychodzących. |
| Wyślij później | Możliwość ustawienia po jakim czasie ma zostać wysłana wiadomość e-mail. |
| Szablony wiadomości e-mail | Możliwość tworzenia szablonów wiadomości e-mail, do wykorzystania w kampaniach. Wskazane treści uzupełniane przez dane zapisane w rekordzie. |
| Ustawienie domyślnego szablonu wiadomości e-mail | Możliwość zdefiniowania i ustawienia domyślnego szablonu dla wiadomości e-mail. |
| Załączniki wiadomości e-mail | Możliwość przechowywania i dołączania do wiadomości e-mail plików w formie załączników. |
| “Przekaż dalej” | Możliwość przekazania wiadomości e-mail do innego osoby. |
| Maksymalny czas statusu e-mail | Możliwość konfiguracji maksymalnego czasu, jaki agent będzie miał na obsługę wiadomości e-mail. |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Cytowanie wiadomości e-mail | Możliwość zacytowania fragmentu z poprzedniej wiadomości e-mail. |
| Fax2mail | Wysyłka i odbiór faksów za pośrednictwem panelu WWW. Odbierane fakсы mogą zostać wysłane na wskazane adresy e-mail. |
| Zarządzanie kolejką e-mail | Administrator i Nadzorca mogą monitorować status każdej oczekującej wiadomości e-mail - zarówno przychodzącej jak i wychodzącej. Agenci są widoczni na liście kolejki, jeżeli zgłosili gotowość do pracy. Agent, do którego została skierowana wiadomość jest przenoszony na koniec kolejki. W ramach zarządzania kolejką e-mail można wyświetlić podgląd wiadomości, usunąć wiadomość, oznaczyć jako spam, zmienić priorytet, przydzielić do konkretnego lub pierwszego wolnego agenta lub przekierować do innej kolejki. |
| SMS | |
| Nadawca wiadomości SMS | Możliwość zdefiniowania nadawcy wiadomości SMS - nazwa lub numer telefonu. |
| Dedykowany numer odbiorczy | Możliwość zamówienia dedykowanego numeru do wysyłki i odbioru wiadomości SMS (numer zwykły 9-cio cyfrowy lub Premium 4 i 5-cio cyfrowe). Nie posiadając dedykowanego numeru klient nie będzie miał możliwości odbierania wiadomości SMS. |
| Obsługa przychodzących wiadomości SMS | Możliwość obsługi przychodzących wiadomości SMS. W tym celu w ustawieniach kampanii należy zaznaczyć opcję "Odbieraj wiadomości przychodzące". |
| Maksymalny czas statusu SMS | Możliwość konfiguracji maksymalnego czasu, jaki agent będzie miał na obsługę wiadomości SMS. |
| Szablony wiadomości SMS | Możliwość tworzenia szablonów wiadomości SMS do wykorzystania w kampanii. |
| Chat | |
| Zdjęcie agenta | Możliwość dodania zdjęcia agenta, które będzie wyświetlane na widżecie czatu. |
| Pokaż widżet po kliknięciu | Czat pojawi się, gdy klient kliknie na widżet na stronie internetowej. |
| Pokaż widżet po określonym czasie | Klient zobaczy widżet na stronie internetowej po określonym czasie. |
| Tytuł dla zminimalizowanego widżetu | Możliwość zdefiniowania tytułu dla zminimalizowanego widżetu. Tytuł pojawi się na stronie internetowej kiedy widżet zostanie zminimalizowany. |
| Tytuł dla widżetu | Możliwość zdefiniowania tytułu dla otwartego widżetu. Tytuł będzie widoczny, gdy klient kliknie na widżet. |
| Wiadomość dla klienta w kolejce | Możliwość zdefiniowania jaka informacja ma się wyświetlić klientowi, gdy oczekuje w kolejce czatowej. |
| Kolor widżetu | Możliwość zdefiniowania koloru dla widżetu |
