

CCView



לרמת השירות וליעילות המוקד הטלפוני, המהווה בדרך כלל ממשק ראשוני ואפילו עיקרי בין הלקוח לארגון, יש השפעה מכרעת על יעילות הטיפול בלקוח ועל רמת שביעות רצון הלקוח. מערכת CCView אשר פותחה במיוחד עבור מרכזיות פנסוניק מעצימה את יכולות ה-Call Center המובנות במרכזיות פנסוניק ומאפשרת לארגון לספק שירות יעיל ואיכותי תוך כדי שימוש במגוון כלים מתקדמים מחד ופשוטים וקלים לתפעול מאידך. המערכת בנויה בתצורת שרת לקוח המאפשרת לארגון לבנות את המערכת בהתאם לצרכי הארגון ללא תלות במיקום הפיזי של נציגי השירות ו/או עמדות הפיקוח.

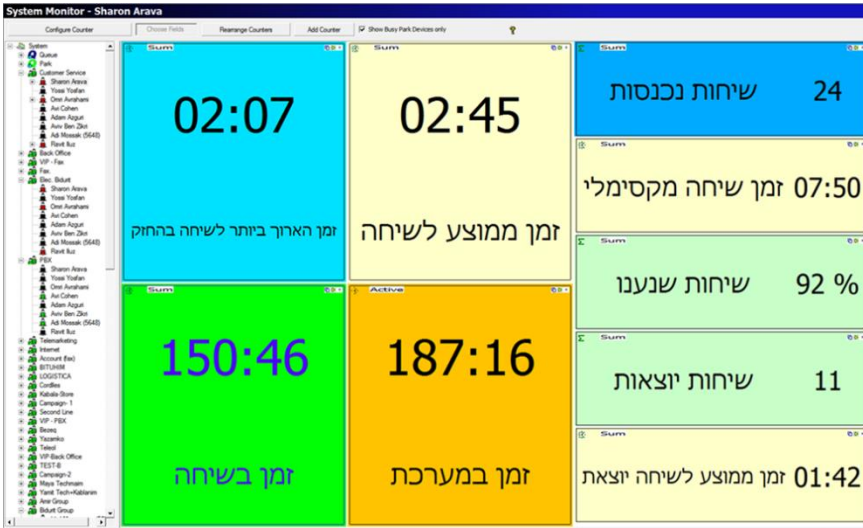
המערכת מאפשרת למנהלי מוקדים ניטור בזמן אמת וכן מדידת ביצועים של מרכז השירות מול רמת שירות הנדרשת ומאפשרת בכך לארגון לשפר את רמת השירות ללקוח תוך התייעלות וניצול משאבים מרביים.

תכונות עיקריות:

- דוחות מקיפים ומותאמים אישית
- פעילות גרפים היסטוריים
- מערכת התראות במייל
- שליטה למפקח בחיבור / ניתוק נציגים
- אפשרות הוספת עמדות משתמש
- דוחות היסטוריים
- מודול אופצונאלי להשמעת זמן המתנה משוער ומיקום בתור
- אפשרות לריבוי מפקחים
- צ'אט בין נציגים
- הפסקות נציג מותאמות
- מערכת בקרה ודוחות WEB
- יצירת חתכים שונים למפקחים / WEB
- אפשרות לחיבור עד 8 מרכזיות ברשת
- תצוגה בזמן אמת של פעילות המרכזייה

מסך מפקח Supervisor

מסך לבניה עצמית של מוני זמן אמת לפי בחירת מנהל המשמרת.

