



## Slican Call Center

ZARZĄDZANIE, ANALITYKA, STATYSTYKA, WYKRESY

### CALL CENTER W CENTRALACH SLICAN NCP

Kontakt telefoniczny to jeden z najważniejszych kanałów komunikacyjnych. Ciągłe dążenie do poprawy jakości obsługi klientów i lepszej komunikacji, to ważne cele każdej firmy i organizacji. Zminimalizowanie czasu reakcji na połączenia przychodzące oraz profesjonalne załatwienie potrzeb klientów to ważne priorytety. Slican Call Center usprawnia pracę konsultantów, dostarcza managerom narzędzia ułatwiające zarządzanie i analizę danych. Umożliwia obsługę dużej ilości rozmów przychodzących i wychodzących a także kontroluje czas oczekiwania na połączenie z konsultantem. Oddzwanianie wykonuje się z listy połączeń nieodebranych. System na bieżąco tworzy raporty i statystyki. Konsultant może również używać aplikację MessengerCTI.Desktop co znacząco poprawi komfort jego pracy.

### Najważniejsze informacje, których dostarcza Slican Call Center:

- ilość połączeń z klientami w określonej jednostce czasu (godzina, dzień, tydzień, miesiąc) z podziałem na rozmowy przychodzące, wychodzące i przekierowane przez kolejkę
- ilość kontaktów nieskutecznych w określonej jednostce czasu (połączenia porzucone, rozmowy utracone)
- liczbę kontaktów z klientami w określonej jednostce czasu zakończonych pomyślnie w pierwszym kontakcie
- oddzwanianie na numery nieodebrane
- analizy czasu pracy oraz zdarzeń konsultantów
- harmonogramy dystrybucji raportów (dziennie, tygodniowe, miesięczne)
- wykresy średnich czasów oczekiwania połączeń przychodzących kolejki jak i połączeń z przekroczonym czasem SLA (Service Level Agreement)
- szczegółowy podgląd dzienników połączeń i zdarzeń agentów oraz połączeń kolejki
- lista zdarzeń agenta – numery do oddzwonienia wraz z dziennikiem

### Funkcjonalność kolejek:

- możliwość obsługi wielu kolejek
- zapowiedzi o pozycji w kolejce i czasie oczekiwania
- różne scenariusze rozdzwania
- funkcje monitorujące
- obsługa zdarzeń
- zbieranie statystyk

### Przykład funkcji nadzorujących połączenia telefoniczne:

- NASŁUCH – przysłuchiwanie się rozmowie
- WEJŚCIE NA SZEPT – możliwość rozmowy tylko w kierunku konsultanta
- WEJŚCIE NA TRZECIEGO – zarządzający uczestniczy w rozmowie konsultanta i klienta w obu kierunkach



- jeśli chcesz usprawnić komunikację z klientami

- i nie potrzebujesz dużych i rozbudowanych rozwiązań, ale szukasz wydajnych i zarządzalnych mechanizmów komunikacji do działów obsługi klientów

- mamy rozwiązanie dla Ciebie – Call Center dla serwerów NCP, które zadba o wyższe standardy obsługi klientów, zapewni elastyczne zarządzanie i dostarczy niezbędnych danych do analizy





## Slican Call Center

ZARZĄDZANIE, ANALITYKA, STATYSTYKA, WYKRESY

### CALL CENTER W CENTRALACH SLICAN NCP

Slican Call Center umożliwia tworzenie między innymi raportów na podstawie skonfigurowanych szablonów. Zarządzający otrzymuje do szczegółowej konfiguracji predefiniowane typy raportów określając czy ma to być raport ze statystyk obsługi połączeń kolejki, agentów czy czasu ich pracy. Wygenerowane raporty są rozsyłane jako wiadomość e-mail do zarządzających zgodnie z utworzonym terminarzem. Dodatkowe opcje umożliwiają uwzględnienie dodatkowych parametrów w analizach a wbudowany filtr uszczegóławia raporty co do daty, czasu i kolejki. Skonfigurowane raporty można wyświetlić bezpośrednio po ich utworzeniu. Dzienniki natomiast umożliwiają wgląd do szczegółowych danych połączeń kolejek, agentów oraz zdarzeń przez nich wywoływanych. Analizy ułatwiają ocenę efektywności funkcjonowania działu obsługi klienta oraz umożliwiają jego przekonfigurowanie.