| Pozycja widżetu | Możliwość zdefiniowania, w którym miejscu na stronie internetowej ma być dostępny widżet. |
| Spersonalizowane logo | Możliwość dodania z pliku logo, które będzie wyświetlane na widżecie. |
| Ankieta przed rozpoczęciem czatu | Możliwość konfiguracji ankiety przez rozpoczęciem czatu w celu zebrania podstawowych informacji o kliencie. |

| | |
|---|--|
| Ankieta satysfakcji | Ankieta po zakończeniu rozmowy czat, która zbierze informacje o jakości obsługi po zakończeniu konwersacji |
| Style CSS | Definiowanie własnych stylów CSS jakie są używane przez widget osadzony w serwisie internetowym: - rodzaj czcionki, - kolor tekstu, - marginesy, - położenie czatu, - inne. |
| Powitania | Definiowanie wielu powitań dostosowanych do kategorii rozmówcy – czy jest to osoba pierwszy raz odwiedzająca stronę, osoba ponownie obecna na stronie, osoba obecna na stronie określony czas itd. |
| Identyfikacja klienta przed rozpoczęciem czatu | Możliwość zdefiniowania ankiety powitalnej, którą zbierze informacje o kliencie jeszcze przed rozpoczęciem czatu. |
| Identyfikacja klienta na podstawie pliku cookie | System rozpoznaje klienta na podstawie pliku cookie. |
| Do 6 jednoczesnych rozmów czat | Agent może prowadzić do 6 jednoczesnych konwersacji czatowych. |
| Powiadomienia agenta | W momencie, gdy czat jest zminimalizowany, agent otrzyma powiadomienie o nowej wiadomości - powiadomienie dźwiękowe oraz zmiana koloru widgetu |
| Monitoring aktywnych rozmów czat | Nadzorca może monitorować status aktywnych rozmów czatowych. |
| easyDesk | |
| Typy zgłoszeń | Możliwość zdefiniowania typu zgłoszenia w zależności od jego treści, np. awaria, usterka, szkolenie. |
| Statusy zgłoszeń | Możliwość zdefiniowania statusu zgłoszenia, np. nowe, w trakcie, zamknięte. Odpowiedni status będzie ustawiany przez agenta w zależności od etapu realizacji zgłoszenia. |
| Priorytety zgłoszeń | Możliwość zdefiniowania priorytetów dla zgłoszeń, które będą ustawiane w zależności od ważności zgłoszenia. |
| Polityka SLA | Możliwość zdefiniowania polityki SLA. Polityka SLA dokumentuje docelowy poziom obsługi zgłoszenia oraz określa obowiązki dostawcy IT i odbiorcy. |
| Godziny pracy | Możliwość określenia dni tygodnia oraz godzin obsługi klienta dla każdego poziomu SLA. Możliwość zdefiniowania wyjątków dostępności, np. dni świąteczne. |
| Automatyczne tworzenie zgłoszeń | Możliwość zdefiniowania, by każda wiadomość e-mail wysłana przez klienta była traktowana jako zgłoszenie. |
| Autoresponder | Możliwość zdefiniowania automatycznej odpowiedzi jaka ma zostać wysłana do klienta. |
| Lista zgłoszeń | Na liście zgłoszeń użytkownik może zobaczyć informacje na temat wszystkich istniejących zgłoszeniach w bazie danych. |
| Przypisywanie zgłoszeń do agenta | Możliwość przypisania konkretnego zgłoszenia do agenta. |

| | |
|--|---|
| Ręczne dodawanie zgłoszeń | Administrator / Nadzorca / Agent ma możliwość ręcznego dodania zgłoszenia do bazy. |
| Publiczna notatka | Użytkownik może dodać notatkę do zgłoszenia, która zostanie wysłana do klienta. |
| Prywatna notatka | Możliwość dodania notatki prywatnej do zgłoszenia. Klient nie będzie widział takiej notatki, będzie ona dostępna tylko dla agenta. |
