

## VOIPEX TEAM / Kontaktní call centrum



### DATASHEET

Kontaktní call centrum VOIPEX TEAM je určeno pro obsluhu jak příchozích, tak odchozích hovorů. Poskytuje standardní funkce profesionálního call centra. Nadstandardní funkcí je inteligentní rozpoznání volajícího zákazníka podle tel. čísla a jeho automatické přepojení na přiděleného obchodníka.

Kontaktní call centrum je součástí integrační a komunikační platformy VOIPEX TEAM. Je poskytováno formou služby, jako cloud řešení. S jeho

pořízením nejsou spojeny investice do drahých zařízení. Součástí služby je bezplatná údržba a upgrade na nejnovější verze.

Naše technologie VoIP volání umožňuje přenos zvuku ve vysokém rozlišení. Veškerá hlasová komunikace je šifrována. Telefonní hovory mohou být nahrávány a zálohovány v našem datacentru. Panely operátora a supervizora fungují v reálném čase díky technologii WebSockets.

#### Uživatelská rozhraní call centra



- panel telefonního operátora
- panel supervizora
- statistiky front, uživatelů a hovorů

#### Co potřebuje uživatel



- PC nebo VoIP telefon a připojení k internetu
- doporučujeme rovněž náhlavní soupravu

#### Funkce call centra



- Nastavení volacích front
- Předání hovoru na volného operátora
- IVR hlasový automat
- Statistiky provozu a čekání zákazníků
- Zobrazení zmeškaných hovorů
- Monitoring kvality obsluhy operátory
- Nahrávání hovorů
- Zobrazení provozu call centra na wallboardu
- Propojení na databázi zákazníků (CRM, ERP, Excel)

## Panel supervizora

Pomocí tohoto real-time panelu lze sledovat aktuální dění napříč celým call centrem.

### Probíhající hovory

**Fronta** – v jaké frontě hovor probíhá

**Operátor** – jaký operátor hovor vyřizuje

**Číslo** – telefonní číslo volajícího

**Vstoupil** – datum a čas, kdy volající do fronty vstoupil

**Čekal** – jak dlouho zákazník čekal, než byl hovor obslužen

**Délka** – délka hovoru od zvednutí operátorem

### Přihlášení operátoři

**Jméno** – jméno operátora

**Fronty** – v jakých frontách je agent přihlášen

**Přihlášen** – datum, kdy se agent přihlásil

**Stav** – stav operátora

**Poslední hovor** – po jakou dobu měl operátor poslední hovor

**Summary boxes:**

- Počet operátorů, kteří nevyřizují hovory
- Počet operátorů na pauze
- Počet operátorů čekajících na vyřízení
- Počet operátorů přihlášených do fronty
- Počet operátorů vyřizujících hovory v dané frontě
- Celkový počet hovorů ve frontě

**Table: Aktivní fronty**

Fronta	Operátoři	Volní	Obsazeni	Na pauze	Hovory	Čekající
CSC_Praha	4	2	2	0	2	0
CSC_Ostrava	2	2	0	0	0	0

**Table: Probíhající hovory**

Fronta	Operátor	Číslo	Identita	Směr	Vstoupil	Čekal	Délka	Akce
CSC_Praha	Lukáš	602###217		Přichozí	14:46	7 s	00:03:31	Odpovědět
CSC_Praha	Marek	725###456		Přichozí	14:48	53 s	00:00:49	Odpovědět

**Table: Přihlášení operátoři**

Jméno (Linka)	Fronta	Přihlášen	Stav	Poslední hovor
Lukáš (3196)	CSC_Praha	2015-11-05 08:04:10	Hovoří	před 5 minutami
Edita (3193)	CSC_Praha	2015-11-05 08:02:01	Volný	před 12 minutami
Marek (3197)	CSC_Praha	2015-11-05 07:57:29	Hovoří	před 4 minutami
Jana (3194)	CSC_Praha	2015-11-05 08:03:13	Volný	před pár sekundami
Aleš (3201)	CSC_Ostrava	2015-11-05 07:57:19	Volný	před 18 minutami
Michaela (3202)	CSC_Ostrava	2015-11-05 07:10:55	Volný	před 23 minutami

