CC Pro

CC Pro is een extra dienst die nog steeds updates ondergaat, maar hier is wat informatie over de functionaliteiten die CC Pro al heeft!

Co-luisteren

Co-listening is de meest recente functie die je kunt gebruiken als je CC Pro hebt. Deze functie maakt het mogelijk om in real-time mee te luisteren met gesprekken van collega's. Zowel degene die meeluistert als degene naar wie geluisterd wordt heeft de CC Pro extra service nodig. **Lees hier meer over Co-listening**.

Gesprekswidgets

De gesprekswidgetfunctie wordt gebruikt om meer informatie over een gesprek weer te geven. U kunt het ook gebruiken om een dynamische URL te openen die is aangepast aan informatie met betrekking tot het gesprek, bijvoorbeeld het nummer van de beller of uit welke wachtrij het gesprek komt. **Lees hier meer over Gesprekswidgets.**

Vertraagde Hunt Groep

Als alle leden van de wachtrij CC Pro gebruiken, kunt u ze toevoegen aan de vertraagde hunt groep van de wachtrij. Het is mogelijk om een aantal verschillende groepen aan te maken en met deze functionaliteit kunt u selecteren hoe gesprekken moeten overgaan in de wachtrij.

On-hookwaiting/Callback

Indien alle leden van de wachtrij CC Pro gebruiken, zal een functionaliteit genaamd **On-hookwaiting** beschikbaar zijn in de wachtrij-instellingen. Als u ervoor kiest om deze functionaliteit te activeren, zullen er een paar instellingen zijn die moeten worden geconfigureerd. Bekijk het On-hookwaiting artikel voor een meer gedetailleerde uitleg!

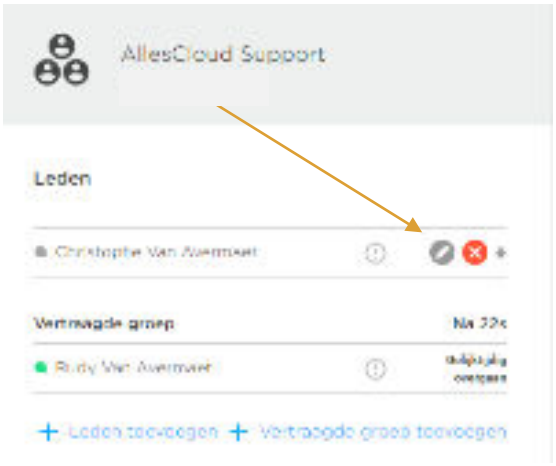
Wanneer **On-hookwaiting** is geactiveerd in een wachtrij, is het goed om te onthouden dat dit geen

Gebruikers die CC Pro niet als een extra dienst hebben toegevoegd, kunnen niet worden toegevoegd aan een wachtrij die een **vertraagde hunt groep** of **on-hookwaiting**in gebruik heeft (aangezien alle gebruikers in deze wachtrijen CC Pro moeten hebben).

invloed zal hebben op de manier waarop u uw gesprekken beantwoordt. Ongeacht of uw klanten gebruik maken van On-hookwaiting of niet, het gesprek zal normaal overgaan in de wachtrij.

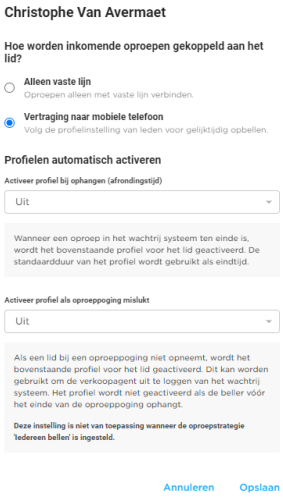
Automatisch activeren van profielen (Wrap-up tijd en een mislukte belpoging)

De meest gebruikelijke manier om deze functionaliteit te gebruiken is om een profiel in te stellen dat geactiveerd wordt na een beëindigde oproep. Het profiel wordt vaak zo ingesteld dat het de gebruiker uitlogt uit wachtrijen en dus geen gesprekken meer zal sturen naar deze gebruiker. Op deze manier wordt de functionaliteit gebruikt als een **automatische afrondingstijd** die ingaat na een gesprek.