| Załączniki | Administrator / Nadzorca / Agent może dodać załącznik do zgłoszenia z biblioteki lub z pliku. Dodany załącznik zostanie wyświetlony na liście wszystkich załączników. |
| Alerty | Możliwość zdefiniowania alertów, które będą informowały o zdarzeniach dotyczących zgłoszeń. Alerty dotyczą polityki SLA oraz liczby zgłoszeń z danym statusem. |
| Raportowanie i monitoring | Możliwość pobrania raportu z listy zgłoszeń o pliku xls(x). Możliwość monitoring pracy agentów on-line. |
| Łączenie zgłoszeń | Możliwość połączenia dwóch lub więcej zgłoszeń dotyczących tej samej sprawy w jedno. Dzięki temu zwiększa się efektywność pracy agentów oraz poziom zadowolenia klienta z obsługi. |
| Tagowanie zgłoszeń | Możliwość przypisywania tagów do zgłoszeń. Tagi to słowa lub kombinacje słów, które pomogą odpowiednio skategoryzować każde zgłoszenie. |
| Łączenie z innym kanałem komunikacji | Możliwość łączenia easyDesk z innymi kanałami komunikacji dostępnymi w Focus Contact Center. |
| Moduł zamówień | |
| Rejestracja zamówień | Możliwość zdefiniowania pól formularza zamówienia w skrypcie, które będą uzupełniane przez agenta w trakcie połączenia. |
| Formularze zamówień | Możliwość utworzenia skryptu, za pomocą którego agent będzie mógł wprowadzić zamówienie klienta. |
| Lista produktów | Podczas edycji skryptu z zamówieniem, można zdefiniować jakie produkty agent będzie mógł wybrać w formularzu zamówień. |
| Lista dostawców | Podczas edycji skryptu z zamówieniem można zdefiniować listę dostawców. |
| Rabaty | Możliwość przyznania procentowego rabatu dla każdego produktu. Wartość zamówienia wraz z rabatem zostanie automatycznie przeliczona przez system. |
| Szczegóły zamówienia dostępne w podglądzie rekordu | Szczegóły zamówienia dostępne są w panelu agenta w podglądzie rekordu. |
| Nielimitowana historia zgłoszeń | Dostęp do historii zamówień dla użytkowników systemu. |
| Raporty | Możliwość wygenerowania raport z zamówień pod kątem produktów i cen, dostawców w wybranym okresie. Raporty dostępne są w panelu Administratora i Nadzorcy z możliwością pobrania do pliku xls(x). |
| miniCRM | |
| Repozytorium wiedzy | Pozwala na zebranie w jednym miejscu wszystkich informacji o rekordzie, bez względu na to w jakiej kampanii rekord został użyty. |
| Ręczne dodawanie rekordów | Możliwość dodania pojedynczych rekordów do bazy miniCRM. |

| | |
|---|---|
| Dodawanie rekord z pliku | Możliwość importu bazy rekordów z pliku xls(x). |
| Usuwanie rekordów | Możliwość usunięcia wybranych lub pasujących do kryteriów filtra rekordów. Usunięcie rekordu z kampanii Focus Contact Center nie powoduje usunięcia z bazy miniCRM. Natomiast usunięcie rekordu z miniCRM, usuwa rekord z wszystkich kampanii, do których był przypisany. |
| Przypisywanie rekordów do kampanii | Możliwość przypisania wybranych rekordów z poziomu miniCRM do wybranych kampanii. |
| Usunięcie przypisania rekordów z kampanii | Możliwość usunięcia przypisania wybranych rekordów z poziomu miniCRM z wybranych kampanii. |
| Synchronizacja pomiędzy kampaniami a miniCRM | miniCRM jest w pełni synchronizowany z systemem Focus Contact Center. Oznacza to, że w przypadku dokonania zmian na rekordzie w miniCRM, zmiana zostanie zapisana na tym rekordzie na poziomie kampanii. Taka sama sytuacja będzie miała miejsce przy zmianie rekordu z poziomu kampanii. |
