

Slican Call Center

Instrukcja obsługi

Wydanie 1.0

Spis treści

| . Slican | Call Center - założenia | 3 |
|----------|--|--|
| . Konfig | juracja systemu | 4 |
| 2.1. Lo | gowanie do aplikacji | 4 |
| 2.2. Ko | dy przerw | 8 |
| 2.3. Ra | porty | 9 |
| 2.3.1. | Szablony | .10 |
| 2.3.2. | Harmonogram | .14 |
| 2.4. Dz | ienniki | .14 |
| 2.4.1. | Połączenia kolejek | .14 |
| 2.4.2. | Oddzwonienia | .15 |
| 2.4.3. | Połączenia agentów | .16 |
| 2.4.4. | Zdarzenia agentów | .16 |
| | Slican Konfig 2.1. Lo 2.2. Ko 2.3. Ra 2.3.1. 2.3.2. 2.4. Dz 2.4.1. 2.4.2. 2.4.3. 2.4.3. 2.4.4. | Slican Call Center - założenia. Konfiguracja systemu. 2.1. Logowanie do aplikacji. 2.2. Kody przerw. 2.3. Raporty. 2.3.1. Szablony. 2.3.2. Harmonogram. 2.4.1. Połączenia kolejek. 2.4.2. Oddzwonienia. 2.4.3. Połączenia agentów. 2.4.4. Zdarzenia agentów. |

1. Slican Call Center - założenia

Slican Call Center to zintegrowana funkcjonalność centrali, której częścią jest aplikacja Call Center do zarządzania i kontrolą pracy agentów w Kolejkach Call Center.

Wiele firm czy działów call center dokonuje pomiarów rożnych wskaźników związanych z jakością i poziomem satysfakcji klienta. Dzięki rożnym pomiarom statystyk możemy zarządzać systemami call center (kolejki, agenci) a przez to zwiększać efektywność pracy konsultantów czy zmniejszać koszty obsługi.

Monitoring danych pracy systemów call center to ogromna liczba danych, którą trudno przetworzyć w manualny sposób. Dedykowana aplikacja Slican Call Center dostarcza managerom wielu narzędzi ułatwiających zarządzanie i optymalizację kosztów operacyjnych.

Do najważniejszych cech aplikacji można zaliczyć:

- ogólną liczbę połączeń z klientami w określonej jednostce czasu (godzina, dzień, tydzień, miesiąc), z podziałem na kontakty telefoniczne (rozmowy przychodzące i wychodzące), przekierowane przez kolejkę,
- ogólną liczbę kontaktów nieskutecznych w określonej jednostce czasu (połączenia porzucone, rozmowy utracone),
- ogólną liczbę kontaktów z klientami w określonej jednostce czasu zakończonych pomyślnie w pierwszym kontakcie,
- oddzwanianie numerów porzuconych i utraconych
- czas pracy oraz zdarzeń agentów,
- harmonogramy dystrybucji raportów (dzienne, tygodniowe, miesięczne)
- generowanie wykresów średnich czasów oczekiwania, połączeń przychodzących kolejki jak i połączeń z przekroczonym czasem SLA(Service Level Agreement)
- szczegółowy podgląd dzienników połączeń i zdarzeń agentów oraz połączeń kolejki
- lista zadań agenta numery do oddzwonienia wraz z dziennikiem

Aplikacja jest dedykowana tylko dla central Slican NCPBX.

2. Konfiguracja systemu 2.1. Logowanie do aplikacji

Po utworzeniu konta dla zarządzającego przez administratora centrali otrzymuje on na adres email dane autoryzacyjne do logowania w aplikacji dostępnej z poziomu przeglądarki internetowej pod tym samym adresem IP co centrala z suffixem "cc". Przykładowy adres dostępowy do aplikacji:

http://192.168.0.254/cc

Po poprawnym zalogowaniu się system poprosi o modyfikację hasła dla konta. Pierwszym dostępnym widokiem jest **Stan** kolejek zarządzanych przez zalogowane konto administratora zorganizowany w osobnych okienkach.

