

SManager Call Center



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 SManager מבית ירוקום 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. הפיתוח המקומי מאפשר גמישות והתאמה מרבית לצרכי הלקוחות בישראל תוך כדי שמירה על נוחות וקלות תפעול. 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:

- בקרה וניהול בזמן אמת
- תמיכה בנציגים ניידים
- תמיכה בחוק "3 הדקות"
- רישום נציג על פי שם משתמש וסיסמא
- מודול להשמעת זמן המתנה משוער ומיקום בתור*
- מודול קישור למערכות CRM*
- מודול חיגור חוזר אוטומטי (Call Back)*
- מגוון הודעות המתנה ותסריטי ניתוב
- אפשרות לצ'אט בין מפקח לנציג
- תמיכה בכל מרכזיות פנסוניק
- הקלטת שיחות אוטומטית או ע"פ דרישה*
- דוחות היסטוריים
- אפשרות לריבוי מפקחים
- מוכי WallBoard

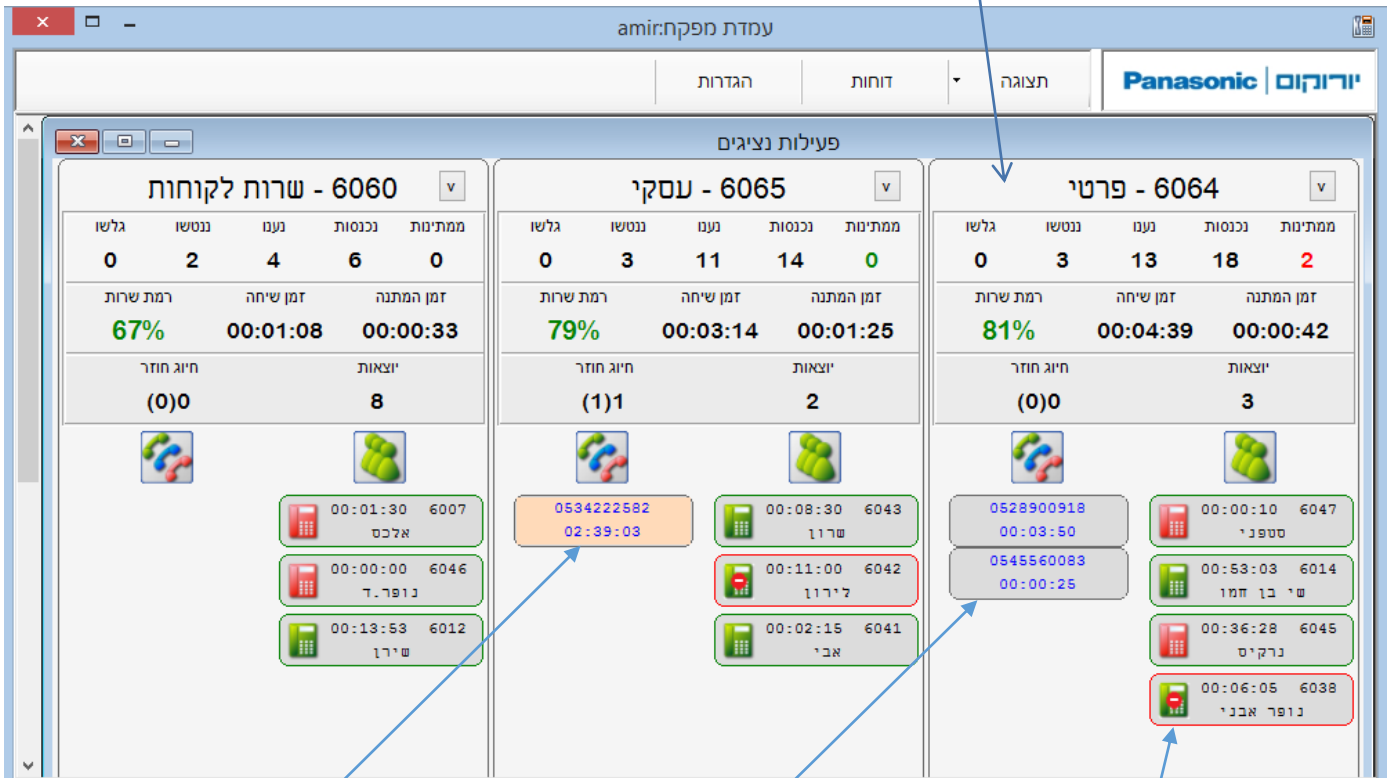
עמדת מפקח – Supervisor

מאפשרת למפקח לנהל את מוקד השירות בנוחות וביעילות באמצעות אספקת מגוון כלים כגון תצוגה בזמן אמת של מצב התורים ופעילות הנציגים, אפשרות להכניס ו/או להוציא נציגים מהתורים על פי הצורך, קבלת הודעות כתובות מנציגים הזקוקים לעזרה, הפקת דוחות היסטוריים ועוד.

