

## FULL ÖVERBLICK PÅ ALLA SAMTAL, PÅ ETT STÄLLE

Hur skulle det vara om du kunde hålla koll, mäta, följa upp allt som rör företagets samtal på ett och samma ställe? Och slippa växla mellan ert CRM och er växel för att hjälpa en inringande kund? Med Callboard kan du göra detta och mycket, mycket mer. Allt paketerat i marknadens kanske mest användarvänliga och kompetenta Callboard-lösning.

## VAD KAN CALLBOARD GÖRA FÖR DITT FÖRETAG?

Callboard visar företagets alla inkommande och utgående samtal till svarsgrupper, direkt på webben där du alltid kan nå den. Med CRM-integration knyts också varje inkommande samtal direkt till kundens kontaktkort, vilket gör att du alltid har all viktig information om kunden framför dig – redan innan du svarar. Samtidigt sparas kundens samtalshistorik automatiskt i ert CRM, utan att ni behöver lyfta ett finger.

## DETALJERAD DATA FÖR ERT FÖRBÄTTRINGSARBETE

Förr behövde chefer aktivt gå runt bland support eller säljare, alternativt sätta sig på kvällen för att läsa av statistik, för att kunna ta reda på vad som händer just nu. Callboard ger nu istället en omedelbar överblick över hur både sälj och support presterar och ger värdefull insikt för att kunna fatta beslut kring bemanning. Tjänsten kan även fungera som ett coaching-underlag för de med personalansvar eftersom det blir tydligt med Callboard vilka som presterar och vilka som inte gör det bland kollegorna.

## REALTIDSDATA PÅ SKÄRM, VÄGG ELLER I TELEFONEN

Datan i Callboard går enkelt att tillgängliggöra på de ställen där du vill att den ska visas. Det räcker med att du har en skärm eller

projektor. Du kan till exempel se informationen direkt på din egen skärm eller projicera den på en vägg men hjälp av projektor så att dina medarbetare har tillgång till alla data. Självklart kan du snabbt och enkelt växla mellan mörkt eller ljust läge beroende på ljusförhållanden.

## INBYGGD GAMIFICATION HJÄLPER DIG ATT SPORRA SÄLJ, INNESÄLJ ELLER KUNDSERVICE

Vill du kunna se vilka som tagit emot flest inkommande samtal på support eller kundtjänst? Eller mäta antalet utgående samtal från dina innesäljare? Kanske visa upp vilka som presterat lite extra bra? Med Callboard aktiverad är det superenkelt. Den inbyggda topplistan visar vilka medarbetare som lagt på ett extra kål under dagen. Självklart väljer du själv vilka samtalsgrupper och avdelningar som mäts och visas upp.

## KOMPLEXA SAMTALSFLÖDEN OCH VIDAREKOPPLINGAR? INGA PROBLEM.

Förutom att vår Callboard mäter inkommande och utgående samtal i realtid kan du också följa mer komplexa samtalsflöden. Det gör att du till exempel får en god överblick över vad som händer med samtalskedjor och vidarekopplingar så att du kan analysera servicenivå och kundmottagande för alla delar av företagets telefoni.

## SNABB TILLGÅNG TILL JUST DEN STATISTIK OCH DATA DU BEHÖVER

Beroende på hur du vill visualisera din data och vilken typ av data som du vill ha tillgång till, kan du enkelt anpassa gränssnittet i Callboard. Du väljer till exempel vilka samtalslistor, svarsgrupper och statistikboxar du ska ha direkt tillgång till. Om du sedan ändrar dig och vill lägga till eller ta bort någon del, gör du det enkelt direkt i ditt användargränssnitt. Smidigt, flexibelt och

The screenshot displays the Callboard dashboard with the following sections:

- UPPRINGARE (Callers):** A list of callers with their names, phone numbers, and status.
 

Jimmy Malmros Easy Telefoni +46102096595	STATUS: Alla	MOTTAGARE
Diana Thörn Easy Telefoni +46102096585	START: 09:17:25 VÄNTETID: 01:24	+46200215990
Isak Johansson Easy Telefoni +46774400600	START: 09:16:32 VÄNTETID: 00:01 VARADE: 00:06	+46727312801
+46706040712	START: 09:10:15 VÄNTETID: 00:00 VARADE: 01:16	+46200159038
Jimmy Bengtsson Easy Telefoni +46102096502	START: 09:06:32 KÖTID: 00:06 VÄNTETID: 00:05 VARADE: 07:11	+46200215990
Jimmy Malmros Easy Telefoni +46102096595	START: 09:06:16 VÄNTETID: 00:04 VARADE: 04:30	+46200215990
- Team Rankings:**
  - EASY SUPPORT Inkommande:** Patrik Sälleberg (3), Jimmy Bengtsson (3), Isak Johansson (2), Dennis Carlesten (0)
  - ÅF-SUPPORT Inkommande:** Björn Karlsson (0), Burhan Kesapli (0), Joanna Eriksson (0), Alexander Westlund (0), André Holmström (0)
- Summary Tables:**

SÄLJ Inkommande			EASY SUPPORT Inkommande			ÅF-SUPPORT Inkommande		
Totalt inkommande	Samtal just nu	Totalt utgående	Totalt inkommande	Samtal just nu	Totalt utgående	Totalt inkommande	Samtal just nu	Totalt utgående
0	IN 0 UT 1	9	10	IN 0 UT 0	7	0	IN 0 UT 0	4
0	I kö Missade	Väntetid	0	I kö Missade	Väntetid	0	I kö Missade	Väntetid
0	0	0	0	2	6	0	0	0