



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

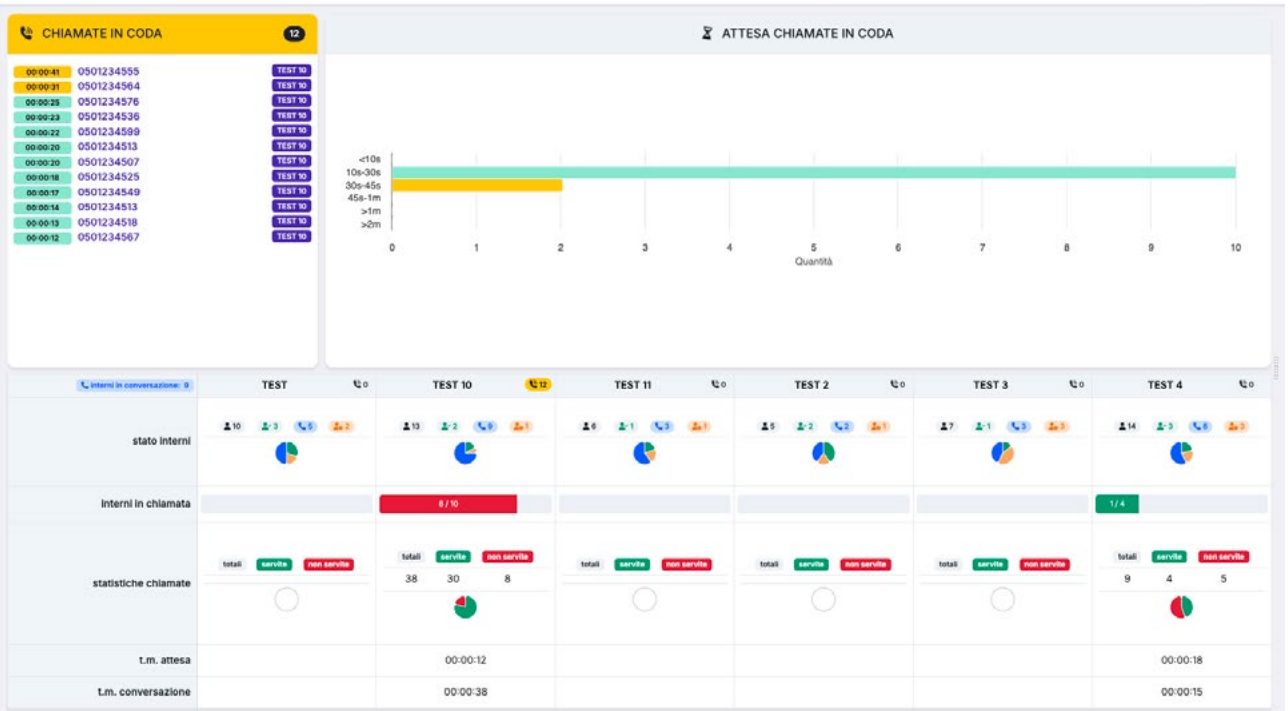
Una visione d'insieme

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 coda, del loro tempo di attesa, dello stato degli interni e delle relative statistiche di chiamata.

interni	TEST	TEST 10	TEST 11	TEST 2	TEST 3	TEST 4
SIP/account200 - Interno 200 (200)	P4	II	X	PG	II	X
SIP/account203 - Giuseppe Garibaldi (203)	PG	II	X	PG	II	X
SIP/account205 - Via Teles (205)	P			P		
SIP/account206 - Interno 206 (206)	PG	II	X	PG	II	X
SIP/account207 - Interno 207 (207)	PG	II	X	PG	II	X
SIP/account208 - Interno 208 (208)	PG	II	X	PG	II	X
SIP/account209 - Interno 209 (209)	P			P		
SIP/account210 - Interno 210 (210)	PG	II	X	PG	II	X

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. Inoltre, il supervisore può gestire gli operatori aggiungendoli, rimuovendoli dalle pause o dalle code e applicando le penalty desiderate.