Stan kolejek informuje m.in. o:

- statystykach połączeń: odebrane, utracone, porzucone
- stan agentów: wolny, zajęty, dostępny
- procentowe statystyki SLA
- informacja o bieżących połączeniach w kolejce: oczekujące, maksymalna ilość połączeń

Przykładowy widok stanu Kolejek CC

| SUCAR CollCent | ter | NCP DWT 119 [NCP000119 | 1 | | Zalogowany jako: r.switala@slican | .pl 🔻 🕳 S |
|---|---|---|---|---|---|-----------------------|
| Siican Coll Center • Stan • Ustawienia • Raporty • Dzienniki • Pomoc | Stan call center Stan call center Stan: Stan: Stan: Stan: Stan: | Gotowa Deakhyong Cváloznia | 502. Kolejka CC Handel Stan: Stratenja dzwonienja: | Obsługa połączeń (*******) (******) Daktywy Wzrywy (*********************************** | | |
| | Dzisiaj: Naruszenia SLA: Agenet: 4 [1002_Netol | Odebrane: 0 Perzuone przez Allentów: 0 Utracone przez agentów: 0 Półno odebrane: 0% Noedbrane: 0% Zalogowanych: 4 Dostępnych: 3 Wolmych: 3 Zajętych: 0 • Wolmych • Norzia • Wolmy • Wolmy Oczekujących: 0 Maksymalnie: 100 | zmleń zmleń zmleń zmleń | Dzislaj: Agenci: # 1034 SP1014 # 1204 HessengerCT1001 Polqcrenia: #1 523251142 Bydgoszcz | Odebrane: 2 Portuceno przez klientów: 0 Utrzcone przez agentów: 0 Załogowawich: 2 Dostępnych: 2 Wolnych: 1 Zajętych: 1 « Wolny G 0011 (<u>522351142</u> <u>Byłącesca</u>) Oczeświących: 1 Maksymalnie: 100 00:12 | <u>zmień</u> zmień |
| | 503. Kolpiga CC BOK Stan: Strategia devonienia: Dzisioj: Agenci: 4 (1295. "HessengerCT1 1093." 4 (1295. "MessengerCT1 1093." Polączenia: | Gotowa Grupa rozdzwaniająca Odebrane: 0 Morzucone przez Mientów: 0 Utracone przez agentów: 0 Załogowanych: 2 Dostępnych: 1 Zajętych: 1 © 00:11 (<u>32323118 Byłgomerz</u>) v Wolny Oczekujących: 0 Maksymalnie: 100 | <u>zmień</u> <u>zmień</u> | | | |

Okna Kolejek CC są automatycznie odświeżane odzwierciedlając aktualny stan pracy kolejki i jej agentów.

Statystyki połączeń dla tego okna przedstawiają informacje z bieżącego dnia.

Są to sumaryczne ilości połączeń:

• odebrane: wszystkie odebrane połączenia

- porzucone przez klientów: połączenia porzucone przez dzwoniącego oczekującego w kolejce
- utracone przez agentów: połączenia nieodebrane przez żadnego z agentów podczas ich wywoływania

Pojedyncze okna Kolejek CC dają administratorowi także możliwość jej



| 三 501. Kolejka CC Marketing | | |
|-----------------------------|---|--|
| Stan: | Gotowa | |
| | MANUALNE WYŁĄCZENIE KOLEJKI Z OBSŁUGI | |
| | Deaktywuj | STATYSTYKI POŁĄCZEŃ |
| Strategia dzwonienia: | Grupa rozdzwaniająca | KOLEJKI |
| Dzisiaj: | Odebrane: 0 Porzucone przez klientów: 0 Utracone przez agentów: 0 Oddzwonione: 0 | |
| Naruszenia SLA: | Późno odebrane: 0% Nieodebrane: 0% | |
| Agenci: | Zalogowanych: 3 Dostępnych: 2 Wolnych: 2 | Zajętych: 0 |
| 1003 Stanisław | ✓ Wolny STATUSY AGENTÓW | <u>zmień wszystkim</u> <u>zmień</u> |
| 1007 Wiktor | Volny MODYFIKACJA STANU | <u>zmień</u> |
| 1050 Ferdynand | * Awaria AGENTA | <u>zmień</u> |
| Numery do oddzwonienia: | Gromadzenie włączone: 🖌 Ilość: 0 <u>zmień</u> 🗕 | KONFIGURACJA PARAMETRÓW |
| Połączenia: | Oczekujących: 0 Maksymalnie: 100 | ODDZWONIENIA |

Dostępne funkcje pozwalają na:

- manualną aktywacje/deaktywacja kolejki przy deaktywacji kolejki system wyświetli ostrzeżenie z informacją o rozłączeniu wszystkich połączeń w kolejce i wylogowaniu wszystkich agentów (ponowna aktywacja wymaga ich ponownego zalogowania)
- modyfikację stanu agenta umożliwia jego wylogowanie/zalogowanie lub ustawienie statusu przerwy
- podczas aktywnego połączenia agenta dołączenie do rozmowy w trybie: nasłuch, szept lub wejście na trzeciego
- konfigurację parametrów do oddzwonienia minimalny czas dzwonienia połączeń nieodebranych, kasowanie po czasie

