

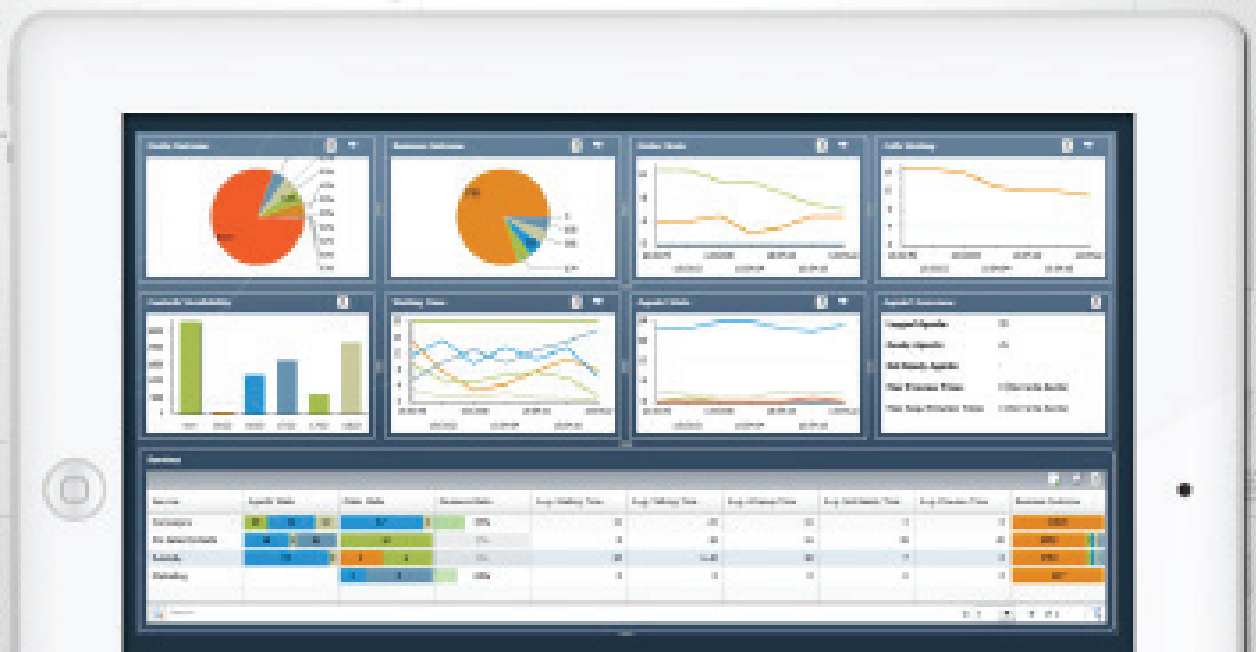


« Todos os contact centers deveriam ter ferramentas avançadas de medição e relatórios que possibilitem uma análise de dados precisa. Estas soluções melhoram as possibilidades de monitorização, motivação e melhoraria do desempenho dos agentes e a performance global das operações da organização. »

Hype Cycle for Contact Center Infrastructure, Jim Davies, Gartner

Gartner

O **OneSupervisor** é uma aplicação Web-based que permite a gestão do Contact Center. É uma ferramenta disponibilizada especificamente para Supervisores, Team Leaders e Administradores, contando com perfis de utilização específicos para os diferentes fins. Com esta importante e fundamental aplicação do OneContact é possível **Aprovisionar, Monitorizar e Analisar o Histórico da atividade do Contact Center**, suportado em tecnologias de Business Intelligence (cubos OLAP - MS Analysis Services).



O OneSupervisor permite:

Monitorização (Real Time):

- Permite visualizar graficamente toda a actividade do Contact Center.
- Vistas Pré-definidas incluídas.
- **Wallboards** para grandes écrans.
- Definir planta da sala (Floorplans), com alarmes.
- Visualizar em tempo real Agentes, Equipas e Serviços.
- Possibilidade de criar vistas personalizadas de Dados, Tabelas e Gráficos (Custom Views).



Configuração/ Aprovisionamento:

- Criação, remoção e edição de serviços.
- Novos Agentes, Equipas e novos perfis.
- Gerir "Skills" e "Dial Rules".
- Configuração mediante: Administração do Supervisor; **Administração de Negócio; Administração de sistema.**

Gestão de Campanhas:

- Definir e lançar campanhas Outbound para um determinado serviço em minutos através do Upload de ficheiros de contactos.
- Criar template de uma nova lista de contactos.
- Importar listas de contactos já existentes.
- **Manipular directamente os contactos do Dialer estabelecendo prioridades** (Monitor de fila de espera).

Relatórios:

- Visualização de relatórios de actividade (**Inbound e Outbound**).
- Pesquisa por interacções ou Gravações.
- Relatórios Standard.
- Possibilidade de fazer Upload de relatórios.

Supervisor Mobile

Desde que as empresas adoptaram uma tecnologia IP, tornou-se mais fácil e conveniente disponibilizar terminais como end-points de agente e supervisão, nomeadamente **iPhones e Androids**. Com este objectivo,

está já disponível nas respectivas App Stores, a aplicação "OneSupervisor Mobile", permitindo o acesso à maioria dos indicadores e estatísticas do contact center, directamente no seu smartphone. O supervisor pode consultar dados relativos à operação Inbound/outbound, aos seus agentes e equipas, pode configurar alertas e diversos widgets de monitorização.