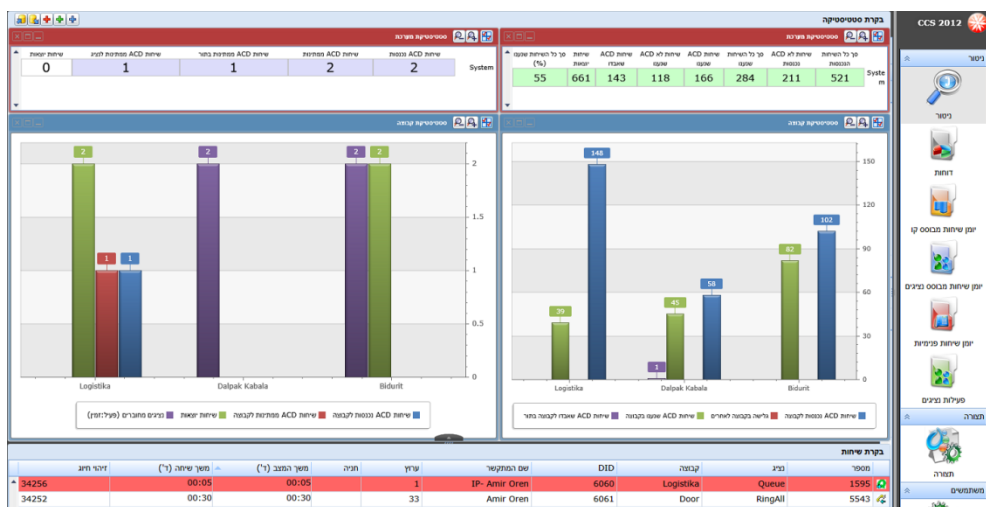


אפשרות לבניית מסכים שונים לכל קבוצה או נציג. שלושה סוגי מונים: מונים אקטיביים - מונים פעילים שמשתנים בזמן אמת. מונים מצטברים - מונים הגדלים עם כל שינוי פעילות. מוני שיא - מונים המציגים את הערך הגבוה ביותר שהיה במונים מאז האיפוס האחרון של המונה.

מסכי מפקח בעברית - WEB

במסכי מפקח WEB ניתן להציג ולהגדיר מונים בזמן אמת, להפיק דוחות היסטוריים, ניתן להגדיר חתכים שונים עם סיסמאות ייעודיות למפקחים מבזורים ברשת הארגון ומחוצה לה. (מחוץ לרשת נדרש VPN).

- בקרת סטטיסטיקה מערכתית, קבוצתית, על פי שלוחות.
- מוני זמנים מצטברים, פעילים בזמן אמת ותוצאות שיא לאורך יום העבודה.
- גג עם בקרת שיחות מערכתיים בזמן אמת.



מסך סטטיסטי פעיל בזמן אמת לנציגים נבחרים

מעבר לדוחות היסטוריים אודות הנציגים במערכת, ניתן לבנות בממשק המפקח WEB, מסך בזמן אמת המתאר מצב מונים מצטברים מתחילת יום העבודה.

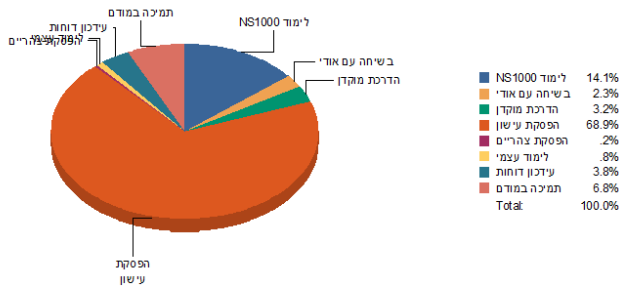
שעת אCD	סך הרישומים	שעת אCD	סך הרישומים	שעת אCD	סך הרישומים	שעת אCD	סך הרישומים
00:00:15	0	00:02:36	9	00:04:57	20	00:07:18	291
00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
00:01:10	0	00:03:03	20	00:04:57	75	00:06:54	262
00:01:07	0	00:00:24	14	00:05:00	60	00:07:00	382
00:00:31	0	00:00:56	1	00:05:06	6	00:07:11	1
00:01:15	0	00:03:08	6	00:05:20	1	00:07:34	1
00:00:00	0	00:00:00	0	00:05:30	0	00:07:45	0
00:00:00	0	00:00:00	0	00:05:40	0	00:07:55	0
00:01:04	0	00:01:32	21	00:05:50	117	00:08:05	272
00:00:00	0	00:01:10	4	00:06:00	2	00:08:15	282
00:01:02	0	00:02:06	3	00:06:10	14	00:08:25	4
00:01:05	0	00:00:36	1	00:06:20	9	00:08:35	6
00:00:00	0	00:00:00	0	00:06:30	100	00:08:45	0
00:00:23	0	00:01:36	10	00:06:40	89	00:08:55	439
00:01:34	0	00:02:30	1	00:06:50	9	00:09:05	2
00:00:00	0	00:00:00	0	00:07:00	0	00:09:15	0
00:01:05	0	00:02:01	20	00:07:10	89	00:09:25	299
00:01:45	0	00:00:00	5	00:07:20	5	00:09:35	320
00:00:38	0	00:01:11	12	00:07:30	87	00:09:45	56
00:00:57	0	00:01:29	17	00:07:40	82	00:09:55	301
00:00:00	0	00:00:00	0	00:07:50	64	00:10:05	275
00:01:44	0	00:01:48	6	00:08:00	93	00:10:15	13
00:01:23	0	00:02:52	14	00:08:10	85	00:10:25	58
00:00:00	0	00:00:00	0	00:08:20	34	00:10:35	46
				00:08:30	99	00:10:45	0