Nadzorowanie połączeń

Nadzorowanie połączeń przez zarządzającego daje mu możliwość dołączenia do aktywnego połączenia agenta z klientem w trybie:

nasłuch – zarządzający może tylko przysłuchiwać się rozmowie agenta z klientem



wejście na szept – zarządzający może uczestniczyć w rozmowie tylko w kierunku agenta (akustyka w stronę agenta)



 wejście na trzeciego – zarządzający uczestniczy w rozmowie agenta i klienta w obu kierunkach (akustyka w stronę agenta i klienta)



SUCAR CollCenter

Dostęp do powyższych usług uzyskujemy bezpośrednio z okna stanu kolejek na aktywnej rozmowie agenta przez wybranie opcji **dołącz**:

| Gotowa | |
|--|--|
| Deaktywui | |
| Grupa rozdzwaniającą | |
| Odebrane: 2 Porzucone przez klientów: 0 Utracone przez agentów: 1 | |
| Późno odebrane: 0% Nieodebrane: 33% | |
| Zalogowanych: 1 Dostępnych: <u>1 Wo</u> lnych: 0 Zajętych: 1 | DOŁĄCZENIE DO ROZMOWY |
| Col:43 523251142 Bydgoszcz dołącz Coleman Zmień | |
| Oczekujących: 0 Maksymalnie: 100 | |
| cz do połączenia agenta * nt: 1014 SIP 1014 nt: 523251142 Bydgoszcz j numer wewnętrzny: 1003 Stanisław oda dołączenia: Nasłuch Wejście na szept Wejście na trzeciego zmień | NUMER ZARZADZAJĄCEGO JAK ZOSTANIE DOŁĄCZONY DO ROZMOWY NADZOROWANEJ WYBÓR TYPU NADZOROWANEJ ROZMOWY |
| | Gotowa Deaktywuj Grupa rozdzwaniająca Odebrane: 2 Porzucone przez klientów: 0 Utracone przez agentów: 1 Późno odebrane: 0% Nieodebrane: 33% Zalogowanych: 1 Dostępnych: 1 Wolnych: 0 Zajętych: 1 I 01:43 523251142 Bydgoszcz dołącz zmień Oczekujących: 0 Maksymalnie: 100 Oczekujących: 0 Maksymalnie: 100 acz do połączenia agenta I III SIP 1014 III SIP 1014 ent: III SIP 1014 III SIP 1014 III SIP 1014 int: S23251142 Bydgoszcz III SIP 1014 ioj numer wewnętrzny: III III SIP 1014 III III III III III IIII III III III I |

Numery do oddzwonienia

Funkcjonalność pozwalająca na zapisywanie w historii wszystkich połączeń nieodebranych lub porzuconych celem ich oddzwonienia. Lista numerów jest widoczna pod skonfigurowanym przyciskiem telefonu systemowego Slican CTS – jako "Oddzwonienia"

Zarządzający ma możliwość określenia dodatkowych parametrów:

- włączyć zapisywanie numerów do oddzwonienia
- określenie minimalnego czasu po jakim dane połączenie zapisze się do listy
- określenie godziny usuwania numerów z listy
- historia połączeń nieodebranych na telefonie

Zmiany powyższych parametrów uzyskujemy bezpośrednio z okna stanu kolejek w polu **Numery do odzwonienia** przez wybranie opcji *zmień*.

| 🚊 501. Kolejka CC Marketing | | | |
|-----------------------------|--|------------------------------------|-----------------|
| Stan: | Gotowa | | |
| | | | |
| | ▼ | | |
| | Deaktywuj | | |
| Strategia dzwonienia: | Grupa rozdzwaniająca | | |
| Dzisiaj: | Odebrane: 0 Porzucone przez klientów: 0 Utracon | ne przez agentów: 0 Oddzwonione: 0 | |
| Naruszenia SLA: | Późno odebrane: 0% Nieodebrane: 0% | | |
| Agenci: | Zalogowanych: 4 Dostępnych: 3 Wolnych: 3 Za | ajętych: 0 | zmień wszystkim |
| 1003 Stanisław | ✓ Wolny | | <u>zmień</u> |
| 1007 Wiktor | ✓ Wolny | | zmień |
| 1050 Ferdynand | † Awaria | | zmień |
| 1006 SIP 1006 | ✓ Wolny | | zmień |
| | | KONFIGURACIA | |
| Numery do oddzwonienia: | Gromadzenie włączone: 🗸 Ilość: 0 zmień | PARAMETROW LISTY | |
| Połączenia: | Modyfikacja konfiguracji numerów do oddzwonienia | NIEODEBRANYCH | |
| | Koleika: 50 | 01 Koleika CC Marketing | |
| | Włacz automatyczne gromadzenie numerów do | | |
| | oddzwonienia na podstawie połączeń nieodebranych: | MINIMALNY CZAS | |
| | numery do oddzwonienia będą dostępne na telefonach systemowych | DZWONIENIA ZAPISANY DO | |
| | agentow | LISTY NIEODEBRANYCH | |
| | Nie dołączaj numerów z połączen nieodebranych o czasie oczekiwania krótszym niż: | | |
| | w sekundach | PŁENA GODZINA | |
| | Usuwaj wszystkie nieoddzwonione numery codziennie | | |
| | o: | | |
| | Reference in the standard and a finite state of the state | | |
| | Pokaz porączenia nieodebrane z kolejki w historii | | |
| | niezalecane przy włączonym gromadzeniu numerów do oddzwonienia | HISTORIA POŁĄCZEŃ | |
| | | NIEDOEBRANYCH | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

