



Reports

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 ReportsACD 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

Rapportage		
	REPORTS	REPORTS ^{ACD}
History Reports	•	•
LiveReports	•	•
Rapportage ^{ACD}		
	REPORTS	REPORTS ^{ACD}
ACD Agent Status & Control		•
ACD Supervisor (* 1 per 5)		•
ACD Queue Realtime		•
ACD Reports Realtime		•
ACD History Reports		•