- כל השיחות הנכנסות, הפרדה בין שיחות ACD לשיחות לא ACD
- שיחות גולשות מנציג
- שיחות שלא נענו אצל נציג
- שיחות יוצאות
- זמני נציג: פנוי, בהפסקה, בטוטה, תפוס, זמן שיחה יוצאת, זמן החזקת שיחה בהמתן ועוד.....

דוחות היסטוריים

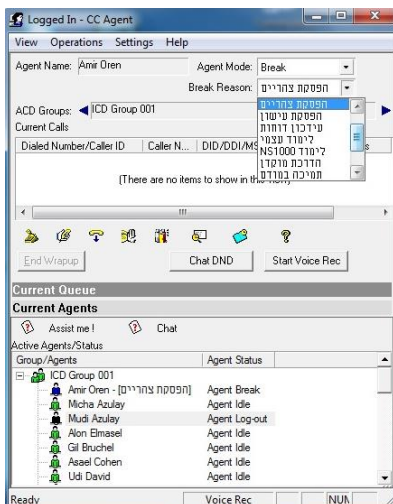
אפשרות להפקת דוחות היסטוריים מערכתיים, תורים, קבוצות, נציגים ועוד... באפשרות המשתמש לאפיין את סוג השיחה באמצעות הקשת קוד אפיון. ניתן למדוד כל פעילות בתלות הזמן, כמו סגירת העסקאות בחברה. כל פעילות נציג וכל סוג הפסקה שביצע הנציג ניתן למדוד על ידי הפקת דו"ח. הגדרת סוגי הפסקות של נציגים ללא הגבלה.

Agent Break Time



סרגל נציג

סרגל הנציג מאפשר ביצוע פעולות טלפוניה בפעולות עכבר. בצוע כניסה לעבודה (Log-In) ויציאה (Log-Out) מתבצעים על פי סיסמא מוגדרת מראש על ידי המפקח. יציאה להפסקות שונות על פי הגדרת הלקוח. סרגל הנציג ניתן למזער ולהפעיל בשעת הצורך. כל פעולות הטלפוניה ממוקמים על גבי הסרגל, ניתן להפעיל בלחיצת עכבר: ענה לשיחה, נתק, התקשר, בצע ועידה, מצא או הוסף פרטי לקוח לבסיס נתונים מובנה, יומן שיחות אישי, צ'אט ועוד..... הנציג מאפשר לראות בזמן אמת את מצב הנציגים בקבוצתו – תפוס, בהפסקה (סוג הפסקה), מחוץ למערכת.

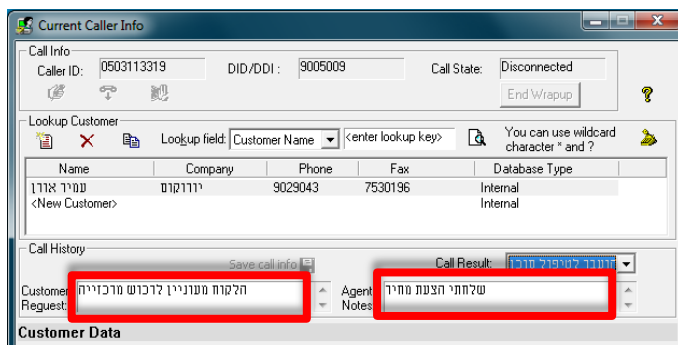


- הגדרת כניסה ויציאה מהקבוצה / קבוצות בעזרת סיסמא.
- בחירת סוג הפסקה
- סיווג סוג השיחה (Call Result)
- תיעוד שיחה: "בקשת לקוח"..." הערות נציג"
- הפקת דו"ח על פי סיווג סוג שיחה
- ביצוע צ'אט בין נציגים

בסיס נתונים

בסיס נתונים מובנה בשרת מאפשר הקפצת מסך על פי זיהוי המתקשר. המסך המוקפץ כולל תיעוד היסטוריית ההתקשרות של הלקוח למוקד, כולל שיחות שלא נענו במוקד. במסך המוקפץ מוצגים פרטים חשובים נוספים אודות היסטוריית השיחות של הלקוח עם נציגי המוקד אשר תיעדו את השיחה וסיוגו את תוצאת השיחה. נתונים נוספים המוצגים במסך היסטוריית ההתקשרות: תאריך ושעה בה השיחה התקיימה, זמן בו השיחה הסתיימה, מספר הלקוח, שם הלקוח, סוג שיחה: יוצאת \ נכנסת, תוצאות השיחה, זמן המתנת הלקוח עד למענה, זמן בה הוחזק הלקוח בהמתן ועוד נתונים רבים אשר יכולים לשחזר את השתלשלות השיחה והאירועים של הלקוח עם המוקד.

