

x-caracal - controlla le prestazioni del tuo team di vendita

x-caracal - controlla le prestazioni del tuo team di vendita	1
Panoramica delle dashboard x-caracal	2
Licenze e requisiti	3
Elenco delle caratteristiche	4

x-caracal - controlla le prestazioni del tuo team di vendita

x-caracal è la soluzione per statistiche ACD leggera, semplice ed efficace che fornisce tutti i dati necessari per mantenere il controllo della propria attività.

Le statistiche ACD consentono alle aziende di valutare le proprie prestazioni di vendita, migliorare il servizio clienti e prendere decisioni basate sui dati.

Il problema è che molte statistiche ACD:

- sono troppo pesanti da installare e utilizzare (il che le rende fuori dalla portata delle PMI)
- sono in grado di fornire solo statistiche parziali, in quanto non completamente integrate nel sistema di comunicazione aziendale (ad esempio, vengono monitorati i dispositivi mobili degli agenti).

Diversamente dalle altre statistiche ACD, x-caracal è:

- **Leggero:** basato su browser e su cloud, non è richiesta alcuna installazione
- **Semplice da usare:** fornisce un feedback costante sulla qualità delle interazioni con i clienti e su ciò che deve essere migliorato
- **Efficace:** completamente integrato nel sistema di comunicazione Wildix, monitora tutti i dispositivi degli agenti, compresi i dispositivi mobili



x-caracal

x-caracal è uno strumento integrato di **Business Intelligence** che aiuta a ridurre al minimo le attività che fanno perdere tempo e a concentrarsi sull'aumento della soddisfazione dei clienti e delle vendite.

Panoramica delle dashboard x-caracal

- **In tempo reale** - statistiche in tempo reale per coda/per agente
- **Distribuzione** - rapporti sulla distribuzione delle chiamate per giorno, settimana, ora, agente, ecc.
- **Chiamate ricevute** - informazioni e rapporti dettagliati sulle chiamate con risposta
- **Chiamate perse** - informazioni e rapporti dettagliati sulle chiamate senza risposta
- **Agente** - aiuta a misurare le prestazioni del team
- **Ricerca** - consente di trovare informazioni su una chiamata specifica

Answered Dashboard: by Agent

Realtime Distribution Answered Unanswered Agent Search

Filter

Q Search:

Agent	Received	Completed	Transferred	% Calls	Talk Time	% Talk Time	Avg Talk Time	Ring Time	Wait Time	Avg Wait Time	Max Wait Time
Adam Sayer	9	9	0	8.49 %	00:02:02	0.91 %	00:00:13	00:02:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Chris Lloyd	2	2	0	1.89 %	00:00:17	0.13 %	00:00:08	00:00:14	00:00:11	00:00:05	00:00:11
Giulio Alfieri	33	33	0	31.13 %	01:25:12	38.13 %	00:02:34	00:03:31	00:03:45	00:00:06	00:01:20
Graham Dixon	5	5	0	4.72 %	00:02:14	1.00 %	00:00:26	00:00:39	00:00:26	00:00:05	00:00:10
Kellie Barrett	30	25	5	28.30 %	01:27:47	39.29 %	00:02:55	00:06:17	00:02:05	00:00:04	00:00:21
Nicola Giovanazzi	5	5	0	4.72 %	00:04:35	2.05 %	00:00:55	00:00:32	00:01:34	00:00:18	00:00:47
Rino Milli	21	19	2	19.81 %	00:36:51	16.49 %	00:01:45	00:02:11	00:00:37	00:00:01	00:00:09
Sergey Brovkin	1	1	0	0.94 %	00:04:28	2.00 %	00:04:28	00:00:21	00:00:22	00:00:22	00:00:22
Total	106	99	7	100.00 %	03:43:26	100.00 %	00:02:06	00:15:50	00:09:00	00:00:05	00:01:20

