



Contact Center Management



CCM - יעוד המערכת

CCM ✓ - מערכת ניהולית להצגת ביצועים ותפקוד
Call Center בזמן אמת.

CCM ✓ - איסוף נתונים לצורך ניתוח, מעקב
ובקרת רמת השרות.

CCM ✓ - איסוף נתונים להערכת תפקוד משאבי
האנוש.

מאפייני מערכת CCM

- מערכת ידידותית למשתמש ולמנהל.
- מערכת רשתית
- צפייה בנתוני זמן אמת מכל מחשב ברשת.
- כניסת מוקדנים למערכת – באמצעות קוד אישי.
- IVR לניתוב שיחות לתור המתאים.
- שינויי הגדרות וניהול – בידי הלקוח.
- ניהול תור השיחות מתבצע במרכז'.

איסוף נתונים

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

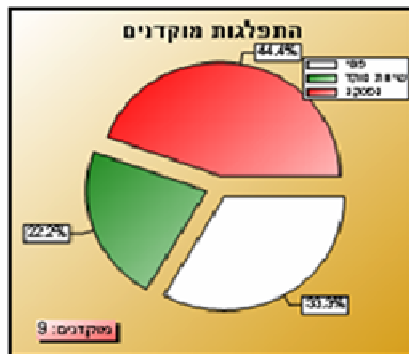
דוגמא - מסך תצוגה זמן אמת



12/09/2009 19:06:16

מצב מוקדנים

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



שיחות מעל התקן

0

זמן המתנה מירבי

0:06

שיחות בהמתנה

2

מוקד 100

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

שיחות שנענו
282

שיחות שהתקבלו
336

נטישה מעל 20 שני'
15

נטישה עד 20 שני'
36

רמת שירות
92%

מועמדים לחסימה
2

שיחות הטרדה
9

4 שיחות בהמתנה:

מוקד מידע

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

סרגל נציג

201 - login < Agent > 601 602 603 Agent Status ACD 5:10 601 - Queue Status 601 - Statistics

10	2:25	3	120	85	15	80%
----	------	---	-----	----	----	-----

201 - login < Agent > 601 602 603 Agent Status ACD 5:10 601 - Queue Status 601 - Statistics

10	2:25	3	120	85	15	80%
----	------	---	-----	----	----	-----

Call Xfer 03-6000400 Answer Hold Retrieve Disc SMS Chat

Message

Message

All Ext 220

Message: 55

This is a test message which checks the CCM Client.

Cancel Clear Send

SMS

Recipient:

Scheduled: 30/06/2010 20:09

Message: 55

This is a test SMS message which checks the CCM Client.

Cancel Clear Send

DialPad

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#

סרגל נציג

201 - login

< Agent > 601 602 603

Agent Status: ACD 5:10

601 - Queue Status: 10 2:25 3

601 - Statistics: 120 85 15 80%

Callouts:

- פתיחת שורה 2
- Login Logout
- Logout all
- מספר מוקדן
- מצב מוקדן
- זמן במצב
- זמין לא זמין הפסקה עסוק פגישה
- שיחות בתור
- מעל התקן
- זמן המתנה
- מס. שיחות
- ננטשו
- רמת שירות
- נענו

201 - login

< Agent > 601 602 603

Agent Status: ACD 5:10

601 - Queue Status: 10 2:25 3

601 - Statistics: 120 85 15 80%

Call ID: 03-6000400

Call Controls: Call, Xfer, Answer, Hold, Retrieve, Disc, SMS, Chat

Callouts:










- פתיחת חייגן
- מספר לחיוג
- למספר חייג
- העברת שיחה
- CID
- מענה לשיחה
- חזרה מהחזק
- החזק
- ניתוק
- שלח SMS
- מסרים פנימיים

הרשאות וסימאות

- ✓ ארבע רמות הרשאת כניסה למערכת :
- ✓ רמת מנהל מערכת – הרשאת גישה לכל מסכי המערכת.
- ✓ רמת מנהל – הרשאת גישה לכל מסכי המערכת פרט להגדרות מתקדמות.
- ✓ רמת מפקח – הרשאת גישה לממשקי תצוגה, דוחות והקלטות. אין גישה להגדרות מערכת. משמש להרשאות נוספות בתוכנות נלוות.
- ✓ רמת משתמש - הרשאת גישה לממשקי תצוגה, דוחות והקלטות. אין גישה להגדרות מערכת.