| Zarządzanie rekordami | Możliwość przeglądania, edycji rekordów. Dostęp do wszystkich informacji o rekordzie: dane kontaktowe, historia kontaktów, do jakiej kampanii jest przypisany rekord, złożone zamówienia. |
| Eksport rekordów | Możliwość eksportu rekordów do pliku xls(x). |
| Konfiguracja bazy danych | Konfiguracja i edycja bazy danych o rekordzie. |
| Segmentacja rekordów | Możliwość utworzenia grupy rekordów poprzez utworzenie segmentu. Istnieje również możliwość utworzenia w pierwszej kolejności segmentu, a następnie dodanie rekordów do tego segmentu. |
| Duplikacja rekordów | Wykrywanie zduplikowanych rekordów z możliwością określeniem akcji jaka ma zostać wykonana przez system w momencie wyszukania duplikatu |
| Nagrywanie | |
| Odtwarzanie nagranych rozmów | Możliwość odsłuchiwania nagranych rozmów agentów z klientami. |
| Pobieranie nagrań | Możliwość pobrania dowolnej liczby nagrań do pliku. |
| Usuwanie nagrań | Możliwość usunięcia wybranych nagrań. |
| Paczki nagrań | Grupowanie nagrań w paczki według określonych parametrów, np. data, czas rozmowy. |
| Pobieranie paczki nagrań | Możliwość pobrania wybranej paczki z nagraniami. Status dla pobranej paczki zmieni się na "pobrane". |
| Przeglądanie paczek nagrań | Możliwość przeglądania nagrań, które zostały dodane do paczki. System daje możliwość odsłuchania, pobrania lub usunięcia nagrania z paczki. |
| Ocena agenta na podstawie przeprowadzonych rozmów | Możliwość oceny rozmów prowadzonych przez agenta z klientem. Ocena agenta to średnia z ocen wszystkich kryteriów zdefiniowanych dla tego nagrania. |
| Archiwizacja 12 m-cy | Nagrane rozmowy przechowywane są przez okres 12 miesięcy. Okres ten liczony jest od ostatniego dnia miesiąca, w którym powstało nagranie. |
| Help Center | |
| Czat z Biurem Obsługi Klienta | Jeżeli potrzebujesz pomocy, zachęcamy do kontaktu z naszym konsultantem poprzez czat. |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Filmy instruktażowe | Jeżeli potrzebujesz pomocy , zachęcamy do obejrzenia filmów instruktażowych. |
| Pomoc zdalna | Jeżeli potrzebujesz pomocy, skorzystaj z opcji pomocy zdalnej naszego konsultanta. |
| Monitoring agentów | |
| Aktywacja/dezaktywacja konta agenta | Możliwość zmiany statusu konta agenta. |
| Nagrywanie rozmów | Możliwość włączenia/wyłączenia nagrywania rozmów agenta, jeżeli nagrywanie w kampanii jest wyłączone/włączone. |
| Wysłanie agenta na przerwę | Możliwość wysłania agenta na przerwę. W ramach tej opcji można wybrać z listy typ przerwy i wysłać powiadomienie do agenta. |
| Podsluchiwanie rozmów | Możliwość podsłuchu rozmowy prowadzonej przez agenta z klientem. |
| Podpowiadanie | Możliwość podpowiadania agentowi w trakcie prowadzenia rozmowy z klientem. |
| Wylogowywanie agentów | Możliwość wylogowania agenta z panelu Focus Contact Center. |
| Kontrola agentów | Możliwość bieżącej kontroli pracy agenta. |
| Wallboard | |
| Wyświetlenie ogólnych statystyk | Możliwość przygotowania i wyświetlenia na dużym ekranie zestawu ogólnych statystyk z obszaru kampanii, agentów lub kolejek. Statystyka aktualizowana jest na żywo. |
| Wyświetlenie szczegółowych statystyk | Możliwość przygotowania i wyświetlenia na dużym ekranie zestawu szczegółowych statystyk z obszaru kampanii, agentów lub kolejek. Statystyka aktualizowana jest na żywo. |