Showing 1 to 8 of 8 entries

Previous 1 Next 10

Answered by Agent
Number of Calls per Agent

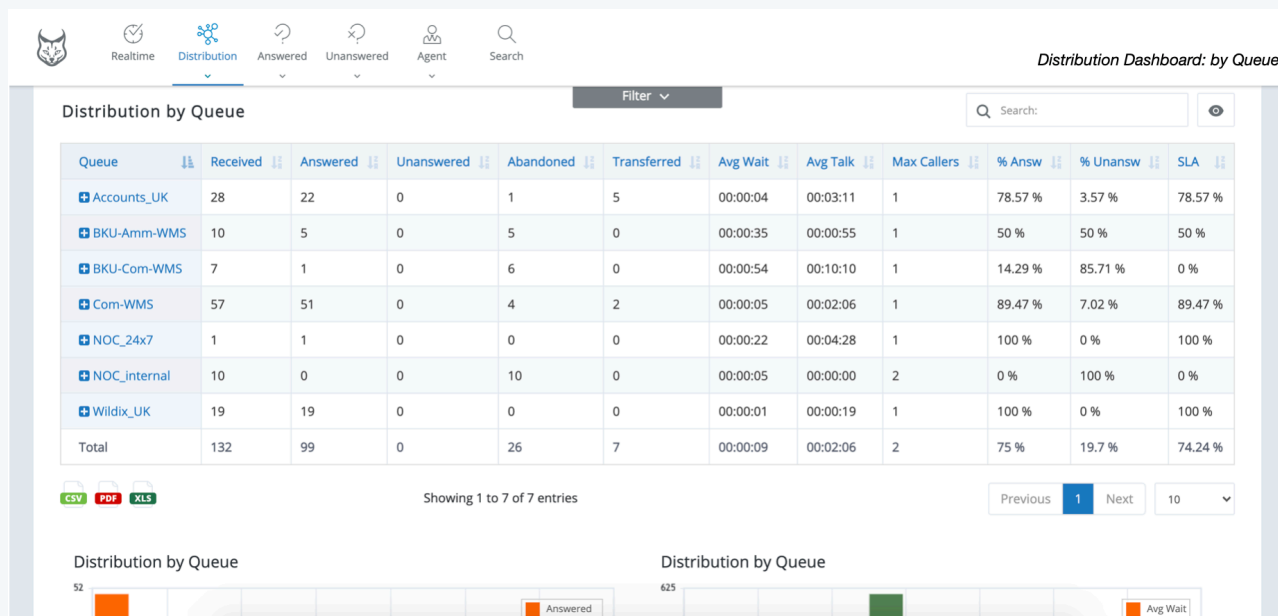
Answered by Agent
Total Time per Agent (seconds)

Realtime Distribution Dashboard

Realtime Distribution Answered Unanswered Agent Search

Filter

Queue	Agent	State	Duration	Caller ID	Queue	Penalty	Last in Call	Calls	Actions
Com-WMS	Giulia Sona	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
Com-WMS	Rino Milli	Not in use	00:00:00			1	94 min. ago	2	
Com-WMS	Giulio Alfieri	Not in use	00:00:00			1	4591 min. ago	0	
BKU-Com-WMS	Ivan Michelazzi	Busy	00:00:31		FDC	1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Rino Milli	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Daria Koval	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Giulia Sona	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Giulio Alfieri	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
Apriporta1	Elisa Ceola	Ringling	00:00:12		support	1	No info	0	



Licenze e requisiti

- WMS 5.03 o versione successiva
- PBX Cloud o Virtuale
- Canone ricorrente per ogni PBX (valida sia per PBX indipendenti che per reti WMS)
- 1 licenza Premium (per il manager) + un minimo di 10 licenze Business/Premium (per gli agenti)

Note:

- Per l'attivazione sono necessarie almeno 1 licenza Premium e almeno 10 licenze Business
- Ogni utente con licenza Premium ottiene l'accesso a x-caracal
- Solo gli eventi di chiamata generati dagli utenti con licenze Business / Premium vengono registrati da x-caracal (ogni agente necessita almeno di una licenza Business)
- 1 licenza Premium consente di monitorare fino a 50 code di chiamata (gruppi di chiamate)
- Sul PBX Virtuale, è necessario il server MYSQL per configurare il database x-caracal