דוגמא - ניהול הרשאות

משתמשים

		סיסמא	דוחות	תצוגת זמן אמת	רמה	שם	on. משתמש
✗			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מנהל מערכת	bar-net	bar-net
✗			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מפקח	yossi	yossi
✗			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מפקח	dudu	dudu
✗			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מנהל	שם	מספר
✗			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	משתמש	haim	haim
✗			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מפקח	רפי	רפי
✗			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מנהל	bar-manage	bar-manage
	הוסף	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	▼ מנהל מערכת	<input type="text"/>	<input type="text"/>

דוגמא - דו"ח שיחות

דוח שיחות

ננטשו
 נענו
 כללי

קבוצת מוקדנים:

יומי

מרווח:

הדפסה

יצוא

הצג

עד:

מ:

[היום](#)
[אתמול](#)
[שבוע אחרון](#)
[חודש אחרון](#)
[נקה](#)

זמן החל מ	מס.	מס.	שיחות שנענו			שיחות שננטשו			שיחות			רמת שירות (%)	המתנה מרבית
			מס.	ממוצע המתנה	ממוצע שיחה	שיחות שמתקו	מס.	ממוצע המתנה	%	מירבי בתור	ממוצע בתור		
01/11/09 08:00	28	25	0:05	0:29	3	0	0	0	1	1	1	100	0:25
01/11/09 09:00	15	15	0:05	0:47	0	0	0	0	1	1	1	100	0:17
01/11/09 10:00	32	29	0:04	0:34	3	0	0	0	1	1	1	100	0:17
01/11/09 11:00	38	37	0:05	0:43	1	0	0	0	3	1	1	100	0:29
01/11/09 12:00	47	43	0:04	0:19	3	2	1	0:23	1	1	1	97	0:14

דוגמא - דו"ח שיחות מפורט

דוח שיחות מפורט

מ: 31/10/2009 00:00:00 עד: 31/10/2009 23:59:59

[היום](#) [אתמול](#) [שבוע אחרון](#) [חודש אחרון](#) [נקה](#)

החל מ-: עד ל-: סוג שיחה: מתקשר: מצב:

קבוצת מוקדנים: שלוחה: מוקדן: הטרדה:

הקלטה	שיחה	המתנה	כניסה	מצב	שם מוקדן	מוקדן	שלוחה	קבוצה	מקטע	הטרדה	סוג	DDI	מתקשר	זמן	התחלה
	2:02	0:05	6	שיחה	מתגבר 1	157	504	100	1	ללא	מוקד	100	0526857527	2:13	31/10/2009 00:01:23
	0:29	0:10	6	שיחה	שני חדד	130	506	100	1	ללא	מוקד	100	5352285	0:45	31/10/2009 00:01:59
	1:54	0:05	6	שיחה	שני חדד	130	506	100	1	ללא	מוקד	100	5900907	2:05	31/10/2009 00:04:44
	0:07	0:03	7	שיחה	מתגבר 1	157	504	100	1	ללא	מוקד	100	0525406110	0:17	31/10/2009 00:07:07
	0:55	0:04	7	שיחה	שני חדד	130	506	100	1	ללא	מוקד	100	039367024	1:06	31/10/2009 00:08:50
	1:41	0:04	6	שיחה	מתגבר 1	157	504	100	1	ללא	מוקד	100	0548883422	1:51	31/10/2009 00:11:11
	0:39	0:06	6	שיחה	שני חדד	130	506	100	1	ללא	מוקד	100	0542501423	0:51	31/10/2009 00:20:19
	1:44	0:03	7	שיחה	מתגבר 1	157	504	100	1	ללא	מוקד	100	5352285	1:54	31/10/2009 00:21:26

דוגמא - דו"ח מוקדנים

דוח מוקדנים

ב- 30 הדקות האחרונות טווח תאריכים

03/11/2009 23:59:59 עד: 01/11/2009 00:00:00 מ:

[היום](#)
[אתמול](#)
[שבוע אחרון](#)
[חודש אחרון](#)
[נקה](#)