מסך מפקח

נתוני זמן אמת מצטברים:

- כמות שיחות ממתניות לקבוצה
- כמות שיחות נכנסות, נענו, ננטשו וגלשו
- זמן המתנה ממוצע, זמן שיחה ממוצע, רמת שירות
- כמות שיחות יוצאות ושיחות Call Back



שיחות ממתניות לחזרה אוטומטית (Call Back) כולל הצגת זמן המתנה ומספר טלפון מזוהה של המתקשר.

שיחות ממתניות בתור כולל הצגת זמן המתנה ומספר טלפון מזוהה של המתקשר.

סטטוס נציגים כולל הצגת זמן: פנוי, בהפסקה, בטייטה, תפוס, זמן שיחה יוצאת, זמן החזקת שיחה בהמתן ועוד.

מאפשר למנהל לנטר את איכות השירות הטלפוני באמצעות הצגת נתוני המוקד בזמן אמת באופן יעיל ומרוכז

רשימת הקבוצות						
מספר קבוצה	שם קבוצה	שיחות יוצאות	סה"כ נכנסות	שיחות בתור	שיחות שנענו	שיחות שננטשו
6064	פרטי	3	10	0	8	2
6065	עסקי	2	10	1	6	3
6060	שרות לקוחות	1	3	0	3	0

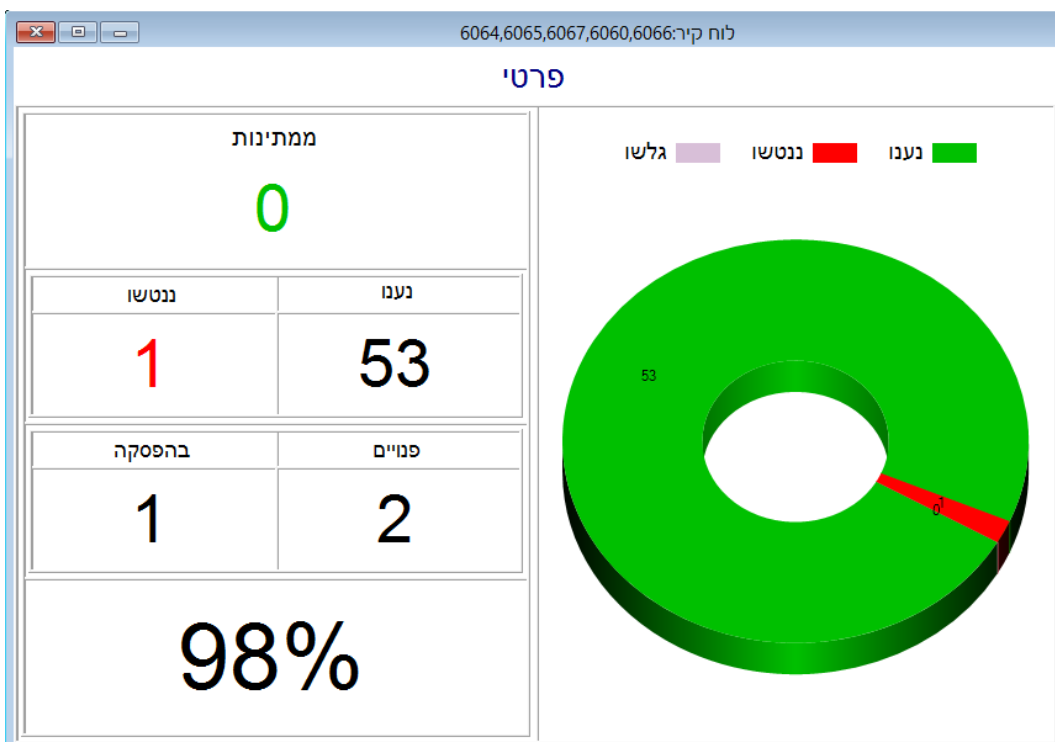
רשימת השלוחות בקבוצה						
מס שלוחה	שם שלוחה	מצב	סה"כ שיחות	שיחות יוצאות	שיחות נענו	שיחות שלא נענו
6038	נופר אבני	מחובר	4	1	3	0
6045	נרקיס	מחובר	2	1	1	0
6014	שי בן חמו	מחובר	0	0	0	0
6047	סטפני	מחובר	2	0	2	0
6048	נטלי	מנותק	0	0	0	0
6039	גיא פרידמן	מנותק	0	0	0	0
6004	ספיר	מנותק	0	0	0	0