W telefonie systemowym połączenie nieodebrane będzie sygnalizowane podświetleniem skonfigurowanego przycisku. Jego wciśnięcie wyświetli listę zapisanych połączeń nieodebranych. W konsekwencji agent będzie mógł oddzwonić na jeden z zapisanych numerów oraz potwierdzić (połączenie zostanie usunięte z listy) udane oddzwonienie przez wybranie opcji: Oddzwoniono w menu telefonu. Przy włączonej opcji gromadzenia połączeń zalecamy wyłączenie sygnalizacji połączeń nieodebranych sygnalizowanej na ekranie telefonu CTS, aplikacji MessengerCTI, WebCTI (powyższe nie dotyczy telefonów SIP oraz analogowych FXS).

2.2. Kody przerw

Praca agentów składa się także z przerw. Mogą to być przerwy na notatki służbowe po skończonych rozmowach, czas na posiłek lub prywatne. Usługa przerwy jest konfigurowana przez administratora centrali i jest ona przywoływana ze schematem jak poniżej za pomocą usługi lub przypisana do przycisku telefonu systemowego CTS lub telefonu VoIP (jako klawisz BLF).

Przerwy mogą być klasyfikowane jako:

- służbowe liczone do czasu pracy
- prywatne nie liczona do czasu pracy

Zarządzający pracą agentów może powołać w aplikacji tzw. kody przerw. Dzięki nadaniu kodu przerwie możemy konkretny jej typ indywidualnie określać nadając jej unikalne identyfikator jak i nazwę. Kod przerwy powinien być unikalny oraz określać

czy należy do służbowych lub prywatnych i jest liczony do efektywnego czasu pracy agenta.

Sposoby wywołania przerwy:

- za pomocą kodu usługi dedykowany dla telefonów SIP lub FXS (kod usługi powołuje administrator centrali)
- za pomocą przycisku telefonu systemowego CTS (definiuje administrator)
- z poziomu aplikacji przez zarządzającego w oknie Stanu kolejki

Przywołanie przerwy przez agenta powoduje iż na czas jej aktywności żadne połączenia z kolejki nie są do niego kierowane.

Przykładowe wywołanie usługi przerwy wraz z kodem na telefonie:

aktywacja



gdzie: — numer usługi (numer wewnętrzny składający się z cyfr np.: *400)

– kod przerwy(cyfra kodu konfigurowana przez zarządzającego call center)

deaktywacja



gdzie: — numer usługi deaktywacji przerwy(numer wewnętrzny składający się z cyfr np.: *500)

2.3. Raporty

Aplikacja umożliwia tworzenie raportów na podstawie skonfigurowanych szablonów. Zarządzający otrzymuje do szczegółowej konfiguracji predefiniowane typy raportów dookreślając czy ma to być raport ze statystyk obsługi połączeń kolejki, agentów oraz ich czas pracy. Wygenerowane raporty są rozsyłane jako wiadomość email do zarządzających zgodnie z utworzonym terminarzem. Nadesłana wiadomość email zawiera załącznik z nazwą raportu jako plik HTML.

2.3.1. Szablony

Zarządzający konfiguruje raport na podstawie dostępnych szablonów. Dodatkowe opcje umożliwiają uwzględnienie dodatkowych parametrów a wbudowany filtr umożliwia uszczegółowienie co do daty i czasu oraz wyboru kolejki. Skonfigurowany raport możemy wyświetlić bezpośrednio po jego utworzeniu wybierając opcję *Wyświetl*.

Aby utworzyć raport wybieramy opcję Dodaj.