קבוצת מוקדנים: מוקדן:

מס. מוקדן	שם מוקדן	שיחות שנענו	נדחו	הטרדה מוקדן	שיחות קצרות	העברות	זמן שיחה ממוצע	שיחות לשעה	זמן במערכת	זמן הפסקה	זמן שיחה	זמן פנוי
111	Agent111	115	5	0	30	7	0:18	11	9:43:27	2:28:51	35:49	6:38:47
122	בני גיל	0	0	0	0	0	0:00	0	0:03	0:00	0:00	0:03
123	יוני בן נעים	65	2	0	14	5	0:32	11	5:35:55	58:53	35:24	4:01:38
125	אלון מביק	42	3	0	23	4	0:13	4	9:40:36	2:22:45	9:19	7:08:32
128	גיא פלד	278	17	0	76	34	0:19	12	21:23:30	4:45:27	1:30:58	15:07:05
130	שני חדד	149	13	0	50	27	0:23	9	16:21:08	12:31:37	58:55	2:50:36
141	סבינה מיכאלוב	35	0	0	8	10	0:29	6	5:31:43	2:41:48	17:24	2:32:31

דו"ח שיחות למוקדן

דוח שיחות מוקדן

מ: 01/11/2009 00:00:00 עד: 03/11/2009 23:59:59

[היום](#)
[אתמול](#)
[שבוע אחרון](#)
[חודש אחרון](#)
[נקה](#)

מרווח: יומי
 קבוצת מוקדנים:
 מוקדן:

שיחות יוצאות		שיחות נכנסות אחרות		שיחות מוקדן						
ממוצע שיחה	שיחות	ממוצע שיחה	נענו	ממוצע בהשריה	ממוצע שיחה	ממוצע צלצול	נענו	לא נענו	שיחות	זמן החל מ
0:00	0	0:00	0	0:00	1:32	0:03	1	0	1	03/11/09 09:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:06	0:02	11	3	14	03/11/09 10:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:29	0:03	22	2	24	03/11/09 11:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:57	0:02	7	0	7	03/11/09 12:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:37	0:04	7	1	8	03/11/09 13:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:33	0:03	11	0	11	03/11/09 14:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:21	0:05	6	1	7	03/11/09 15:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:30	0:03	65	7	72	סה"כ

דוגמא - דו"ח פעילות מוקדן

דוח פעילות מוקדן

03/11/2009 23:59:59 עד: 01/11/2009 00:00:00 מ:

[היום](#)
[אתמול](#)
[שבוע אחרון](#)
[חודש אחרון](#)
[נקה](#)

קבוצת מוקדנים: מוקדן:

זמן הפסקה	זמן במערכת	דחיה	סיבת הפסקה	פעולה	שלוחה	זמן
	1:57:15			כניסה	504	03/11/2009 09:50:00
1:25		*	לא זמין	הפסקה	504	03/11/2009 10:06:37
				חזרה	504	03/11/2009 10:08:02
4:06			הפסקה	הפסקה	504	03/11/2009 10:26:24
				חזרה	504	03/11/2009 10:30:30
2:15			הפסקה	הפסקה	504	03/11/2009 11:36:35
				חזרה	504	03/11/2009 11:38:50
				יציאה	504	03/11/2009 11:47:15
	3:15:53			כניסה	504	03/11/2009 11:48:40
0:48				הפסקה	504	03/11/2009 11:48:40
				חזרה	504	03/11/2009 11:49:28
28:17			הפסקה	הפסקה	504	03/11/2009 12:00:02
				חזרה	504	03/11/2009 12:28:19
0:12		*	לא זמין	הפסקה	504	03/11/2009 13:35:49

דוגמא - דו"ח איוש עמדות

דוח איוש עמדות

הצג

מ: 01/10/2009 00:00:00 עד: 31/10/2009 23:59:59

[היום](#) [אתמול](#) [שבוע אחרון](#) [חודש אחרון](#) [נקה](#)

מרווח: 1 שעה יומי קבוצת מוקדנים: חירום - 100

עמדות מאוישות	זמן החל מ
3	00:00
3	01:00
2	02:00
2	03:00
2	04:00
2	05:00
3	06:00
3	07:00
4	08:00
5	09:00
4	10:00
5	11:00

