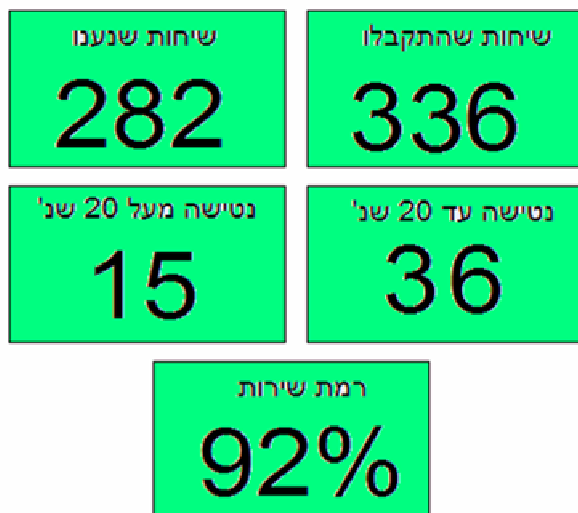


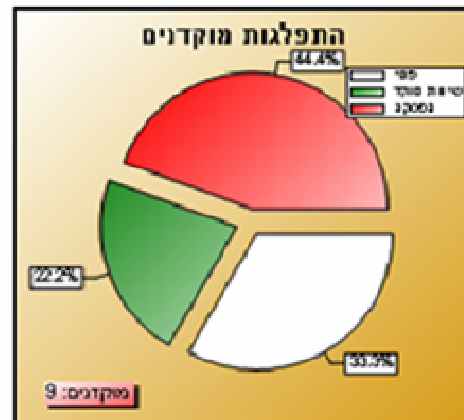
Call Center Management

מערכת **CCM - Call Center Management**, היא מערכת ניהולית להצגת ביצועי Call Center בזמן אמת ואיסוף נתונים לצורך ניתוח, מעקב ובקרת רמת השרות ב - Call Center וביצועי המוקד והמוקדנים לאורך זמן. המערכת פועלת במשולב עם מרכזת הטלפונים ומספקת כלי בקרה ניהולי אמין ומדויק. מערכת ה - CCM אופיינה ופותחה תוך שימת דגש על המשך פעילות תקינה של המוקד כך שתקלה במערכת או בממשק החיבור למרכזיה אינה משביתה את פעולת המוקד. המערכת פועלת על שרת המקושר למרכזיה בממשק CTI, מציגה מידע בזמן אמת, אשר במקביל מוצג ב - מסך תצוגה חיצוני או על המסכים האישיים.



נתוני זמן אמת

ניתן להציג נתונים בצורה גרפית או טבלאית.



המערכת אוספת ומציגה נתונים כגון:

- נתוני שיחות מצטברים
- שיחות נוטשות כולל מס' הטלפון והעמדה שננטשה
- כמות שיחות ממתניות וזמני המתנה ממוצעים
- זמן המתנה מרבי
- כמות מוקדנים פעילה, כמות מוקדנים כללית
- התפלגות זמן עבודה של מוקדן בקבלת שיחות ועבודת ניירת / הפסקה

המערכת מאפשרת הפקת דו"חות, בזמן אמת, בחתכים שונים.

המערכת מאפשרת יצוא נתונים לצורך עיבוד במערכות הלקוח.

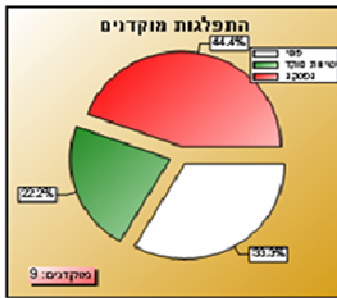
דוגמא : תצוגת המערכת במוקד 100 של משטרת ישראל



12/09/2009 19:06:16

מצב מוקדים

- 9 מוקדים:
- 4 בהפסקה:
- 3 פנויים:
- 2 בשיחה:



שיחות מעל התקן	זמן המתנה מירבי	שיחות בהמתנה
0	0:06	2

מוקד 100

שלוחה	מוקד	שם	מצב	זמן	שיחות	נדרש	זמן במצב
24	201	עדי גבריאל	פנוי	0:52	67	3	3
36	203	לידור עטיס	הפסקה	0:02	73	1	1
853	205	שירז תמם	הפסקה	0:45	77	2	1:03
30	206	קרוין	פנוי	1:08	91	0	0
23	207	ימית פוני	מוקד	0:11	67	5	1:08
70	208	מתנדב	פנוי	1:03	67	1	1
72	216	מג"ב	הפסקה	6:41	82	0	0:11
27	218	ברוך יונס	מוקד	2:42	71	0	0
32	219	אלעד אטיאס	הפסקה	53:15	5	0	0:11
70	208	מתנדב	פנוי	1:03	67	1	1
72	216	מג"ב	הפסקה	6:41	82	0	0:52
27	218	ברוך יונס	מוקד	2:42	71	0	0
32	219	אלעד אטיאס	הפסקה	53:15	5	0	0:11
70	208	מתנדב	פנוי	1:03	67	1	1
72	216	מג"ב	הפסקה	6:41	82	0	0:52

שיחות שנענו	שיחות שהתקבלו
282	336

נטישה מעל 20 שני'	נטישה עד 20 שני'
15	36

רמת שיחות

92%

מועמדים לחסימה	שיחות הטרדה
2	9

שיחות בהמתנה: 4

שלוחה	מוקד	שם	מצב	זמן	שיחות	נדרש	זמן במצב
72	216	מג"ב	הפסקה	6:41	82	0	0:11
27	218	ברוך יונס	מוקד	2:42	71	0	1
32	219	אלעד אטיאס	הפסקה	53:15	5	0	0:52

מודול מטרידים במערכת ה-CCM

מודול המטרידים הינו אופציונאלי במערכת ה-CCM ומאפשר לטפל בשיחות הטרדה על פי מדדים מוגדרים.

מועמדים לחסימה	שיחות מטרידים	חסומים	שיחות שנותקו
2	10	22	122

פירוט סיכום

שיחות נכנסות: 345

מודול הקלטות – מיועד להקלטת שיחות המוקדנים. (אופציה)

מודול הודעות – מיועד להשמעת הודעות קבועות וחיסכון זמן מוקדן. (אופציה)

מערכת CCM, ידידותית למשתמש, תואמת למרכזיות כוכב ותדיראן.