		TEST	TEST 10	TEST 11	TEST 12	TEST 18	TEST 19	TEST 2
SIP/account200	Interno 200 (200)	code attivata 3	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account201	Napoleone Bonaparte (201)	code attivata 3	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account202	Oscar Wilde (202)	code attivata 4	penalty	penalty: 1	penalty: 2	penalty	penalty	penalty
SIP/account203	Giuseppe Garibaldi (203)	code attivata 4	penalty	penalty: 2	penalty	penalty: 2	penalty	penalty
SIP/account204	Nikola Tesla (204)	code attivata 4	penalty	penalty: 3	penalty	penalty: 1	penalty	penalty
SIP/account205	Vlad Tepes (205)	code attivata 3	penalty	penalty	penalty: 1	penalty: 1	penalty	penalty
SIP/account206	Interno 206 (206)	code attivata 13	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty: 3
SIP/account207	Interno 207 (207)	code attivata 13	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty: 3	penalty: 6
SIP/account208	Interno 208 (208)	code attivata 13	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty: 4
SIP/account209	Interno 209 (209)	code attivata 13	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty: 5	penalty: 3
SIP/account210	Interno 210 (210)	code attivata 13	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty
SIP/account211	Interno 211 (211)	code attivata 13	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty	penalty

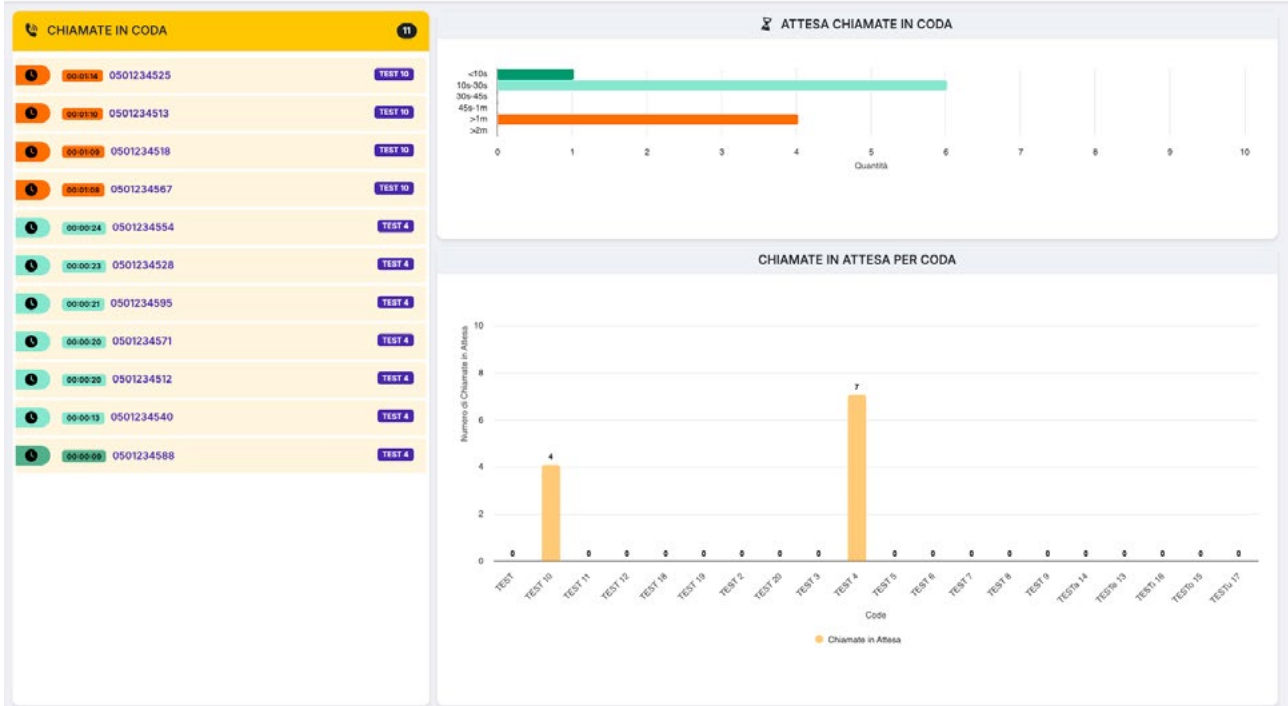
Supervisor Panel Admin

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 monitorarne i periodi di attività e di login in base all'orario e per analizzare l'andamento delle chiamate.



Attesa in Coda

La sezione mostra in dettaglio le informazioni relative alle chiamate in attesa di risposta. A colpo d'occhio si possono individuare dati essenziali come il numero di telefono del chiamante, il tempo di conversazione e la coda a cui appartiene la chiamata in attesa. I grafici mostrano inoltre la quantità di chiamate in coda, con il relativo tempo di attesa (in secondi) e la quantità di chiamate in attesa per ogni coda.