De instellingen voor profielen worden aangepast in **Gebruikers > Profielen** (bijv. lengte, wachtrij-login of beller-ID).

Om toegang te krijgen tot de instellingen voor automatische activering van profielen, gaat u naar een wachtrij, dan plaatst u uw aanwijzer op een wachtrij lid om een grijs icoon tevoorschijn te halen en de instellingen aan te passen voor de gebruiker in de wachtrij. Klik op deze knop - dan krijgt u **automatisch profielen activeren** in een apart pop-up venster.

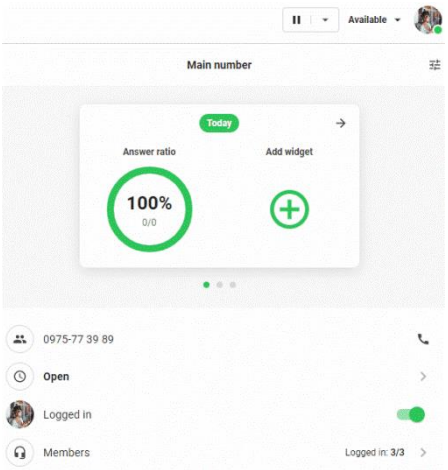


Daar kunt u selecteren welk profiel moet worden geactiveerd na een oproep. Deze opties worden alleen getoond aan gebruikers die CC Pro hebben geactiveerd.

Er is ook een alternatief voor welk profiel moet worden geactiveerd in het geval dat een lid van de wachtrij een oproep niet beantwoordt (de gespreksduur mist). De afbeelding hieronder toont en beschrijft de alternatieven die bij deze gelegenheid kunnen worden geselecteerd.

Pauzeprofielen

Pauzeprofielen zijn profielen die kunnen worden geactiveerd door op een pauzeknop in de AllesCloud-app te drukken - zo kunt u een profiel snel activeren en u afmelden voor wachtrijen. Om van een profiel een pauzeprofiel te maken, moet u naar **Gebruikers > Profielen** gaan. Selecteer vervolgens een gebruiker en een profiel (of maak een nieuw profiel aan). Nadat u dit hebt gedaan, kunt u een profiel markeren als **pauzeprofiel**, zoals hieronder wordt weergegeven.

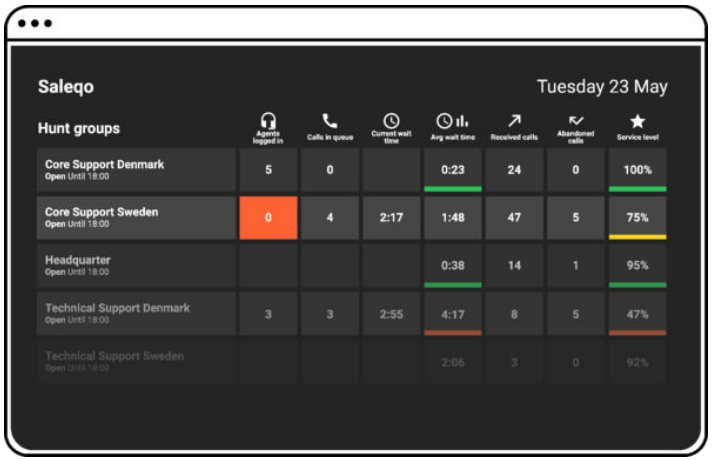


Het selectievakje voor een **pauze profiel** is alleen beschikbaar voor gebruikers met CC Pro.

De video hiernaast laat zien hoe de pauzeknop eruit ziet en hoe deze wordt gebruikt.

Dashboard

Gebruikers met CC Pro kunnen verschillende **dashboards** aanmaken om te zien hoe hun wachtrijen en agenten het de hele dag doen. U kunt een dashboard maken van één of meerdere wachtrijen, of selecteren welke agenten in uw dashboard worden getoond. Op die manier krijgt u een overzicht van uw wachtrijen of agenten.



Om een **dashboard** te creëren in de AllesCloud-app, gaat u naar **Instellingen > Dashboards.**

Statistieken

Gebruikers met CC Pro hebben ook toegang tot **Statistieken**. Deze zijn te vinden op het tabblad Statistieken (alleen zichtbaar als u CC Pro hebt) in het beheerdersportaal.