



## Telefonist- plats Pro

# Telefonistplats Pro – för en proffsigare hantering av samtal

Med Telefonistplats Pro får agenten ett komplett användargränssnitt för avancerad telefonistfunktionalitet.

### Förbättra och effektivisera service

Kunder och partners som ringer in till en växel vill få sina samtal besvarade snabbt för att sedan direkt komma till rätt person. Därför behöver agenter som ska hantera stora trafikvolymer ett verktyg som låter dem behandla många samtal på ett effektivt sätt.

### Tydlig visuell överblick

Telefonistplats pro, en avancerad funktion i Soluno Softphone, hjälper agenten att på ett enkelt och effektivt sätt hantera samtal direkt i sin PC. Gränssnittet är skapat för att ge användaren en tydlig överblick av alla samtalsaktiviteter och en överskådlig lista över de samtal som står i kö. I vyn kan agenten enkelt vidareförmedla samtal, både bevakat eller obevakat.

### Snabb hantering med kortkommandon

Med kortkommandon kan agenten hantera samtal via tangentbordet och på så sätt spara dyrbar tid. Agenten väljer själv vilka kommandon som ska tillhöra specifika händelser. Detta låter er skapa en hantering som är anpassat för agentens specifika preferenser. Något som kan korta ner inlärningsperioden vid anställning av nya agenter.

### Smarta sök- och kontaktfunktioner

Agenten kan använda den smarta sökfunktionen för snabbare hantering och i realtid få linjestatus och hänvisning för sina kollegor. På så sätt skickas inga kunder till personer som sitter i samtal eller är hänvisade som upptagna. I samma vy kan agenten enkelt chatta, maila eller sms:a kontakten och med A/B-fält ges möjlighet att hantera fler samtal parallellt.