Casi d'uso:

- 1 manager deve monitorare 20 agenti: è necessaria 1 licenza Premium per il manager + 20 Business / Premium per gli agenti
- 2 manager devono monitorare 10 agenti: sono necessarie 2 licenze Premium per i manager + 10 Business / Premium per gli agenti
- 1 manager deve monitorare 8 agenti: è necessaria 1 licenza Premium per il manager + 10 Business / Premium per l'attivazione della funzionalità (8 licenze Business / Premium devono essere assegnate agli agenti di chiamata)

Elenco delle caratteristiche

Statistiche e azioni in tempo reale. Riepilogo Coda (Coda, In Attesa, Agenti, Disconnesso, Occupato, In Pausa, Con Risposta, Senza Risposta, Abbandonata, Tasso Di Abbandono, Attesa Media, Durata Media, Tempo Di Attesa Massimo), Stato Agente (Coda, Agente, Stato, Durata, ID Chiamante, Coda, Penalità, Ultima chiamata, Chiamate, Azioni (pausa/riattiva/disconnessione).

Report predefiniti

- **Distribuzione:** Riepilogo Distribuzione, Chiamate Totali (Numero di Chiamate Ricevute/Con Risposta/Senza Risposta/Abbandonate/Trasferite, Percentuale Senza Risposta/Abbandonate); Distribuzione per Coda/Mese/Settimana/Giorno/Ora/Giorno Della Settimana e Rapporto di Distribuzione Dettagliato.
- **Chiamate con risposta:** Riepilogo Chiamate con Risposta, Totale Chiamate con Risposta, Livello del Servizio, Risposta per Coda/Agente/Causa Disconnessione/Durata Chiamata, Trasferimenti e Dettagli Chiamate con Risposta.
- **Chiamate senza risposta:** Riepilogo Chiamate Senza Risposta, Chiamate Senza Risposta Totali, Livello del Servizio, Causa Disconnessione, Coda Senza Risposta e Dettagli Chiamate Senza Risposta.
- **Report agenti:** Riepilogo Agente, Totale Agente, Disponibilità Agente, Dettagli Pausa, Disposizione Chiamata per Agente e Rapporto Agente Completo.

Guida in linea. Durante la navigazione, attraverso diversi rapporti e griglie, è possibile visualizzare prompt con informazioni dettagliate su ogni passaggio del flusso di attività della chiamata. Questi prompt in linea facilitano la lettura dei dati. Passa il mouse su parole/frasi colorate per visualizzare il suggerimento.

Grafici. I grafici sono disponibili per più tipi di rapporti predefiniti. Passa il mouse su ciascuna barra per visualizzare le informazioni dettagliate. Esporta in PNG disponibile per tutti i grafici.

Ricerca Avanzata. Cerchi informazioni su una chiamata specifica? Un modulo di ricerca ti consente di trovare un risultato rapido. Ricerca per Data/Coda/Agente/Evento/Tempo di Attesa/Ora di Conversazione/Numero di Telefono/Overflow, ID Univoco.

Esportazione CSV, PDF, XLS. Disponibile per tutti i rapporti predefiniti. Ogni griglia ha le proprie icone di esportazione.

Griglie di drill-down dei dettagli. I risultati raggruppati in ciascuna griglia possono essere visualizzati in dettaglio facendo clic sull'icona più.

Statistiche in tempo reale guidate dagli eventi. I rapporti vengono aggiornati ogni volta che un evento è stato registrato senza ritardo.

Livelli di controllo degli accessi. Assegna ruoli diversi: utente, amministratore e agente. Definisci quale coda o agente può essere controllato per ruolo o anche per utente.

Rapporti pianificati. Seleziona più rapporti da inviare via email in giorni specifici in orari specifici.



Avvisi*. Notifica tramite posta elettronica nel caso in cui una variabile specificata all'interno di un rapporto abbia superato un determinato valore.

** la funzionalità sarà disponibile nelle prossime versioni*