- מונים מצטברים של שיחות יוצאות, נכנסות, שיחות שנענו שיחות ננטשות, שיחות שגלשו מהקבוצה ואל הקבוצה

- מונים אקטיביים של שיחות בתור, רמת ומצב הנציג

WallBoard מוך

מוך WallBoard מאפשר להציג בצורה גראפית את נתוני הקבוצה הנבחרת או מספר קבוצות לפי בחירה.

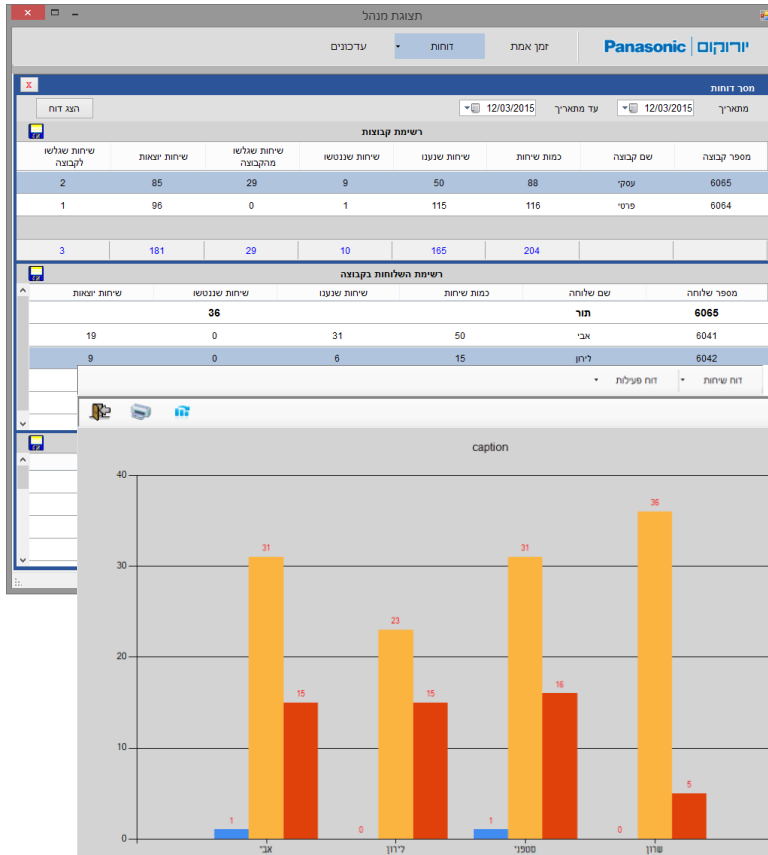


הנתונים הם נתוני זמן אמת המציגים כמות שיחות:

- ממתינות
- נענו
- ננטשו
- נציגים פנויים
- נציגים בהפסקה
- רמת שירות

מסכי דוחות

במסכי דוחות ניתן להפיק דוחות היסטוריים לקבוצות, שלוחות ופירוט לכל שלוחה. ניתן להגדיר חתכים שונים עם סיסמאות ייעודיות למנהלים מבוזרים ברשת הארגון ומחוצה לה (מחוץ לרשת נדרש VPN).



