



Call Center Manager

Domov

O nas

Kontakt

Poslovna področja

Rešitve in produkti

Storitve

Novice

Rešitve in produkti

Klicni center

Radijski center

Snemanje pogovorov

GIS in sledenje

Medicinska prog. oprema

Taxi prog. oprema

► Klicni center

► CTIServer

► CTIClient

► Call Center Manager

Call Center Manager 5.0.53 (c) Computel d.o.o.

File Select Help

Report criteria:

Agent Name: Calls type: ☐ All ☐ Incoming ☐ Outgoing

Agent Group: Since: 1. 4. 2009 Unit: 5. 5. 2009

Agent Extension: Sort by: ☐ Date ☐ Agent Name ☐ Agent Extension ☐ Trunk ID

Trunk ID: From 0 to 24 by 60 min

Reset Criteria

Call Center Data

Logon/Logoff Records

Call Records

Statistics

Calls/Time	Calls/Ag.IDs	Waiting (min)	Custom 1
Duration/Time (min)	Duration/Ag.IDs (min)	Waiting (%)	Custom 2
Average Dur./Time (s)	Average Dur./Ag.IDs(s)	Waiting (s)	Custom 3

Date	Agent Name	Agent ID	Group ID	Agent Extens	Log ON	Log OFF	Time Logged	Unavailable	Working	Calls OL
01.04.2009	sonjak	100	440	100	07:27:12	15:29:58	08:02:46	02:47:43	00:01:23	7
01.04.2009	jozicah	101	440	101	07:29:18	15:29:33	08:00:15	01:02:40	00:17:53	14
01.04.2009	malejas	103	440	103	07:32:55	15:28:03	07:55:08	01:11:38	04:03:56	5
01.04.2009	malasam	108	440	102	07:33:14	15:30:02	07:56:48	00:44:35	01:47:41	65
02.04.2009	sonjak	100	440	100	07:26:30	15:28:09	08:01:39	05:01:47	00:00:54	7
02.04.2009	jozicah	101	440	101	07:30:58	15:28:24	07:57:26	00:33:50	00:45:25	57
02.04.2009	malejas	103	440	103	07:32:56	15:24:35	07:51:39	02:58:52	02:53:41	0
02.04.2009	malasam	108	440	102	07:36:50	15:27:00	07:50:10	01:28:31	02:25:58	62
03.04.2009	jozicah	101	440	101	07:28:52	15:28:09	07:59:17	04:23:53	00:01:20	15
03.04.2009	sonjak	100	440	100	07:29:29	15:29:09	07:59:40	03:04:25	00:01:12	15
03.04.2009	malejas	103	440	103	07:32:18	15:28:08	07:55:50	01:25:46	04:51:03	2
03.04.2009	malasam	108	440	102	07:33:13	16:31:03	08:57:50	06:54:12	00:00:19	51
06.04.2009	sonjak	100	440	100	07:30:30	15:28:20	07:57:50	03:09:13	00:01:15	14
06.04.2009	jozicah	101	440	101	07:30:52	15:29:36	07:58:44	02:31:54	02:37:55	80
06.04.2009	malejas	103	440	103	07:34:36	15:28:09	07:53:33	00:39:15	03:37:05	7
06.04.2009	malasam	108	440	102	07:41:02	15:29:46	07:48:44	01:36:02	00:02:10	21
07.04.2009	jozicah	101	440	101	07:32:52	15:30:12	07:57:20	03:24:58	00:01:10	23

Call Center Manager (v nadaljevanju CCManager) je program, namenjen pregledovanju zgodovine dogajanja v klicnem centru. Daje vpogled v zasedenost linij, skupin agentov, delovnih mest, dohodnih linij, klicanih in kličočih telefonskih števil. Omogoča tudi vpogled v čakalni čas strank za izbrano obdobje.

Na osnovi teh pregledov se vodja klicnega centra lahko odloča o delovnem času informacij, o potrebnem številu in primernih urnikih agentov za posamezna obdobja dneva, tedna in leta. Učinkovitost svojih odločitev lahko spremlja s pregledom čakalnice, ki za vsako vstopno točko kaže, koliko časa so stranke čakale, preden so bile postrežene. Izvoz v Excel omogoča vodji klicnega centra enostavno izdelavo grafikonov in nadaljnje kalkulacije nad podatki. Tu se tudi oblikuje končno poročilo za izvršni management.

Prednosti:

- centraliziran vpogled dogajanja v celotnem klicnem centru,
- enostavno rokovanje,
- velik nabor pregledov podatkov po več izbranih kriterijih,
- možnost izvoza v Excel vsakega pregleda posebej,
- visoka kvaliteta podatkov zaradi neposrednega zajema iz telefonskega komunikacijskega strežnika,
- lažja priprava podatkov za izpeljave raznih statističnih analiz,
- priročno orodje za podporo odločanju o poslovanju klicnega centra.

Kontaktirajte nas:

Computel d.o.o.
Tehnološki park 19
1000 Ljubljana
Tel.: +386(1)620 33 40
Faks: +386(1)620 33 49
E-mail: info@computel.si
Splet: www.computel.si