סימון תוצאת השיחה (call result) על ידי נציג, מאפשר למפקח הפקת דו"ח על פי תוצאת השיחה ותיעודה.

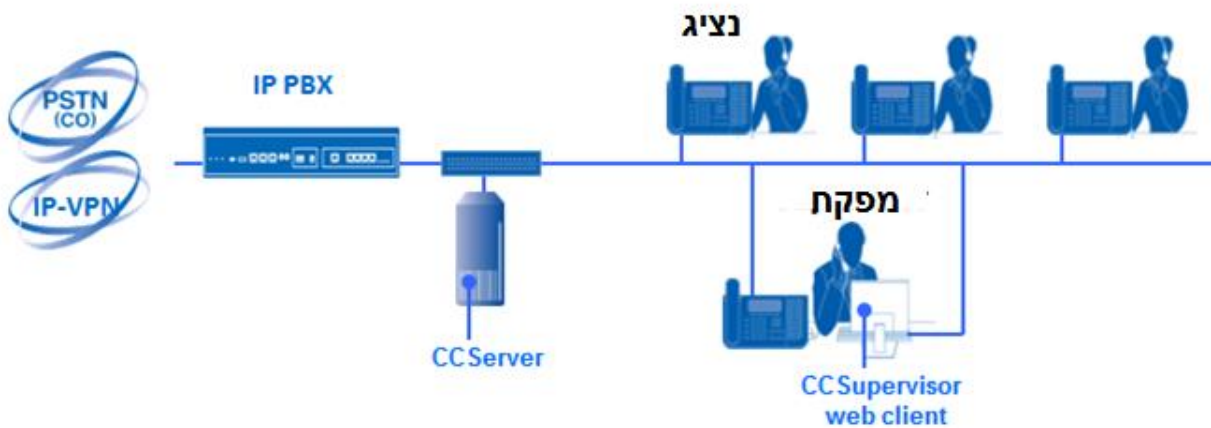


אפשרות ייבוא נתוני לקוח ממערכת חיצונית בקבצי excel , csv ועוד...

רישיונות המרכיבים את ה CCView

מס' סידורי ירוקום	תיאור מוצר
PYCCV2012	רישיון לשרת וחמש עמדות מפקח CCView
PYCCVL2012	רישיון לשרת ועמדת מפקח אחת CCView
PYCCACCVB	רישיון לחמישה נציגים CCView
PYCCACCV	רישיון לנציג אחד CCView
PYCCSAS2012	רישיון הרחבה לחמישה עמדות מפקח CCView
PYCCACRM	רישיון אינטגרציה עם CRM לנציג אחד
PYQANN	רישיון להשמעת זמן המתנה משוער ומיקום בתור.

תצורת חיבור המרכזייה לשרת ה CC Server



דרישות מערכת (מינימום) שרת CC Server

Pentium IV at 2.5 GHz	מעבד
4 GB	זיכרון
100 GB פנוי בדיסק	דיסק קשיח
100 Mbps	ממשק LAN

מערכת הפעלה נדרשת לשרת CC Server

הערות	64-bit	32-bit	מערכת הפעלה
יש לבטל את - User Account Control	כן	כן	Windows 7 Professional
יש לבטל את - User Account Control	כן	כן	Windows Server 2008

מערכת הפעלה נדרשת ל CC Supervisor

64-bit	32-bit	מערכת הפעלה
לא	כן	Windows XP Professional
כן	כן	Windows Vista Business
כן	כן	Windows 7 Professional
כן	כן	Windows Server 2003
כן	כן	Windows Server 2008

דרישות מערכת (מינימום) CC Supervisor

Pentium IV at 1.4 GHz	מעבד
1 GB	זיכרון
2GB פנוי בדיסק	דיסק קשיח
100 Mbps	ממשק LAN

יורוקום תקשורת דיגיטלית בע"מ