- בקרת סטטיסטיקה מערכתית, קבוצתית ועל פי שלוחות
- מוני זמנים מצטברים, פעילים בזמן אמת ותוצאות לאורך יום העבודה
- דוח שיחות שנענו, ננטשו, יצאו, לא נענו ועוד...
- דוחות עם סינון מקדים לפני הפקת הדוח בפורמט CSV.
- דוח פעילות קבוצות ונציגים

The screenshot shows a 'פרוט שיחות' (Call Log) table with the following data:

מספר קבוצה	שם קבוצה	מחובר	כמות	בהפסקה	תפוס	פני
6064	פרטי	32:28:21	27	06:09:34	11:22:02	16:09:07
6065	עסקי	40:11:55	46	27:43:15	09:32:22	02:17:16
6067	נסיון	00:00:00	0	00:00:00	01:47:13	20:55:18
		00:00:00	73	33:52:49	22:41:37	39:21:41

The screenshot shows the agent interface for [uagent] [6043]. It includes buttons for call control (הפעל הפסקה, בטל הפסקה, עזרה) and call management (כניסה לכלל הקבוצות, כניסה לקבוצה, יציאה מכלל הקבוצות, יציאה מקבוצה). Below the buttons is a table of call statistics:

מספר קבוצה	שם קבוצה	מצב שלי	ממתניות שיחות	זמן המתנה
6064	פרטי	מנותק	0	60
6065	עסקי	ניירת	4	210
6092	RG Business	מנותק	0	

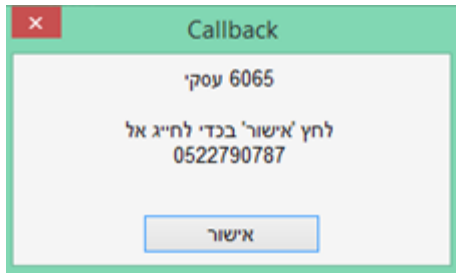
עמדת נציג

- כניסה לעבודה (Log-In) מתבצע על פי שם משתמש וסיסמא. סרגל הנציג מאפשר ביצוע פעולות טלפוניה בפעולות עכבר.
- כניסה / יציאה לקבוצה ספציפית או לכל הקבוצות
- יציאה להפסקה / ביטול הפסקה
- לחצן עזרה המאפשר צ'אט עם מנהל אחראי
- הנציג מאפשר לראות שיחות ממתניות בקבוצות אחרות אליהן הוא שייך אך לא מחובר
- סרגל הנציג ניתן למזער ולהפעיל בשעת הצורך.

ניתן להגדיר אפשרויות נוספות בסרגל הנציג:

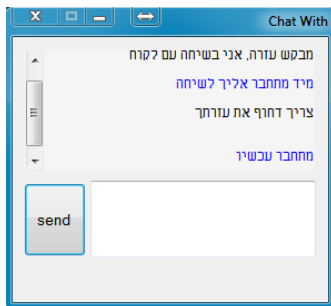
- הקפצת חלון ובו מידע אודות ניתוב המתקשר ומספר מזהה
- גודל החלון
- משך זמן הצגת החלון

חיוג חוזר Call Back - הלקוח לא ממתין על הקו, המערכת תתקשר ללקוח לכשיגיע תורו.



תכונה אופציונאלית המאפשרת למתקשר לשמור על מקומו בתור ללא צורך בהמתנה על הקו כאשר המערכת תשמור על מיקומו בתור ותקפיץ לנציג השירות חלון עם פרטי הלקוח לכשיגיע תורו, לחיצת הנציג על אישור גורמת להתקשרות עם הלקוח.