Opis poszczególnych raportów:

STATYSTYKI KOLEJEK CALL CENTER

Szczegóły konfiguracji:

- typ raportu: wybieramy jeden z dostępnych szablonów dotyczących połączeń w kolejce lub czasu pracy agentów
- *zliczaj połączenia od poszczególnych klientów tylko raz*: powtarzające się połączenia od tego samego klienta nie będą uwzględniane w statystykach
- **połączenia utracone traktowane jako porzucone**: określenie minimalnego czasu dzwonienia telefonu agenta na podstawie którego, połączenie będzie traktowane jako porzucone przez klienta a nie jako nieodebrane z winy agenta
- wyświetlenie wykresu połączeń przychodzących kolejki: określenie sposobu wizualizacji wykresów (dane w postaci słupków nałożone na siebie lub obok siebie)
- **wyświetlenie wykresu SLA**: określenie sposobu wizualizacji wykresów dla monitora SLA (dane w postaci słupków nałożone na siebie lub obok siebie)
- *filtr daty i czasu*: określenie czasookresu w jakim ma być generowany raport
- kolejki: wybór kolejek do jakich ma dostęp dane konto zarządzającego

Przykładowy tygodniowy raport statystyk połączeń kolejki wraz z wykresami:

| 三 117. DWT | | |
|---|-----------|-----------------------------------|
| Średni czas oczekiwania: | | |
| Połączenia odebrane: | 00:34 | ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA DLA |
| Połączenia nieodebrane: | 01:34 | POŁĄCZEŃ Z CAŁEGO TYGODNIA |
| Maksymalny czas oczekiwania: | | |
| Połączenia odebrane: | 12:15 | |
| Połączenia nieodebrane: | 13:00 | |
| Czas rozmowy: | | |
| Średnio: | 01:57 | |
| Maksymalnie: | 47:25 | |
| Połączenia oczekujące w kolejce: | | |
| Maksymalnie: | 2 | |
| Połączenia przychodzące kolejki: | | |
| Razem: | 169 | |
| Odebrane przez agentów: | 148 (88%) | |
| w czasie poniżej 10 sekund: | 83 (49%) | |
| w czasie od 10 do 20 sekund: | 32 (19%) | BOZKŁAD PROCENTOWY |
| w czasie od 20 do 30 sekund: | 6 (4%) | CZASÓW PO JAKIM BYŁY |
| w czasie od 30 do 45 sekund: | 4 (2%) | ODEBIERANE POŁĄCZENIA |
| w czasie od 45 do 60 sekund: | 4 (2%) | |
| w czasie powyżej 60 sekund: | 19 (11%) | |
| Nieodebrane: | 21 (12%) | |
| Utracone przez agentów: | 7 (4%) | |
| Porzucone przez klientów: | 13 (8%) | |
| Odrzucone przez kolejkę: | 0 (0%) | ILOŚĆ POŁĄCZEŃ |
| Przekierowane przez kolejkę: | 1 (1%) | PRZEKIEROWANA |
| Przekroczony czas oczekiwania: | 1 (1%) | ZGODNIE Z KONFIGURACJĄ KOLEJKI |
| Połączenia naruszające SLA (Service Level Agr | eement): | KOLEJKI |
| Późno odebrane: | 27 (16%) | STATYSTYKI POŁĄCZEŃ W |
| Nieodebrane: | 21 (12%) | STOSUNKU DO ZAŁOŻONEGO |
| Maksymalnie agentów: | | SLA |
| Zalogowanych: | 4 | MAKSYMALNE ILOŚCI AGENTÓW |
| Dostępnych: | 3 | W CIĄGU TYGODNIA |

Z powyższego raportu wyczytujemy statystki:

- średnich czasów połączeń odebranych i nieodebranych
- maksymalne czasy oczekiwania
- czasy rozmów: średnie i maksymalne
- maksymalna ilość połączeń w kolejce
- sumaryczną ilość połączeń odebranych wraz z rozkładem czasów po jakim połączenia były odbierane
- sumaryczną ilość połączeń nieodebranych jako: porzucone, utracone, odrzucone oraz przekierowane przez kolejkę z podaną przyczyną
- statystyki procentowe oraz ilościowe po przekroczeniu założonego SLA w stosunku do wszystkich połączeń

maksymalne ilości agentów zalogowanych do kolejki wraz z ich dostępnością
 Wykresy są wizualnym odzwierciedleniem raportów ze statystykami.



STATYSTYKI POŁĄCZEŃ PRZYCHODZĄCYCH AGENTÓW

Raport uwzględniający aktywność agentów w ruchu przychodzącym pochodzących z różnych źródeł.