**Table: Nevyřízené hovory**

Datum	Volající (Pokusů)	Identita	Fronta	Doba ve frontě	Stav
2015-11-05 14:49:33	585###667 (1)		CSC_Praha (CSC_Praha)	27 s	Nevyřízeno

**Call center logo: IPBX - 3.1**

**Annotations:**

- Název fronty
- Datum a čas nevyřízeného hovoru
- Telefonní číslo volajícího
- Název fronty
- Jak dlouho volající čekal
- Stav hovoru (Nevyřízeno, V řešení, Vyřízeno – zobrazí se jen na chvíli, než záznam zmizí)

## Panel tel. operátora

Panel operátora umožňuje:

- registraci operátora k frontám
- nastavení pauzy operátora
- zobrazení zmeškaných hovorů
- vytočení zmeškaného hovoru (ostatním operátorům je signalizováno, zda a kdo daný hovor řeší)
- označení hovoru jako vyřešeného (signalizace ostatním operátorům)

**Search:** 15533333 | Volej

**Probíhající hovory**

Fronta	Operátor	Číslo	Identita	Směr	Vstoupil	Čekal	Délka
CSC_Ostrava	Michaela	604###191		Přichozí	10:30	2 s	00:03:20
-	Jiri	542###378		Odchozí	10:33	28 s	

**Nevyřízené hovory**

Datum	Volající	Identita	Fronta	Doba ve frontě	Stav	Akce
2015-11-05 10:32:55	602###245 (1)	-	CSC_Praha	11 s	V řešení (Jana)	Řešit, Vstus

IPBX - 3.2

### Seznam zmeškaných hovorů:

Pokud volající zavolá opakovaně, je zobrazen pouze nejstarší nevyřízený hovor. Nemůže tak vzniknout situace, aby mu dva operátoři volali v jednu chvíli zpět.

## Statistiky call centra

Základními statistikami call centra je přehled používaných Front, přehled o přihlášených Uživatelích a přehled o uskutečněných Hovorech.

### Zajímavé statistiky front pro supervizora:

- plnění SLA
- počet vyřízených hovorů
- počet nevyřízených hovorů
- délka čekání
- délka hovoru

**Statistiky**

Fronty | Uživatelé | Hovory | Nastavení

**Přehledy přichozích hovorů:**

- Hodinový** - Celkový souhrn hovorů v call centru rozložený v hodinách celého dne. Obsahuje SLA, časy čekání a délky hovorů a graf dostupnosti(SLA) hovorů.
- Denní** - Celkový souhrn hovorů v call centru rozložený po dnech v celém měsíci. Obsahuje SLA, časy čekání a délky hovorů a graf dostupnosti(SLA) hovorů.
- Týdenní** - Celkový souhrn hovorů v call centru rozložený po jednotlivých dnech v celém týdnu. Obsahuje SLA, časy čekání a délky hovorů a graf dostupnosti(SLA) hovorů.
- Měsíční** - Celkový souhrn hovorů v call centru rozložený po měsících v celém roce. Obsahuje SLA, časy čekání a délky hovorů a graf dostupnosti(SLA) hovorů.
- Dostupnost** - Časy zodpovězení přichozích hovorů.
- Důvod ukončení** - Informace o tom, která strana ukončila přijatý hovor.
- Přichozí čísla** - Telefonní čísla přes která zákazníci volají do call centra.
- Výpis** - Výpis hovorů call centra s možností zobrazení detailu události hovoru, včetně přehrání záznamu hovoru.

**Přehledy přichozích a odchozích hovorů:**

- Denní** - Celkový souhrn přichozích a odchozích hovorů v call centru rozložený po dnech v celém měsíci.
- Týdenní** - Celkový souhrn přichozích a odchozích hovorů v call centru rozložený po jednotlivých dnech v celém týdnu.
- Měsíční** - Celkový souhrn přichozích a odchozích hovorů v call centru rozložený po měsících v celém roce.
- Organizace** - Celkový souhrn přichozích a odchozích hovorů v call centru rozložený přes organizace.

