

Agent Map® V4.0

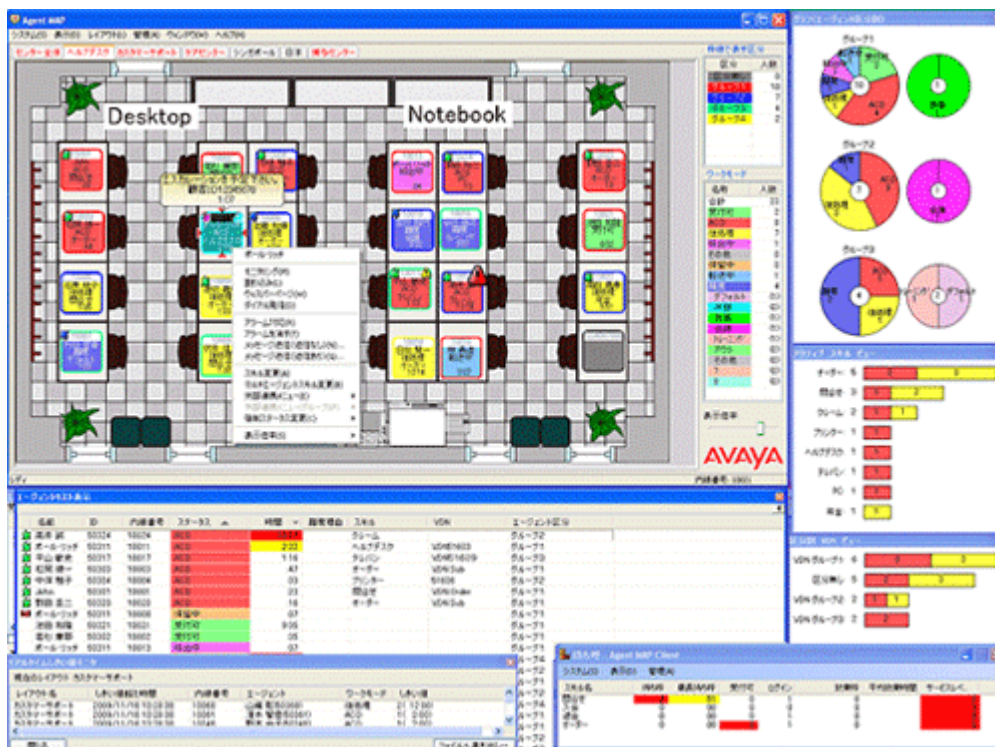
見える化の向こう側へ Agent MAP®がさらに進化

※
現在アバイアのCMSをご使用頂いているお客様には、トライアルも実施しています。ぜひ一度使ってみて便利さをご体験下さい。

Agent

MAP®はコンタクトセンターのリアルタイムマネジメントを強力にサポートします。コンタクトセンターの状況を見る化し的確な状況判断を手助けするだけでなく、生産性の向上、コミュニケーションの向上、ストレスフリーなマネジメント環境を提供します。

■センターの見える化



しきい値設定、リスト形式表示、グラフ表示、サマリー画面、待ち呼情報表示など様々な角度からセンターの見える化を実現します。レイアウトの拡大・縮小や回転ができ、フレキシブルな表示環境を提供します。

■センター内コミュニケーションのスピード化

エージェントからスーパーバイザーに支援を求めるためにアラームを発報することができます。スーパーバイザーは、リクエスト内容を視覚的に確認可能です。また、このタイミングでスーパーバイザーの電話機(固定電話機、無線電話機など)も同時に鳴らすことも可能です。



スーパーバイザーはエージェントの通話をクリック操作だけでモニタリング可能で、モニタリング業務の簡素化と迅速化を実現します。モニタリングの頻度が上がりコーチングやフィードバックの機会が増え、品質向上の手助けとなります。その他にもエージェントにのみ聞こえる通話「ウイスパーページ」を同様に実施することも可能です。

複数のエージェントに同時にメッセージを送信でき、周知事項の連絡や休憩の指示を簡単操作で行えます。

■管理業務のスピード化

- Agent MAP[®]の座席からクリック操作でエージェントのスキル変更が行えます。変更されたエージェントのスキルはリアルタイムで反映され、再ログインは必要ありません。
- エージェント状態の変更もクリック操作で行えます。ログアウト忘れや離席忘れがあってもわざわざ席まで行く必要がありません。
- 外部連携機能により、CMSのレポートの呼び出しや外部のWebページ、アプリケーションの呼び出しを行うことができます。
- エージェント名やスキル名はCMSと連動しており管理情報登録は必要ありません。
- 座席レイアウトもマウス操作だけで簡単にユーザーの方で変更可能です。

システム構成（オプションなし）

サーバー	Windows 2000 Server, 2003 Server(32bit) CPU1.5GHz以上、メモリ512MB以上、500MBの空きDisk
クライアント	Windows2000 Professional, XP, Vista, Windows 7が 動作可能なシステム 128MB以上の空きメモリ
CMS	弊社でサポートしているバージョン以上

*アラーム発報（メッセージ送達機）、CTI連携（モニタリング等）はオプションです。