Szczegóły konfiguracji:

- typ raportu: wybieramy jeden z dostępnych szablonów dotyczących połączeń w kolejce lub czasu pracy agentów
- połączenia utracone traktowane jako porzucone: określenie minimalnego czasu dzwonienia na podstawie, którego połączenie będzie traktowane jako porzucone a nie jako nieodebrane
- sortowanie: określenie sposobu sortowania danych w kolumnach
- *filtr daty i czasu*: określenie czasookresu w jakim ma być generowany raport
- źródło połączeń: określenie źródła połączeń przychodzących (wszystkie, wybrane kolejki, inne)
- *agenci*: wskazanie agenta/agentów

Przykładowy raport połączeń przychodzących dla agentów jednej z kolejek:



STATYSTYKI POŁĄCZEŃ WYCHODZĄCYCH AGENTÓW

Raport uwzględniający aktywność agentów w ruchu wychodzącym.

Szczegóły konfiguracji:

- typ raportu: wybieramy jeden z dostępnych szablonów dotyczących połączeń w kolejce lub czasu pracy agentów
- sortowanie: określenie sposobu sortowania danych w kolumnach
- *filtr daty i czasu*: określenie czasookresu w jakim ma być generowany raport
- agenci: wskazanie agenta/agentów

Przykładowy raport połączeń wychodzących dla agentów jednej z kolejek:

| DWT (20 | OWT (2018-09-17 - 2018-09-23) | | | | | | | | | | | | |
|---------|-------------------------------|----|----------------|-------------|---------|----------|----------|-------|---------|---------|--|--|--|
| Agenci | | | Ilość połączeń | | Czas dz | wonienia | Czas roz | mowy | | | | | |
| Numer | | | | Nieodebrane | | | Razem | | | Srednio | | | |
| 12 | Artur | 79 | 49 (62%) | 30 (38%) | 12:57 | 00:09 | 1:26:34 | 01:46 | 1:39:31 | 01:15 | | | |
| 11 | Leszek | 62 | 44 (71%) | 18 (29%) | 06:40 | 00:06 | 1:05:31 | 01:29 | 1:12:11 | 01:09 | | | |
| 18 | Robert | 38 | 21 (55%) | 17 (45%) | 03:40 | 00:05 | 17:30 | 00:50 | 21:10 | 00:33 | | | |

CZAS PRACY AGENTÓW PODSUMOWANIE ZBIORCZE

Raport zbiorczy czasu pracy agentów uwzględniający ich aktywność z podziałem na całkowity czas pracy, dostępność w kolejce, przerwy służbowe oraz prywatne. Szczegóły konfiguracji:

- typ raportu: wybieramy jeden z dostępnych szablonów dotyczących połączeń w kolejce lub czasu pracy agentów
- sortowanie: określenie sposobu sortowania danych w kolumnach
- *filtr daty i czasu*: określenie czasookresu w jakim ma być generowany raport
- *kolejki*: wybrane lub wszystkie
- agenci: wskazanie agenta/agentów

Przykładowy raport czasu pracy agentów jednej z kolejek:



CZAS PRACY AGENTÓW ANALIZA SZCZEGÓŁOWA

Raport szczegółowy z czasu pracy agentów uwzględniający ich aktywność z podziałem na całkowity czas pracy, dostępność w kolejce, przerwy służbowe oraz prywatne. Raport zawiera szczegółową analizę czasu pracy agenta oraz wykres z podsumowaniem poglądowym.

Szczegóły konfiguracji:

- typ raportu: wybieramy jeden z dostępnych szablonów dotyczących połączeń w kolejce lub czasu pracy agentów
- *filtr daty i czasu*: określenie czasookresu w jakim ma być generowany raport
- *kolejki*: wybrane lub wszystkie
- agenci: wskazanie agenta/agentów

Przykładowy raport czasu pracy agenta jednej z kolejek ze szczegółową analizą:

| 🗏 117. DWT | | | | | | | |
|------------------|----------|---------|---------|---------|-----------|-----------|-------|
| Czas pracy: | | | | | | 37:58:1 | 4 |
| Dostępność w kol | 37:15:1 | 4 | | | | | |
| Przerwy służbowe | : | | | | | 43:00 | I |
| Śniadanie (1): | | | | | | 43:00 | 1 |
| Przerwy prywatne | 11 | | | | | - | |
| Okres zalogowani | a: | | | | | 37:58:1 | 4 |
| - | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | _ | | | | | |
| Podsun | nowan | ia pog | glądov | ve | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Przerw | y prywat | ne 🔳 Pr | zerwy s | łużbowe | 🔳 Dostępi | ność w ko | lejce |
| | | | | | | | |
| O dealer | L | | | | | | |
| e godz. | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | _ | | | - | |
| | Pn | Wt | Sn | Cz | Pt | So | N |

2.3.2. Harmonogram

Skonfigurowane raporty będą przesyłane na podany adres odbiorcy zgodnie z utworzonym harmonogramem. Odbiorców może być wielu. Dla poprawnej obsługi kont email, administrator centrali powinien skonfigurować konto klienta SMTP w centrali.