### Přichozí a odchozí hovory podle organizací

Statistika umožňuje sestavit si přehled hovorů podle organizací. Lze tak např. zjistit, že vaši technickou podporu zatěžuje více malý zákazník než např. velký VIP klient. Statistiky lze různě filtrovat (přes firmu, časové období, uživatele, ...).

Předpokladem je mít call centrum propojené s vaší aktuální CRM databází, aby virtuální ústředna poznala, komu které číslo patří.

**Hovory: Aktivita podle organizací** Zpět do menu statistik

Organizace:  Fronty: Vybráno 1 | Uživatelé: Vybráno 2 | Čas: Tento měsíc

Zobrazit

**Přehled hovorů**

Bar chart showing call activity by organization. Legend: Odchozí úspěšné (green), Odchozí neúspěšné (orange), Přichozí úspěšné (red), Přichozí neúspěšné (blue).

Organization	Celkem hovorů	Přichozí úspěšné	Přichozí neúspěšné	Odchozí úspěšné	Odchozí neúspěšné	Délka přichozích hovorů	Délka odchozích hovorů	Celková délka hovorů
IPEX a.s.	11	2	9	0	0	00:02:24	00:00:00	00:02:24
M-PRO	4	4	0	0	0	00:00:13	00:00:00	00:00:13
Tescoma	9	1	8	0	0	00:00:03	00:00:00	00:00:03
Neznámé	22	0	13	6	3	00:00:00	00:01:26	00:01:26

Exportovat do: CSV

## Wallboard call centra

Panel s přehledem odbavování příchozích hovorů v zákaznickém call centru (např. na velkoplošné TV). Podporuje výkonost operátorů call centra.

Operátoři vzájemně vidí, kdo kolik vyřídil hovorů, jak dlouho měli pauzu a kolik je čekajících hovorů ve frontě. Na wallboardu je možné zobrazovat i jiné informace z telefonní ústředny nebo zákazníkem definovatelné textové pole např. s aktuálními informacemi.

direct pojišťovna		Vyřízených hovorů	Celková pauza	Hovorů ve frontě
13:25		Lucie 27	Edita 2:21:06	2 Operator
Thursday 17 Sep 2015		Marek 17	Lubomír 2:01:30	1 VIP
		Jana 16	Michaela 1:55:14	2 Právní
		Honza 16	Aleš 1:43:42	1 Online_sjednávání
		Kristýna 15	Honza 1:37:03	1 Liberec_1
		Aleš 14	Kristýna 1:24:33	0 Liberec_2
		Michaela 4	Jana 1:02:42	0 Budejovice_1
		Jiří 3	Jiří 0:49:39	2 HPU
		Edita 3	Lucie 0:40:18	
		Lubomír 3	Marek 0:37:12	

## Propojení s CRM

Spojením call centra s databází zákazníků (CRM, ERP, Excel) získáte přístup k informacím o zákazníkovi během příchozího hovoru. Hovor můžete nahrát a údaje o hovoru jsou zaznamenány do CRM. Podle tel. čísla

může být příchozí hovor automaticky přepojen na přiděleného obchodníka.

Technické propojení call centra s databází zákazníků zajistí IPEX pomocí integračních konektorů. Standardně

propojujeme s neznámějšími podnikovými systémy jako Microsoft Dynamics, Salesforce, SugarCRM, Abra, ale dokážeme integrovat i s jinými CRM nebo ERP systémy, příp. podnikovými systémy vyrobenými na míru.

## První call centrum v ČR s technologií WebRTC

Jako první české společnosti se nám podařilo komerčně využít v call centru novou technologii WebRTC. Jedná se o API poskytující podporu pro telefonní hovory, video chat a peer-to-peer sdílení

souborů aplikací, které lze spustit ve webovém prohlížeči bez použití zásuvných modulů. S WebRTC můžete tedy telefonovat přímo z prohlížeče, aniž byste museli cokoli instalovat.



VÍTEŽ SOUTĚŽE  
IT PRODUKT 2015