חלונות צ'אט

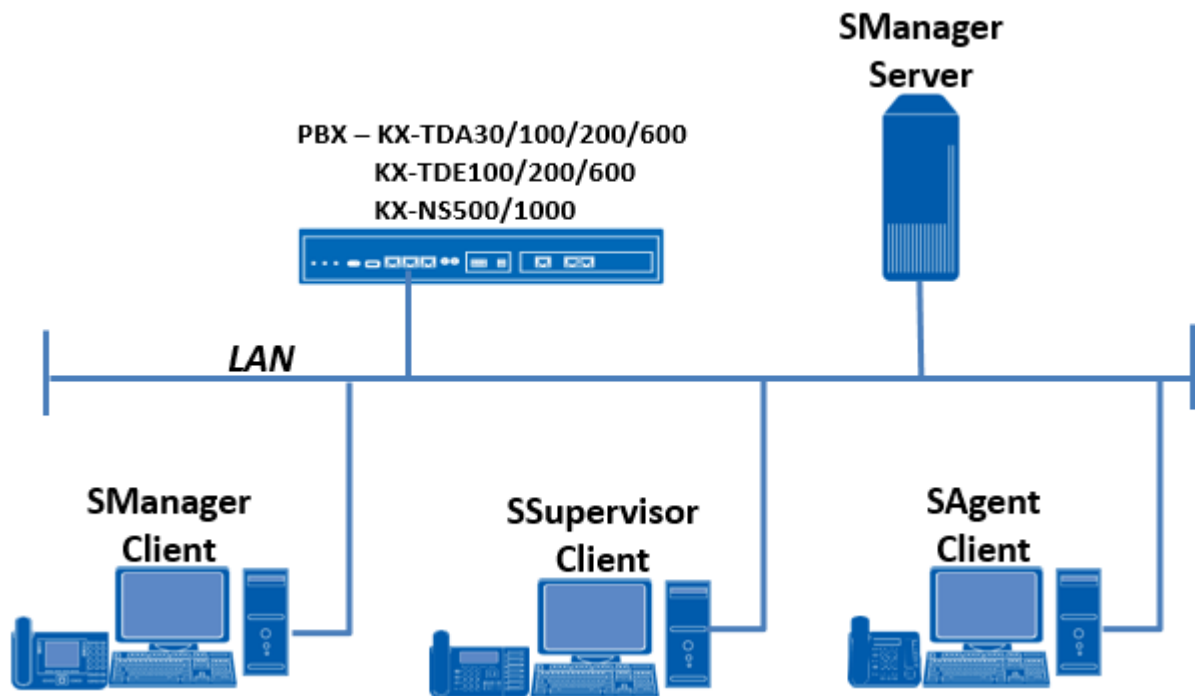


בעזרת חלונות צ'אט ניתן להעביר מסרים בין נציג למפקח. נציג הזקוק לעזרה לוחץ על לחצן "עזרה" בסרגל הנציג ובכך פונה ישירות למנהל האחראי. העברת המסרים היא דו כיוונית, ניתן לנהל שיחת צ'אט ובמקביל לנהל שיחת בטלפון.

רישיונות ואפשרויות הרחבה

הרישיונות הנדרשים במערכות KX-NS להתקנת קולסנטר מוג SManager		
הענות	מקט	פריט
	SManager CC	רישיון לתכנת שרת כולל מפקח אחד וחמישה נציגים
רישיון להוספת נציג	SManager AG	רישיון עמדת נציג שירות SManager
רישיון להוספת מפקח	SManager SUP	רישיון עמדת מפקח SManager
רישיון ומתאם לחיבור עד שמונה שלוחות רגילות	SManager CB	SManager Call Back
הרישיון מאפשר השמעת זמן המתנה משוער ומיקום בתור (מרכזיות NS)	KX-NSF201	רישיון קולסנטר מובנה
הרישיון מאפשר ניהול הקלטת נציגים רציפה (מרכזיות NS)	KX-NSU002	רישיון מנהל הקלטות
הרישיון מאפשר לתזמן ייצוא ההקלטות לגיבוי חיצוני (מרכזיות NS)	KX-NSU003	רישיון גיבוי הודעות
הרישיון נדרש עבור כל נציג בהקלטה רציפה	KX-NSU10X	רישיון ערוץ Unified Messaging
כרטיס DSP וכרטיס זיכרון יש להוסיף בהתאם לקונפיגורציה הנדרשת להקלטה רציפה ביום	KX-NS511X	כרטיס DSP
	KX-NS513X	כרטיס זיכרון SD

תצורת המערכת



דרישות מערכת

עמדת Client (מינימום)

Intel Core i3, 2.4 GHz	מעבד
2 GB	זיכרון
40 GB פנוי בדיסק	דיסק קשיח
100 Mbps	ממשק LAN
Windows 7/8 Professional	מערכת הפעלה

מחשב שרת (מינימום)

Intel Core i3, 2.4 GHz	מעבד
4 GB	זיכרון
100 GB פנוי בדיסק	דיסק קשיח
2 X USB	USB
100 Mbps	ממשק LAN
Windows 7/8 Professional	מערכת הפעלה

מי שמבין, בוחר Panasonic.

טל' 03-7530136 | פקס 03-7530056

www.eurocomdc.co.il

בקה בעמוד הפייסבוק שלנו <http://www.facebook.com/panasonic.il>