| Kalendarz agenta | |
| Zarządzanie ponownymi kontaktami | Możliwość przeglądania przez agenta rekordów, dla których został ustawiony ponowny kontakt. Agent może przełączyć się na widok dzienny, tygodniowy lub miesięczny. Jeżeli Administrator zezwoli, to Agent może zmienić datę ponownego kontaktu z klientem. |
| Raportowanie | |
| Wyświetlanie raportów | Możliwość wyświetlenia raportów z pracy agentów. |
| Generator raportów | Możliwość wygenerowania dowolnego raportu z pracy agentów. |
| Pobieranie raportów | Możliwość pobrania do pliku xls(x) raportów z pracy agentów. |
| Limitowanie adresów IP | |
| Limitowanie adresów IP | Możliwość ograniczenia dostępu do platformy FCC osobom upoważnionym według adresu IP. |
| Typy przerw | |
| Typy przerw | <ul style="list-style-type: none"> - przerwy wymagające potwierdzenia – możliwość zdefiniowania przerw, które wymagają potwierdzenia przez przełożonego. Agent zgłasza potrzebę wyjścia na przerwę, a przełożony może się na nią zgodzić lub nie, - przerwy wymuszone – nadzorca może wymusić wyjście agentów na przerwę, |

| | |
|--|--|
| | - warunkowa dostępność przerw – możliwość zdefiniowania w jakich przypadkach dana przerwa jest dostępna i/lub kiedy wymaga potwierdzenia przez nadzorcę. |
| Hot desking | Funkcjonalność zapewniająca dużą swobodę i mobilność działania pracownika, dzięki wiązaniu jego numeru telefonu z aktualnie zajmowanym stanowiskiem pracy. |
| Zarządzanie użytkownikami | Uprawnienia administratora do tworzenia, modyfikowania, usuwania użytkowników o dowolnym poziomie dostępu. |
| Grupowanie agentów | Możliwość zbierania agentów w grupy, które następnie można przypisać do kampanii lub kolejki. Każda grupa może posiadać wymagany zestaw umiejętności. |
| Umiejętności agentów | Możliwość przypisania każdemu agentowi, określających go umiejętności oraz ich poziomu. |
| API | Rozbudowany interfejs programistyczny umożliwiający pobieranie i wysyłanie danych do dowolnych systemów (bazujący na REST). |
| VPN IP Sec | |
| VPN IPSec | VPN oparty o protokół IPSec pozwala na utworzenie bezpiecznego połączenia oraz wymiany kluczy szyfrowania pomiędzy komputerami. |
| Poziomy uprawnień | |
| Użytkownik BPS | Możliwość obsługi połączeń wychodzących i przychodzących. |
| Administrator | Poziom dostępu nadający najwyższe uprawnienia do wglądu i zarządzania systemem. |
| Nadzorca | Poziom dostępu uprawniający do sprawowania nadzoru i kontroli pracy agentów. |
| Agent | Możliwość pracy w kampaniach wychodzących, przychodzących, mailowych, czatowych oraz sms'owych. Dostępna również specjalna licencja umożliwiająca podłączenie użytkownika BPS do kolejek w kampaniach przychodzących usługi Focus Contact Center |
| Business Phone System | |
| Obsługa połączeń przychodzących i wychodzących | Obsługa połączeń wychodzących i przychodzących w technologii VoIP (SIP v2). |
| Nieograniczona liczba numerów wewnętrznych | Możliwość wykonywania połączeń w ramach wirtualnej centrali telefonicznej z użyciem skróconych numerów. Format jak i długość numeru wewnętrznego możliwy do skonfigurowania przez Usługobiorcę. |
| Direct Call Pickup | Przejmowanie połączenia przychodzącego na numer innego użytkownika poprzez wpisanie odpowiedniego kodu i numer, z którego chcemy przejąć połączenie. |
