

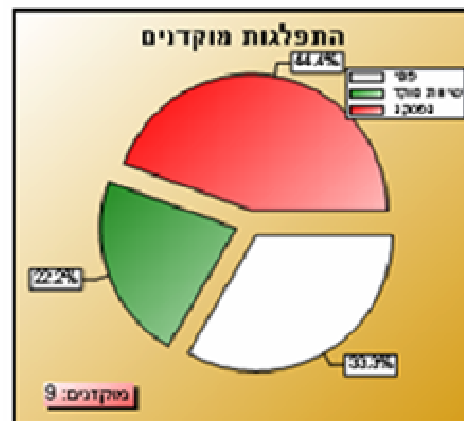
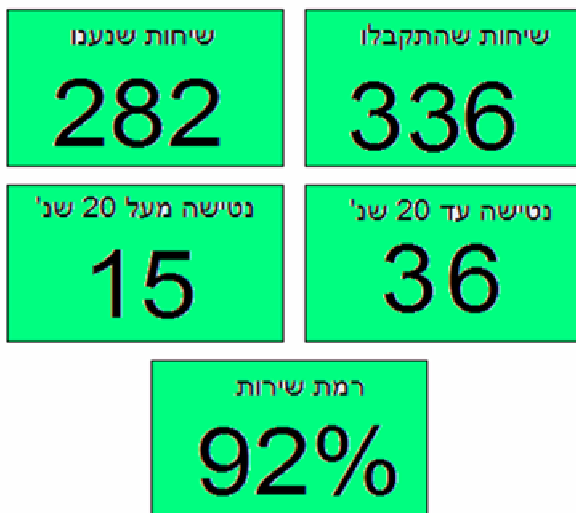
# Contact Center Management



מערכת **CCM - Contact Center Management**, מערכת ניהולית להצגת ביצועי Call Center בזמן אמת, איסוף נתונים לצורך מעקב ובקרת רמת השרות במוקד ללקוחות ואיכות ביצועי המוקדנים לאורך זמן. המערכת פועלת במשולב עם מרכזת הטלפונים ומספקת כלי בקרה ניהולי אמין ומדויק. המערכת פועלת על שרת WIN המקושר למרכזייה בממשק CTI (ניתן להתממשק גם בממשק PRI או Sip Trunk), מציגה מידע בזמן אמת ובמקביל מאפשרת הפקת דו"חות וניתוח ביצועים. מערכת **CCM** – הטמעה קלה וידידותית למנהל ולמשתמש. המערכת בשליטה מלאה של הלקוח.

## נתוני זמן אמת

ניתן להציג נתונים בצורה גרפית או טבלאית.



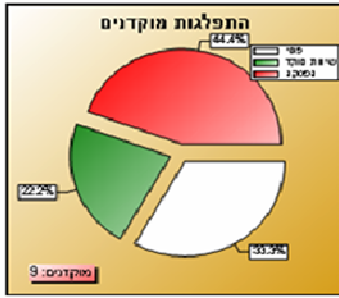
המערכת אוספת ומציגה נתונים כגון:

- נתוני שיחות מצטברים
- שיחות נוטשות כולל מס' הטלפון והעמדה שננטשה
- כמות שיחות ממתוונות זמני 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



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

**מצב מוקדים**

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

שיחות שנענו	שיחות שהתקבלו
282	336
נטישה מעל 20 שני'	נטישה עד 20 שני'
15	36
רמת שירות	
92%	

מוקד 100

ש/לחה	מוקדן	שם	מצב	זמן	שיחות	דחיו	זמן במצב
24	201	עדי גבריאל	פנוי	0:52	67	3	3
36	203	לידור עסיס	הפסקה	0:02	73	1	1
853	205	שירז תמס	הפסקה	0:45	77	2	1:03
30	206	קורין	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

## סרגל סוכן



סרגל סוכן מאפשר הצגת הנתונים לסוכן וביצוע פעולות טלפוניה ממחשב הסוכן

## חומרה

- להפעלת מערכת CCM נדרש :
  - ✓ ממשק CTI במרכזיה
  - ✓ מחשב עם תוכנת הפעלה XWIN XP ומעלה, כרטיס רשת
  - ✓ נק' רשת וכתובת IP קבועה

- מודול הקלטות – מיועד להקלטת שיחות המוקד (אופציה)
- מודול הקפצת מסך – לשילוב טלפוניה בתוכנת ה – CRM (אופציה)
- מודול IVR – לניתוב שיחות בכניסה למוקד (אופציה)
- מודול איסוף מידע – מאפשר לסוכן לסמן שיחות (לדוגמא – מכירה) בלחיצת עכבר.
- מודול הודעות – מיועד להשמעת הודעות קבועות וחיסכון זמן מוקדן. (אופציה)

מערכת CCM , ידידותית למשתמש, תואמת למרכזיות פנסוניק, כוכב, תדיראן...