

HybraUC Datorapp möjliggör förenklad kommunikation för dig, dina kollegor och dina kontakter. Applikationen innehåller en mängd olika funktioner, här är några exempel:

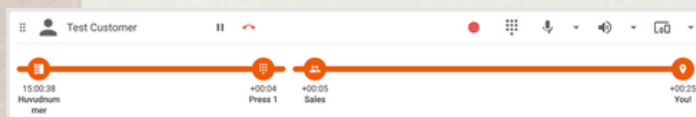
1. Pågående Samtal
2. Kontakter
3. Köinformation
4. Sidomeny
5. Sök / Ring-fält

Pågående Samtal

Förstå och hantera dina pågående samtal. Denna vy syns enbart när du har ett aktivt samtal.

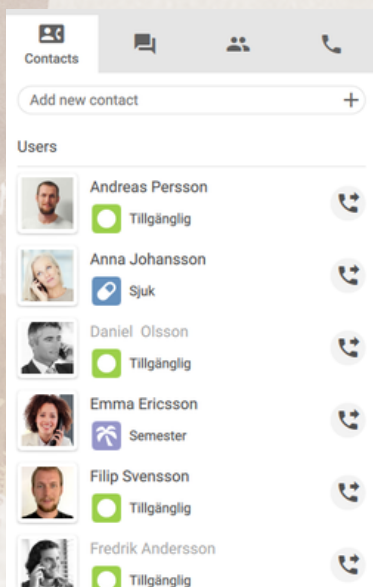
I ett pågående samtal ser du kontaktnamn, eller telefonnummer. I samtalet syns en dynamisk tidslinje som ger dig information om historiken för detta samtal, så att du vet hur det har nått fram till just dig. Det ger dig också information om den inringande har väntat länge i kö.

Varje steg i tidslinjen presenteras med en ikon enligt utseendet till höger, tidpunkt och en förklarande text.



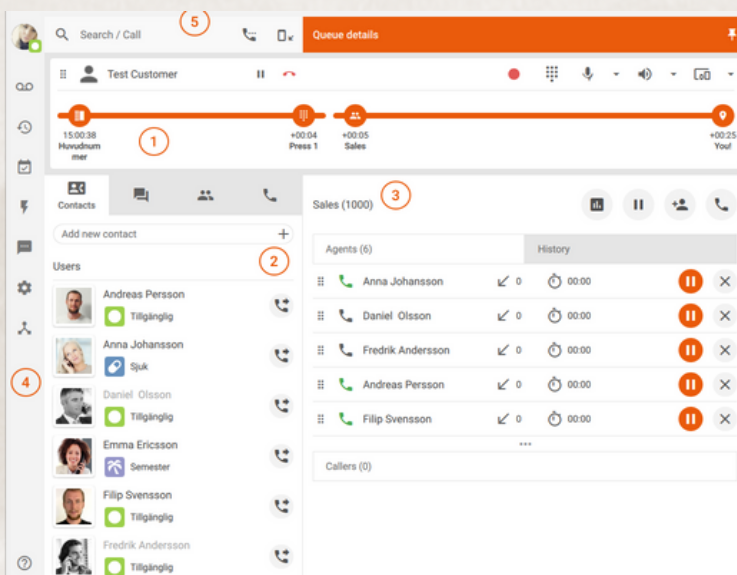
Kontakter

Under Kontakter kan du se dina kollegors aktiva profil (Tillgänglig, Upptagen, Möte etc). Detta hjälper till att bedöma huruvida du kan komma i kontakt med en kollega eller inte.



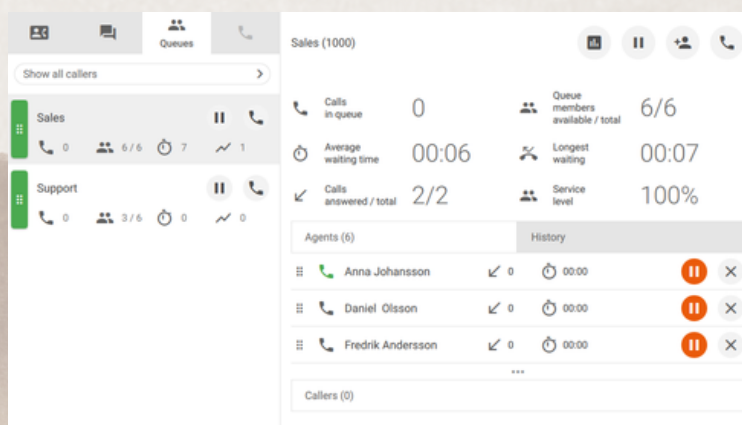
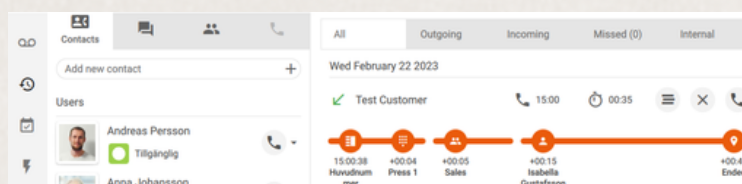
Köinformation

Under Köer kan du se företagets köer listade med nuvarande status och enkelt sätta dig eller en kollega som aktiv eller pausad. I denna vy kan du även se hur många samtal som väntar på att bli besvarade just nu, hur många Agenter som är tillgängliga, medelväntetid och liknande.