Szczegóły konfiguracji:

- *wyślij raporty*: określenie terminu oraz godziny w jakim ma być wysłany raport
- wyślij e-mail do: należy podać adres e-mail odbiorcy/odbiorców raportu
- dodaj raporty: dodawanie raportów jakie zostały utworzone

Lista raportów może być sortowana.

2.4. Dzienniki

Dziennik dają możliwość wglądu do szczegółowych danych połączeń kolejek, agentów oraz zdarzeń przez nich wywoływanych.

2.4.1. Połączenia kolejek

Przeglądanie połączeń kolejek może być dowolnie filtrowana przez:

- wskazanie daty
- pory dania
- wyboru kolejki
- klienta

 status połączenia kolejki: odebrane, utracone, porzucone, rozłączone, przekierowane

Po wybraniu parametrów należy wcisnąć przycisk *Filtruj* aby otrzymać szukane dane. Szczegóły z rekordów połączeń widoczne pod przyciskiem *Więcej*.

| Dzien | ziennik połączen kolejek cali center | | | | | | | | | | |
|------------|--------------------------------------|------------------------------------|----------------------|-----|--------|-----------|--|--|--|--|--|
| Data | | Pora dnia | Kolejki | K | dient | | Połączenia kolejki | | | | |
| Od: Do: | 2018-11-05 👼 2018-11-13 👼 | Od: 00 • : 00 • Do: 23 • : 59 • | Wszystkie | ▼ S | zukaj: | | ✓ Odebrane ✓ Odebrane ✓ Otracone przez agentów ✓ Porzucone przez klientów ✓ X Rozłączone przez kolejkę ✓ Przekierowane przez kolejk | | | | |
| | Filtruj Pokaž wszystkie zdarzenia | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| тур | <u>Data</u> | Numer | Nazwa | Num | ner | Nazwa | | | | | |
| 9 : | 2018-11-13 13:00:1 | 2 501 k | Kolejka CC Marketing | 51 | 232511 | Bydgoszcz | Żaden z agentów nie odebrał. Utracono połącze | | | | |
| 9 : | 2018-11-13 12:57:3 | 8 501 H | Kolejka CC Marketing | 5 | 232511 | Bydgoszcz | Żaden z agentów nie odebrał. Utracono połącze | | | | |
| 1 | 2018-11-13 12:13:2 | 2 501 k | Kolejka CC Marketing | 53 | 232511 | Bydgoszcz | Połączenie odebrane przez 1006. SIP 1006. | | | | |
| 1 | 2018-11-13 12:02:2 | 7 501 k | Kolejka CC Marketing | 53 | 232511 | Bydgoszcz | Połączenie odebrane przez 1006. SIP 1006. | | | | |
| 1 | 2018-11-13 12:00:0 | 0 501 k | Kolejka CC Marketing | 53 | 232511 | Bydgoszcz | Połączenie odebrane przez 1006. SIP 1006. | | | | |
| 1 | 2018-11-05 13:02:2 | 1 501 k | Kolejka CC Marketing | 51 | 232511 | Bydgoszcz | Połączenie odebrane przez 1006. SIP 1006. | | | | |
| 9 : | 2018-11-05 13:01:4 | 5 501 k | Kolejka CC Marketing | 51 | 232511 | Bydgoszcz | Żaden z agentów nie odebrał. Utracono połącze | | | | |
| 9 : | 2018-11-05 13:00:1 | 8 501 k | Kolejka CC Marketing | 51 | 232511 | Bydgoszcz | Żaden z agentów nie odebrał. Utracono połącze | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

2.4.2. Oddzwonienia

Przeglądanie dziennika połączeń oddzwonionych zapisanych do listy nieodebranych. Dostępne filtry pozwalają na uszczegółowienie wyświetlonych statystyk:

- wskazanie zakresu dat
- pory godzinowej dnia
- wyboru kolejki
- po danych klienta lub nazwie agenta
- typ połączenia: oddzwonione, nieoddzwonione, odebrane, usunięte

Połączenia będą widoczne w dzienniku gdy:

