

2.RING

Gadgets for Cisco Finesse ..

Essential Power Pack



Contact Center Solutions .. #CTTR

Gadgets for Cisco Finesse ..

Contact Center Solutions .. #CCTR

Un paquete para mejorar su CC listo para usar para todas las implementaciones de Cisco Finesse. Cree un espacio de trabajo verdaderamente unificado para agentes y supervisores, automatice tareas repetitivas, identifique llamadas / chats / correos electrónicos utilizando datos CRM (incl. viaje del cliente), y actualice el CRM y ventanas pop-up del centro de servicio. Los agentes y supervisores se mantienen actualizados gracias a vistas flexibles en tiempo real, alertas audibles y notificaciones. Conectar agentes para los trabajadores de back office y expertos remotos, proporcionar a los agentes guiones de guía detallados y mucho más ..

Dialogo (Control de llamada)

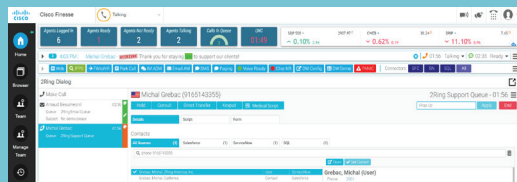
Este gadget proporciona un control de llamadas mejorado, detalles de seguimiento de llamadas, una lista de cierre (agrupable, de búsqueda, archivado automático), campos de CallVariable editables (estos pueden servir como campos de cierre adicionales (wrapup) que almacenan datos en DB de Cisco o de terceros), e iconos de contexto (para dar a los agentes información visual rápida sobre qué opción de idioma o qué tipo de servicio fue seleccionado en el IVR por la persona que llamó, o qué número marcó el cliente) ..

Dialogo (UCCX Chat & gestion de Email)

Demuestra claramente qué conversaciones incluyen mensajes no leídos (la burbuja es naranja), muestra un indicador de tipeo con una vista previa del último mensaje recibido. Viene con un indicador de bot, que muestra que, p. Amazon Alex bot está involucrado en la conversación. Este gadget también mejora la experiencia y la productividad de los agentes al permitirles crear plantillas de respuesta personal que se pueden buscar ..

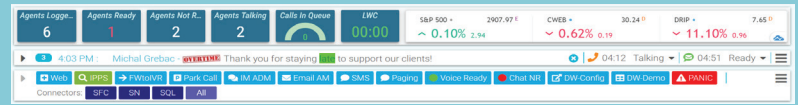
CRM Conectores (Integraciones)

Identifique a las personas que llaman a través de múltiples sistemas de información simultáneamente, mejorando el gadget de Dialogo con una vista previa de cuenta y contacto (o ticket) de Salesforce, MS Dynamics CRM, Service Now y SAP. Si su sistema no se encuentra entre los enumerados, nuestro conector SQL genérico podría ser la clave. Los chats y correos electrónicos entrantes a través de Social Miner (UCCX) también se pueden identificar utilizando sus datos de los sistemas enumerados anteriormente ..



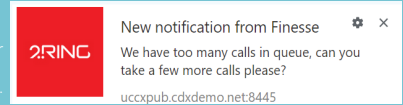
Barra de herramientas

Cree botones que puedan realizar más de 40 acciones diferentes al tiempo que conoce la llamada y el estado del agente. Entre los botones más utilizados se encuentran el botón de pánico (enviar una solicitud de ayuda a un grupo de supervisores), un conjunto de marcadores (abrir sitios web u otras aplicaciones que los agentes solo necesitan usar de manera ocasional), Volver Disponible (cambie su estado con un solo clic), un botón de Fin de turno, uno de marcación rápida (envíe una llamada al IVR para una encuesta de satisfacción del cliente o un Defensor del cliente) y un Botón de servicio de traducción para llamar una empresa de servicios de traducción, ingresa automáticamente los tonos DTMF e inicia una conferencia ..