- ☰ IVR - Knappvalsmeny spelad
- ☰ IVR - Knappval utfört
- 👤 Samtal besvarat av en kollega
- 👤 Kö - Samtal har placerats i kö
- ⌚ Varning - SLA uppnådd
- ➡ Direkt flytt
- ↔ Övervakad flytt
- 🔄 Återanrop - Agenten besvarade inte samtalet
- 📍 Nu

Tidslinje kan visas i Samtalshistoriken i efterhand, se nedan.



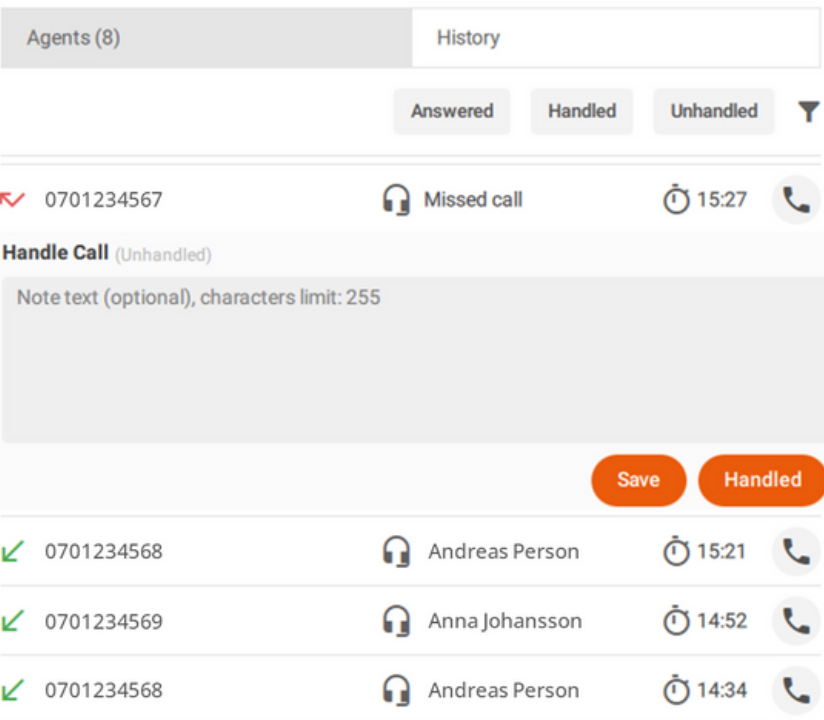
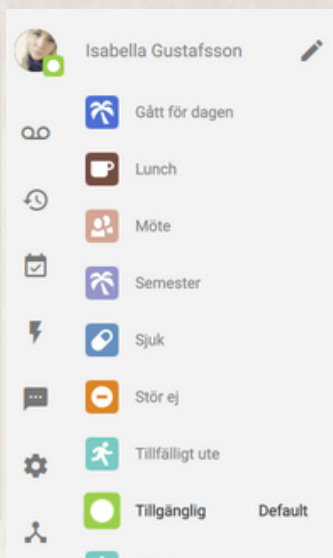
Köhistorik

Under varje kö så finns det en flik med samtalshistoriken för aktuell kö. Där finns alla samtal som kommit till kön och för missade samtal går det att markera dem som hanterade genom att klicka på samtalet. Du får då fram en möjlighet att skriva en notering och markera att du har hanterat samtalet, tex genom att du ringt tillbaka till kunden. Det går även att göra en notering och spara den för att markera att du gjort ett försök att nå kunden men inte kom fram, skriv och klicka sen på spara.

Sidomeny

Sidomenyn kan du sätta din egna profil och nå andra funktioner som exempelvis:

- Röstbrevlåda
- Samtalshistorik
- Inspelningar
- Kalender
- Integrationer och Automatinoer
- SMS
- Inställningar
- Samtalsdirigering


Sök / Ring-fält

Här anger du vilket nummer du vill ringa till, eller söker efter kontakter och köer beroende på vilken tab du har valt. Applikationen kommer att filtrera resultatet på namn, telefonnummer, tag eller vad du nu söker efter.

