

Fiche Produit

Gadgets Finesse telisca



Description gadgets Finesse

Introduction

telisca a développé plusieurs Gadgets Finesse. Ceux-ci sont adaptables en fonction de vos besoins spécifiques. Ces applications s'appuient sur les APIs Finesse SDK. Elles s'installent sur une VM Windows.

Panoplie de raccourcis, compteurs et statistiques

Un ensemble de boutons et compteurs peuvent être organisés et paramétrés dans une fenêtre Finesse.



Les différentes fonctions sont disponibles :

- Bouton logout avec code raison prédéfini,
- Bouton pause avec code raison prédéfini,
- Bouton transfert avec destination prédéfinie,
- Compteur durée de pause agent totale,
- Compteur durée de pause agent (filtrée par code raison),
- Nombre d'agents en pause/disponibles,
- Statistiques QOS (paramétrable via requête SQL),
- Attacher une valeur prédéfinie à l'appel,
- Copier une donnée attachée à l'appel,
- Démarrer un enregistrement en mode sélectif,
- Arrêter un enregistrement en mode sélectif.

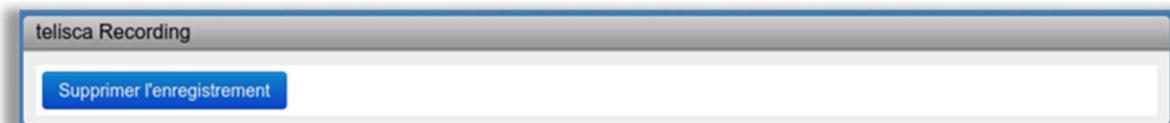
Parcage d'appels

Ce Gadget a été développé pour parquer les appels non urgents et les récupérer facilement par ordre d'arrivée des appels.



Sauvegarder/Supprimer l'enregistrement

En relation avec la solution telisca Recording, en mode d'enregistrement automatique, il est possible de laisser à l'Agent la décision de conserver ou de supprimer l'enregistrement de l'appel en cours si nécessaire (par exemple lorsque le client ne souhaite pas être enregistré).



Bouton IP Phone login/logout/Ready/Pause

Un agent UCCX/UCCE peut se connecter et changer d'état sans l'utilisation de Finesse, en appuyant juste sur un bouton BLF de son IP Phone.