



nieuwe features

KeyLink CTI: wat is nieuw?

Algemeen

Nieuwe, moderne look en feel	Gebruiksvriendelijke userinterface, makkelijk te beheren
Sterk gereduceerde prijzen	Lagere investering, snellere terugverdientijd
Sterk vereenvoudigde licentiestructuur	Snel en eenvoudig inzicht in kosten, upgrades en vereenvoudigd beheer
Kostenloze versie (Xpress) te downloaden van internet	Eenvoudige kennismaking met het product
SDK voor softwareontwikkelaars	Vergaande integratie met CRM en ERP-applicatie's dankzij samenwerking met de producenten van de software
Eenvoudiger te installeren, automatisch inlezen van gegevens uit de PBX	Tijdwinst bij installatie

Uitbellen en Call Control

Zoekfunctie op relatie, toestel, user en elk ander veld uit de klantendatabase	Sneller uitgaande gesprekken opzetten
Call control vereenvoudigd	Gebruiksvriendelijke bediening

Presence

Gebruiker georiënteerd	Zien of een collega beschikbaar is, in plaats van zijn toestel
Call-list nu gebruiker georiënteerd, ook actief als de PC uit staat	Altijd inzicht in verloren gesprekken, juist na afwezigheid
Chat functionaliteit gebruikersvriendelijker	Notificatie en beter overzicht over gelijktijdige chats
Doorgeven van een statusbericht (in bespreking, niet storen) vanaf een smartphone via web / RSS-feeds	Collega's op de hoogte houden, ook wanneer buiten kantoor en wanneer afspraken veranderen
Server gebaseerde, intelligente software die automatisch inloggen in Windows registreert	Ook inzicht in de aanwezigheid van collega's die geen KeyLink CTI licentie hebben

Herkenning inkomende gesprekken en Screenpop

Koppelen met verschillende databases	Keuze op de werkplek welke gegevens gewenst zijn
Herkenning van verschillende relaties met hetzelfde telefoonnummer	Betrouwbaardere herkenning
Pop up van klein scherm ("toast") met klantgegevens	Stoort niet tijdens het werken, compacter
Screenpop ook op gesprekken in de call-list	Herkenning en klantgegevens automatisch vinden, ook als gesprek voorbij is
Samenwerking op technisch gebied met groeiend aantal leveranciers van CRM- en ERP applicaties	Vergaande integratie tussen telefonie en klantgegevens, grote betrouwbaarheid en toekomstvaste investering

Rapportage historisch en live

Panasonic en Siemens systemen met CSTA interface

De zeer uitgebreide historische rapporten over het telefoonverkeer geven inzicht in bereikbaarheid, kosten en efficiency van de afhandeling van het telefoonverkeer van het hele bedrijf.

Tevens levert KeyLink CTI Reports ACD rapporten en real time gegevens over wachtrijen en agenten. Ook hier worden, dankzij de koppeling met de database, gegevens over relaties in de wachtrij gepresenteerd.

Nieuw is Report Live: de belangrijkste waarden over het telefoonverkeer worden direct getoond:

- verloren gesprekken
- totaal aantal inkomende en uitgaande gesprekken
- % beantwoorde gesprekken
- service level (% gesprekken beantwoord binnen bepaalde instelbare tijdlimiet)
- gemiddelde en langste wachttijd
- totale en gemiddelde gesprekstijd
- etc.

Report Live wordt standaard meegeleverd met KeyLink CTI Reports