- oddzwonienia oddzwonione z listy przez agenta po zatwierdzeniu na telefonie systemowym CTS
- automatycznie usunięte zgodnie z ustawionym czasem jako nieoddzwonione
- ręcznie usunięte z listy przez zarządzającego
- odebrane przez agenta po ponownej próbie połączenia przez dzwoniącego

Szczegóły z rekordów połączeń widoczne pod przyciskiem więcej.

| Dziennik oddzwonie | 1 | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|--------------------------|------------------|--------|--|-----------|-------|-------|-----|---------------|
| Data | Pora dnia | Kolejki | Klient lub agent | | Typy połączeń | | | | | |
| Od: 2018-11-05 Do: 2018-11-13 | Od: 00 • : 00 • Do: 23 • : 59 • | Wszystkie • | Szukaj: | | ✓ Oddzwonione ✓ Odebrane ✓ Nieoddzwonione ✓ Sunięte | | | | | |
| Filtruj | Filtruj Pokaž wszystkie zdarzenia Eksport | | | | | | | | | |
| Połączenie | Połączenie Kolejka | | | Klient | | | | | | |
| Typ <u>Data</u> | Numer | l l | lazwa | | Numer | Nazwa | Numer | Nazwa | | |
| 2018-11-13 13: | 3:02 | 501 Kolejka CC Marketing | | | 523251142 | Bydgoszcz | | | - 1 | Więcej |
| 2018-11-05 13: | 2:29 | 501 Kolejka CC Marketing | | | 523251142 | Bydgoszcz | | | 1 ⊻ | <u>Więcej</u> |

2.4.3. Połączenia agentów

Przeglądanie połączeń kierowanych przez kolejkę do agentów, które mogą być dowolnie filtrowana przez:

- wskazanie daty
- pory dania
- wybór kolejki
- wybór agenta
- typy połączeń przychodzące/wychodzące: odebrane, utracone, nieodebrane

Po wybraniu parametrów należy wcisnąć przycisk *Filtruj* aby otrzymać szukane dane. Odsłuch nagrań połączeń agentów przez wciśnięcie przycisku *Odtwórz* (zarządzający musi mieć dostępne uprawnienia).

| Slican Call Center 🔹 🔻 | Dziennik połączeń agen | nik połączeń agentów call center | | | | | | | | | |
|--|------------------------|------------------------------------|-----------|-------|--------------------------|---|-----------|---------------------|----------|--|--|
| • Stan | Data | Pora dnia | Kolejki | Ag | jenci 1 | Typy połączeń | | | | | |
| Ustawienia Raporty Dzienniki Połączenia kolejek Oddzwonienia Połączenia agentów Zdarzenia agentów Pomoc | Od: 2018-11-05 | Od: 00 • : 00 • Do: 23 • : 59 • | Wszystkie | ▼ Szt | ukaj: | Przychodzące: 2 ↓ Odebrane 2 ↓ Odebrane przez kogoś inne 0 ↓ Utracone przez agenta 2 ↓ Nieodebrane Vychodzące: 2 ↓ Odebrane 3 ↓ Nieodebrane 3 ↓ Nieodebrane | go | | | | |
| | Filtruj Poka | ż wszystkie zdarzeni | a | | | | | | Eksport | | |
| | Zdarzenie | Α | Agent | | Kolejka | | Klient | Czas | | | |
| | Typ <u>Data</u> | Numer | Nazwa | Numer | Nazwa | Numer | Nazwa | Oczekiwanie Rozmowa | Nagranie | | |
| | \$ 2018-11-13 12:13:2 | 3 1006 S | IP 1006 | 5 | 501 Kolejka CC Marketing | 5232511 | Bydgoszcz | 00:07 01:40 | Odtwórz | | |
| | 4 2018-11-13 12:13:2 | 2 1003 S | tanisław | 5 | 501 Kolejka CC Marketing | 5232511 | Bydgoszcz | 00:07 | | | |
| | 4 2018-11-13 12:13:2 | 2 1007 W | liktor | 5 | 501 Kolejka CC Marketing | 5232511 | Bydgoszcz | 00:07 | | | |

2.4.4. Zdarzenia agentów

Przeglądanie zdarzeń agentów może być dowolnie filtrowana przez:

- wskazanie daty
- wybór kolejki
- wybór agenta
- wybór zdarzenia: zalogowanie, wylogowanie, rozpoczęcie i zakończenie przerwy, włączenie i wyłączeni DND, awaria urządzenia agenta

Po wybraniu parametrów należy wcisnąć przycisk *Filtruj* aby otrzymać szukane dane.

Dodatkowo pojedyncze rekordy zdarzeń można usunąć ręcznie przez wciśnięcie **Usuń**.