### Z wygenerowanych raportów otrzymujemy przykładowe poniższe statystyki:

- średni czas dla połączeń odebranych i nieodebranych
- maksymalne czasy oczekiwania
- czasy rozmów: średnie i maksymalne
- maksymalna ilość połączeń w kolejce
- sumaryczna ilość połączeń odebranych wraz z rozkładem czasów po jakim połączenia były odbierane
- sumaryczna ilość połączeń nieodebranych jako porzucone, utracone, odrzucone oraz przekierowane przez kolejkę z podaną przyczyną
- statystyki procentowe oraz ilościowe po przekroczeniu założonego SLA w stosunku do wszystkich połączeń
- maksymalna ilość agentów zalogowanych do kolejki wraz z ich dostępnością
- wykresy z wizualizacją statystyk



### Call Center oferują serwery Slican NCP (fw 1.12 lub wyższy).

Użytkownik nabywa uprawnienia w zakresie wynikającym z zakupionych licencji: startowej, dla agentów i na kolejne połączenia oczekujące. Funkcje analityczne i zarządcze CallCenterMAN są zintegrowane. Uprawnienia managera nadaje administrator centrali.

**Oddzwanianie na wszystkie numery nieodebrane lub porzucone jest proste i skuteczne dzięki korzystaniu z listy z połączeniami do oddzwonienia i oznaczanie połączeń jako oddzwonione.**

Slican CallCenterMAN NCP DWT Zalogowany jako: a...

| Dziennik oddzwonień  |                     | Data                     | Pora dnia | Kolejki             | Klient lub agent    | Typy połączeń   |
|--|---------------------|--------------------------|-----------|---------------------|---------------------|---|
| Od:  | 2018-11-05          | Od:                      | 00 : 00   | Wszystkie           | Szukaj:             | <input checked="" type="checkbox"/> Oddzwonione<br><input checked="" type="checkbox"/> Odebrane<br><input checked="" type="checkbox"/> Nieoddzwonione<br><input checked="" type="checkbox"/> Usunięte |
| Do:  | 2019-02-14          | Do:                      | 23 : 59   |                     |                     |   |
| <input type="button" value="Filtruj"/> <input type="button" value="Pokaż wszystkie zdarzenia"/> <input type="button" value="Eksport"/> |                     |                          |           |                     |                     |   |
| Typ  | Data                | Numer                    | Kolejka   | Klient              | Oddzwonił           | Próby oddzwonienia  |
| ✓  | 2019-01-18 13:08:45 | 555 AAA                  |           | 1001 Anetol ...     | 1200 CTS.IP ART1200 | - Więcej  |
| ✓  | 2019-01-18 13:08:41 | 555 AAA                  |           | 1007 Wiktor ...     | 1200 CTS.IP ART1200 | 1 Więcej  |
| ✗  | 2019-01-18 13:08:38 | 555 AAA                  |           | 1003 wyjście ...    |                     | - Więcej  |
| ✗  | 2019-01-18 13:08:33 | 555 AAA                  |           | 1006 VPŚCĄŁ 1006    |                     | - Więcej  |
| ✗  | 2019-01-18 13:08:28 | 555 AAA                  |           | 1002 Zygmunt ...    |                     | - Więcej  |
| ✓  | 2019-01-18 13:08:10 | 555 AAA                  |           | 1009 Czesław ...    | 1200 CTS.IP ART1200 | - Więcej  |
| ✓  | 2019-01-18 13:08:02 | 555 AAA                  |           | 1015 Felek          | 1200 CTS.IP ART1200 | - Więcej  |
| ↓  | 2019-01-14 15:39:05 | 555 AAA                  |           | 1202 Art 1202       |                     | - Więcej  |
| ↓  | 2019-01-14 10:44:27 | 555 AAA                  |           | 523251117 Bydgoszcz |                     | - Więcej  |
| ✓  | 2019-01-02 15:33:11 | 555 AAA                  |           | 1004 Dominika ...   | 1200 CTS.IP ART1200 | - Więcej  |
| ↓  | 2018-11-26 11:09:33 | 555 AAA                  |           | 523251117 Bydgoszcz |                     | - Więcej  |
| ↓  | 2018-11-16 12:55:55 | 501 Kolejka CC Marketing |           | 523251142 Bydgoszcz |                     | - Więcej  |