Barra de notificaciones

Un dispositivo persistente (disponible en todas las pestañas de Cisco Finesse) que muestra alertas automáticas o mensajes enviados por supervisores. El gadget también muestra el estado del agente, que puede cambiar los colores según los umbrales configurables y puede contar hacia arriba o hacia abajo para ayudar a los agentes a lograr una mejor visualización del estado. Si Finesse se ejecuta en Edge, Firefox o Google Chrome, algunos o todos los mensajes también se pueden entregar en forma de alerta de ventanitas "pop-up", que se muestran encima de todas las aplicaciones. La llegada de estos mensajes se puede conectar a una alerta audible (los puestos de trabajo de los agentes o supervisores pueden emitir un sonido). Las "pop-up" se utilizan a menudo para proporcionar a los agentes alertas automáticas cuando se cambian a Not Ready - RONA, o cuando el número de llamadas en colas seleccionadas pasa por un cierto umbral mientras que el tiempo de espera más largo es más largo de lo deseado. Al hacer clic en una alerta "pop-up" puede realizar una acción (por ejemplo, ir a disponible, responder una llamada o coloque la ventana Finesse en la parte superior ..



Scripts & Forms

Haga que los agentes registren información estructurada sobre las interacciones con los clientes en tiempo real desde el inicio de una llamada. Cree múltiples formularios de cierre, scripts de guiado y proporcione a los agentes el guión y el formulario adecuados utilizando un tipo de llamada o información almacenada en una de las variables de llamada. Los formularios también pueden desencadenar una acción de flujo de trabajo basada en datos ingresados, como datos de formulario de inserción a un CRM, datos de formulario de correo electrónico o transferencia de una persona que llama entre muchas otras acciones ..

Phone Services

Traiga todos los contactos corporativos (cientos de miles) a Cisco Finesse. La lista de las fuentes de contacto admitidas incluye Active Directory, Exchange, Lotus Notes, CUCM, bases de datos SQL o incluso archivos csv. Las fuentes de contacto se pueden configurar para sincronizar automáticamente, asegurando que sus directorios estén siempre actualizados. Los datos se pueden usar para identificar automáticamente a las personas que llaman en el Gadget de Dialogo, buscar por agentes y convertirlos en una lista de botones de marcación rápida ..

Dashboards & Wallboards

Una solución para empresas y fácil de usar para calcular y mostrar datos en tiempo real en centros de contacto. Para cada equipo, cree un diseño único con KPI basados en los datos del centro de contacto, ERP o sistema de tickets, imágenes, tickers de mensajes, videos de YouTube, PDF, diapositivas y contenido web. Todos los datos en tiempo real también se pueden utilizar para activar alertas internas o servicios externos como IFTTT y servicios de mensajes de texto de terceros. Vea una muestra aquí: www.2Ring.com/TryIt

Equipo

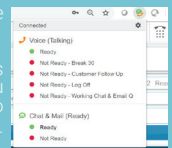
Este gadget ayuda a los supervisores a administrar mejor sus equipos con el chat de supervisor a agente y agente a agente, una lista de equipos y colas muestran agentes de uno o incluso de varios equipos a la vez. También es posible ver los perfiles de los agentes, el estado del agente y el historial de llamadas, los detalles de las llamadas actuales e incluso volver a capacitar a los agentes. Los agentes también pueden encontrar los contactos apropiados entre los expertos remotos o administrativos y ver el estado de presencia de un contacto antes de realizar una llamada de consulta, comenzar una sesión de mensajería instantánea a través de Cisco Jabber / Skype for Business / Microsoft Teams / Google Hangouts / Slack, o enviar un informe por email. El gadget también permite a los supervisores enviar mensajes de difusión al gadget Ticker y a 2Ring Dashboards & Wallboards ..

Navegador

Use múltiples pestañas de color para cargar automáticamente las aplicaciones basadas en la web de uso frecuente para los agentes cuando inician sesión en Finesse. Esto puede incluir un sistema CRM basado en la nube, una pequeña aplicación propia de servicio local, botones de marcación rápida, una aplicación de llamada / selección "cherry picking" (solo UCCX), etc. Nota: Las aplicaciones ubicadas dentro de Cisco Finesse deben poder ejecutarse dentro de un iFrame. Obtenga más información en www.2Ring.com/iFrame.

Extensión de Navegador

Una extensión para Google Chrome y Firefox mostrando el estado del agente y supervisores que permiten cambiar su estado en un CRM u otro sistema basado en la web ..



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/Gadgets

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

Follow Us .. @2Ring4UC



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.

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.