| Przekierowanie połączeń | Możliwość ustawienia przekierowania połączeń ze wskazanego numeru na inny dowolny numer telefonu bądź pocztę głosową |
| Bezwarunkowe przekierowanie połączeń | Przekierowywanie wszystkich połączeń przychodzących |

| | |
|---|---|
| Przekierowanie w przypadku braku odpowiedzi | Przekierowanie w przypadku nieodebrania połączenia |
| Przekierowanie w przypadku zajętej linii | Przekierowanie, gdy Użytkownik prowadzi aktualnie rozmowę |
| Przekierowanie w przypadku niedostępności | Przekierowanie, gdy numer jest aktualnie nieosiągalny, np. wyłączony telefon |
| “Nie przeszkadzać” | Automatyczne odrzucanie przychodzących połączeń. |
| Autoprovisioning | Możliwość automatycznego pobierania ustawień z serwera FCC przez urządzenia marki Yealink (telefony, panele sekretarskie) |
| Scenariusz kierowania połączeń | Definiowalny jednopoziomowy IVR z możliwością: wyboru ścieżki przejścia przez osobę dzwoniącą, przekierowania w zależności od daty i godziny, odtwarzania zapowiedzi |
| IVR - godziny dostępności | Możliwość zdefiniowania dni tygodnia oraz godzin dostępności IVR. |
| IVR - kolejki | Możliwość zdefiniowania kolejek do obsługi połączeń |
| IVR - zapowiedzi | Możliwość dodania zapowiedzi głosowej z pliku. |
| IVR - DTMF menu | Możliwość zdefiniowania ścieżki przejścia przez IVR przez klienta. |
| Grupy numerów | Zebranie kilku użytkowników w ramach jednej grupy identyfikowanej numerem miejskim bądź wewnętrznym. Połączenie na numer grupy powoduje wydzwonienie użytkowników w grupie według wybranej strategii. |
| Poczta głosowa | Połączenia przekazane na pocztę głosową zostaną wysłane w formie pliku MP3 na wskazany adres e-mail. |
| Targetowanie | |
| Prognozy sprzedaży dla kampanii | Możliwość zdefiniowania prognozy sprzedaży dla każdej kampanii. |
| Monitoring kampanii | Możliwość śledzenia realizacji targetu kampanii w ujęciu dziennym, tygodniowym oraz miesięcznym. |
| Raporty | Możliwość wyświetlenia i pobrania do pliku xls(x) raportów realizacji celów dla kampanii i agentów. |
| Prognozy sprzedaży dla agentów | Możliwość zdefiniowania targetu dla każdego agenta. |
| Monitoring agentów | Możliwość śledzenia poziomu realizacji targetu dla agenta. |
| System premiowania | Możliwość zdefiniowania progów sprzedaży oraz premii, jaką agent uzyska za realizację danego progów. |
| Baza wiedzy | |
| Artykuły | Możliwość zdefiniowania jakie pola będą dostępne do wypełnienia podczas tworzenia nowego artykułu. |
| Import artykułów | Możliwość importu artykułów z pliku xls(x). |
| Ręczne dodawanie artykułów | Możliwość ręcznego dodawania artykułów zgodnie z potrzebami. |
| Zarządzanie artykułami | Możliwość dodawania, edycji, usuwania artykułów. |



| | |
|--|--|
| Wyszukiwarka | Wyszukiwarka pozwala znaleźć konkretny artykuł. Możliwość wyszukania po tytule artykułu lub po słowach kluczowych. |
| Wyszukiwanie w ostatnich wynikach wyszukiwania | Możliwość ograniczenia wyszukania artykułu do ostatnich wyników. |
| Ograniczenie wyszukiwania do określonych kategorii | Możliwość ograniczenia listy wyników wyszukiwania do określonych kategorii artykułów. |
| Personalizacja | Możliwość personalizacji bazy wiedzy do własnych potrzeb. |