דוגמא - נטישת שיחות

דוח שיחות שננטשו

קבוצה:

מ: עד:

[היום](#) [אתמול](#) [שבוע אחרון](#) [חודש אחרון](#) [נקה](#)

מספר שיחות : 62

זמן המתנה	שלוחה	קבוצה	DDI	מתקשר	זמן
0:02	505	100	100	0547351217	01/11/2009 06:48:42
0:02	505	100	100	0502962746	01/11/2009 07:09:48
0:02	505	100	100	0545691226	01/11/2009 07:21:11
0:08	503	100	100	9974000	01/11/2009 07:43:36
0:01	507	100	100	0526378025	01/11/2009 08:08:00
0:01	507	100	100	9965019	01/11/2009 08:21:43
0:00	503	100	100	0527987304	01/11/2009 08:41:27
0:05	514	100	100	8019	01/11/2009 10:17:44
0:01	503	100	100	0527956691	01/11/2009 10:40:30
0:01	506	100	100	0547382900	01/11/2009 10:51:12
0:13	506	100	100	0522960485	01/11/2009 11:56:23
0:01	503	100	100	0507674878	01/11/2009 12:10:04
0:00	506	100	100		01/11/2009 12:41:30

ניהול בסיס נתוני המוקדנים




מוקדנים

הוסף טווח: מ עד קבוצה הוסף
 פעילים בלבד

		פעיל עד	פעיל החל מ	קבוצה	שם מוקדן	מס. מוקדן
X			2009-06-28	חירום	דוד חלימה	116
X			2009-06-28	חירום	ניר כרמלי	117
X			2009-06-28	חירום	ירון אליאס	118
X			2009-06-28	חירום	גנאדרי סאמר	119
X			2009-06-28	חירום	דנה טובי	120
X			2009-06-28	חירום	שרון נפתלי	121
X			2009-06-28	חירום	בני גיל	122
X			2009-06-28	חירום	יוני בן נעים	123







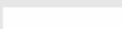





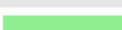













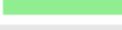






ניהול משמרות

משמרות

		זמן התחלה	עד ליום	החל מיום	קבוצה
✘		0700	שבת	א	-הכל-
✘		0800	שבת	א	מוקד חירום
✘		0700	שבת	א	מוקד מידע
	הוסף	<input type="text"/>	<input type="button" value="v"/> א	<input type="button" value="v"/> א	<input type="button" value="v"/> -הכל-

הגדרות























מצב מוקדנים

	זמן מקסימלי 2	זמן מקסימלי 1	צבע	פירוט	מספר סידורי
				לא פעיל	0
				??	1
	3600	1800		פנוי	2
	600	180		יוצא	3
	600	300		R+יוצא	4
	300	60		מוקד	5
	600	300		הפסקה	6
	600	60		נכנס	7
	600	300		R+נכנס	8
	90	30		תפוס	9
	90	30		R+תפוס	10
	60	20		צלצול	11
	60	20		צלצול	12
	60	20		R+צלצול	13
	600	300		השהיה	14
	600	300		לא זמין	15

הגדרות מתקדמות

רענן

מתקדם

	ערך	פרמטר
	20	Abandoned Calls Filter - sec
	2	Display time range - 0-interval, 1-daily, 2-shift
	he	Language
	bar-net.jpg	Logo
	1800	Monitor interval - sec
	100	Monitor Main group
	1	Monitor Refresh Rate - sec
	101	Monitor Secondary group
	15	number of agent in 1 column
	בר-נט תוכנה	PDF Header
	מוקדי שירות	PDF Sub Header
	5	Refresh Rate Graphs
	30	Refresh Rate statistics
	17	Screen Display - 17, 19, 17b
	10	Service Time 1
	20	Service Time 2
	40	Service Time 3
	50	Service Time 4
	90	Service Time 5
	5	Short Call time - sec
	0	Show outgoing calls
	30	Target Average Speed of Answer

Contact Center Management

- מערכת אמינה
- ידידותית למשתמש
- קלה לתחזוקה
- אינה דורשת עזרים נלווים יקרים
- פלטפורמה ליישומים נוספים



תודה

יש לך שאלה - אשמח לענות ולסייע

מאיר לביא 052-3224408