



Dashboards & Wallboards ..

Presenta información personalizada en cualquier pantalla

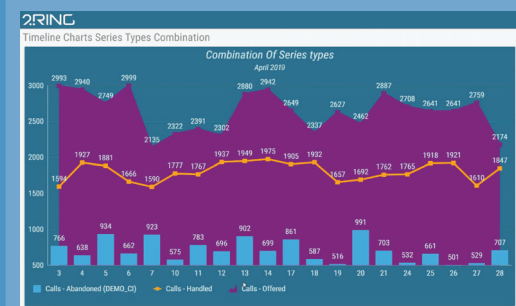


Dashboards & Wallboards ..

Contact Center Solutions .. #CCTR

Crea unas vistas ilimitadas para dispositivos móviles, PC y grandes pantallas de TV para llegar a todos los usuarios remotos y locales.

Mantenga a los gerentes informados, dándoles la capacidad de actuar rápidamente en cualquier momento y en cualquier lugar utilizando datos de múltiples fuentes ..



KPIs / Metricas

.. Cree diseños con cualquiera de las más de 250 métricas disponibles. Si un KPI (Key Performance Indicator) no está en la lista, puede usar la función KPI derivada para mezclar y combinar diferentes cálculos de KPI para crear la fórmula deseada. Para cada KPI, también es posible definir tres escalas de valores (bueno, neutral y malo) en función de los cuales el KPI puede cambiar de color, parpadear o reproducir una alerta audible. Un valor actual en tiempo real de cualquiera de los KPI también puede activar la notificación por correo electrónico, o incluso llamar a un servicio web de terceros para realizar alguna acción (esto incluye todas las acciones compatibles con IFTTT y muchos servicios de mensajes de texto*) ..

KPIs Externos

.. Vaya más allá de entregar información actualizada sobre su centro de contacto (UCC Express, Enterprise, Package, UpstreamWorks). Agregue información relevante para el negocio de CUCM (Gerente de comunicaciones / CallManager- muestra datos en tiempo real sobre grupos de búsqueda o muestra el estado del personal o la línea de fondo de un agente junto a la línea ACD), Cisco Unity (número de correos de voz en espera de ser manejados), su ERP o CRM (paneles de control de Salesforce) o incluso datos de sus sistemas de mesa de servicio (ServiceNow). Puede usar un conector existente de 2Ring, reutilizar informes existentes basados en la web proporcionados por su sistema ERP / CRM / Service Desk, o desarrollar un conector personalizado siguiendo las pautas de nuestra guía para desarrolladores ..

Contenido Externo

.. Además de todos los datos precisos y en tiempo real, enriquezca sus paneles con contenido basado en la web, feeds de redes sociales (Twitter, Facebook), imágenes, datos de existencias, el clima actual o pronóstico del tiempo, archivos PDF (diapositivas de PowerPoint), YouTube videos (incluidas transmisiones en vivo), ..

Listo para Finesse

.. Añade Gadgets 2Ring x Cisco Finesse, y los agentes podrán ver cualquier diseño de tablero dentro de Cisco Finesse, y reciba alertas de notificación con datos en tiempo real. Los supervisores podrán enviar mensajes a los archivos de tablero directamente desde Cisco Finesse ..

Sin Limites

.. Con soporte para una cantidad ilimitada de diseños, cree el conjunto de datos adecuado para cada grupo de usuarios / monitores. Los diseños también se pueden poner en secuencia, y así pasar de una pantalla a otra automáticamente ..

"Grids" / Tablas

.. Las tablas proporcionan datos en tiempo real en formato tabular. Estas vistas son excelentes para mostrar estadísticas de una lista de agentes, colas o campañas. Las tablas de agentes muestran el estado actual del agente para manejar llamadas / correos electrónicos / chats así como muchas métricas de rendimiento individual.

Las tablas de cola de llamadas proporcionan estadísticas de grupo CSQ / PQ / Skill tales como Llamadas en espera, Llamadas atendidas, Llamadas abandonadas, Nivel de servicio y muchas más. Las tablas de campaña brindan información actualizada sobre el progreso de las campañas: Llamadas intentadas, Llamadas sin respuesta, Cuenta total de devolución de llamadas, etc. Todas las tablas se pueden filtrar y ordenar por cualquiera de las columnas (visibles o no) para mostrar, por ejemplo, los 10 primeros o inferiores 10 artistas ..

Disponible x Moviles

.. Para ver qué está pasando, todo lo que necesitas es un navegador, no hay necesidad de instalar una aplicación específica en el dispositivo. La solución admite navegadores predeterminados en todos los dispositivos móviles principales: iOS, Android y Windows. Literalmente, esto le permite llevar sus paneles a cualquier lugar ..

Drag & Drop x Hazlo Tu

.. Olvídate de contactar a tu departamento de TI para modificar un tablero. Simplemente hazlo tú mismo. Pruébalo en nuestro entorno de demostración en la nube. Solicitar acceso en www.2Ring.com/DWtrial

Alertas

.. Se pueden establecer escalas para cualquiera de los KPI y tablas. Decida cuáles son los puntos críticos de activación y haga que los KPI cambien de color, parpadéen, reproduzcan alertas audibles (sonidos o incluso grabaciones de voz personalizadas), envíen un correo electrónico o un mensaje de texto * ..

Servicio de Notificacion

.. Presenta información de 2Ring Dashboards & Wallboards (DW) en sistemas externos como correo electrónico, SMS* u otras soluciones de software. El servicio verifica las reglas definidas por las condiciones y si se cumple una condición de la regla, pasa la información a través del canal apropiado al sistema correspondiente. Listo para usar, el Servicio de notificaciones envía notificaciones por correo electrónico sobre los valores de KPI, llama a servicios web para enviar notificaciones de KPI. En resumen, este servicio de notificación permite integraciones de DW con servicios como IFTTT, y muchos servicios de mensajes de texto* ..

Business Units

.. Es posible crear múltiples entidades de negocio. (filiales) Cada equipo tiene autonomía y puede administrar sus propios KPI, tablas y diseños. Si es necesario, es fácil compartir recursos ya creados con otras entidades de negocios o proporcionar acceso a diseños existentes para que otros usuarios los vean (sin ingresar las credenciales de los usuarios) ..

Listo para @CiscoCC

.. 2Ring Dashboards & Wallboards (DW) han sido testados y validados para la compatibilidad con las últimas versiones de Cisco Unified Contact Center Express y Enterprise (v11 y v12). La solución también puede residir conjuntamente en BE6K y BE7K. Los siguientes conectores están actualmente disponibles: Express (UCCX), Enterprise (UCCE - incluido Packaged), Cisco Unity, Cisco CUCM, ServiceNow, Salesforce y UpstreamWorks ..

2Ring .. EMEAR

address Galvaniho 15/C
821 04 Bratislava
Slovak Republic
phone +421 (2) 5822 4550
fax +421 (2) 5822 4850
email info@2Ring.com
more info www.2Ring.com/DW
www.2Ring.com/DWtrial

Cisco, the Cisco logo, and Cisco Systems are trademarks or registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

2Ring .. Americas + APAC

address 2Ring America, Inc.
3626 Fair Oaks Blvd. Suite 100
Sacramento, CA 95864
USA
phone (916) 426-3790
fax (916) 426-3791
email info-us@2Ring.com

Note: Please check product documentation for details. Some of the features described in this datasheet might require the Enhanced or Premium Bundle of 2Ring Gadgets for Cisco Finesse.

Follow Us .. @2Ring4UC



Solution Partner



Compatible