



II CONTACT CENTER di GAT

MODULO INBOUND

© 2006 – SISECO SRL
Soluzioni Informatiche

Direzione ed Amministrativa
Via Silvestre 40
21052 Busto Arsizio (VA)

Per informazioni
Servizio Clienti Software 0331 341917
Fax 0331 354609
www.siseco.com

SISECO Soluzioni Informatiche è una società che opera nell'ambito IT da 20 anni, realizzando soluzioni informatiche personalizzate nell'ambito software ed hardware.

SISECO è presente nel mercato dell'Information Technology in qualità di struttura specializzata nello sviluppo di applicazioni gestionali per la piccola e media impresa, specializzate per la Gestione di Call Center e attività di Telemarketing, nonché software per il monitoraggio della produzione industriale e controllo qualità in società Industriali.



UNA SOLUZIONE GESTIONALE COMPLETA E PROFESSIONALE PER IL CRM
SEMPLICE, VELOCE, POTENTE, RAPIDO DA INTRODURRE IN AZIENDA

<http://www.siseco.com/pro/gat/>

Tel. 0331-341917 – info@siseco.com

Potenza & Semplicità
by SISECO - WWW.SISECO.COM

GAT permette alle aziende di gestire con efficienza ed efficacia la struttura di Telemarketing e promozione commerciale. Il software è ideato appositamente per la gestione completa ed integrata dell'attività di rappresentanza presente nei Business Partner di Telecom Italia, FastWeb, Wind, Albacom, InfoStrada, Vodafone e delle agenzie commerciali che operano con agenti e/o negozi (es. agenzie viaggi) e società di mediazione commerciale.

E' indispensabile anche per le aziende di servizi che erogano Servizi CRM, Telemarketing, Help Desk e Contact Center in Outsourcing.

Consente di gestire il proprio catalogo, le segnalazioni, gli ordini, gli agenti, gli appuntamenti ottimizzati per zona, il relativo calcolo provvigionale di agenzia, degli agenti e degli operatori di telemarketing.

Un unico sistema *integrato e modulare* per gestire dalle provvigioni fino all'attività di Telemarketing (promozioni, campagne, offerte, contratti in linea, appuntamenti degli agenti e le relative agende, rapporti visita, inserimento automatico dei pre-contratti chiusi in linea,...)

La **flessibilità e la semplicità di utilizzo** rendono questo software uno strumento indispensabile per la gestione dei rapporti con la clientela e dei servizi di telemarketing ed assistenza, indipendentemente dall'ambito aziendale in cui viene utilizzato.

Disponibili anche i moduli di gestione magazzino, commesse per eventuali installatori esterni/interni, vendita al banco.

Funziona anche in **ASP**, tramite semplice connessione Modem / ADSL Internet

La Centrale Telefonica VOIP trasforma una rete di PC in una rete completa e flessibile rete telefonica.

Una o più postazioni Server svolgono le funzionalità tipiche di un complesso sistema CTI mentre gli interni saranno composti da tutti gli altri PC della rete (con cornetta dedicata, USB o cuffia) e dai telefoni IP.

Il modulo VOIP opera anche in collaborazione con un centralino tradizionale. In presenza di una connessione Internet il modulo VOIP permette a tutti i telefoni su PC, a quelli IP ed anche a quelli di un eventuale centralino tradizionale, di fare telefonate usando Internet.

Il modulo VOIP è completamente integrato con i moduli CRM, Call Center Inbound e Outbound di GAT, realizzando così complete soluzioni Contact Center senza il bisogno di costosi centralini telefonici né tantomeno delle costosissime soluzioni CTI.



Cosa puoi fare con questo modulo

In generale

- ↳ Intercettare conversazione degli operatori (Opzione Coaching)
- ↳ Registrare le conversazioni
- ↳ Connettere telefoni IP
- ↳ Client per il **telelavoro tramite Internet**
- ↳ Monitoring del centralino tramite Web
- ↳ **Gestire le configurazioni in modo semplice e rapido**



Attività OUTBOUND

- ↳ Chiamate Automatiche (**Automatic Call**) ad una velocità incredibile !
- ↳ Gestire in modo automatico i contatti **non utili**

Attività INBOUND

- ↳ Distribuire le chiamate Inbound con politiche **ACD** oppure semplicemente con algoritmi Ciclici, Progressivi e relative varianti.
- ↳ Gestire i **Gruppi** e le Code
- ↳ **Identificare il chiamante** mediante CLID oppure con digitazione codici (IVR Avanzato)

Perchè un Centralino PBX Voice Over IP ?

- ↳ RIDUZIONE COSTI
- ↳ MAGGIORE PRODUTTIVITA'
- ↳ NUOVI SERVIZI (IVR, ACD, GRUPPI)
- ↳ STATO E CONFIGURAZIONE DA WEB
- ↳ MASSIMA FLESSIBILITA'

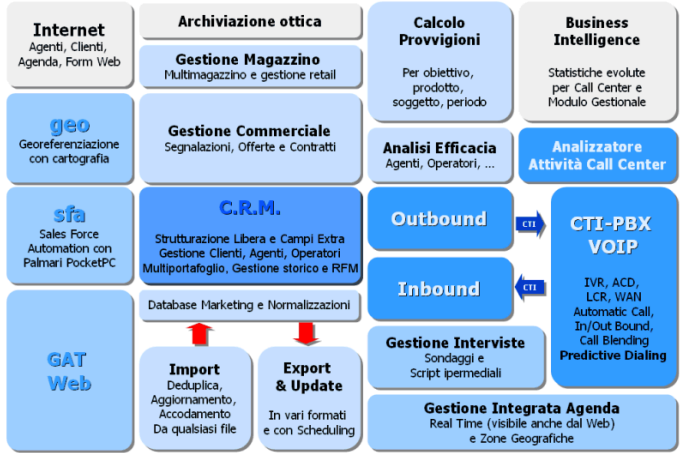
Funzionalità generali

Numero linee telefoniche ISDN facilmente scalabili (anche in Cluster per garantire maggiori garanzie di servizio)	Reindirizzamento delle chiamate statico o dinamico (verso numeri interni o cellulari, etc.)
Possibilità di definire uno o più posto-operatori (centralinista)	Integrazione con GAT completa Inbound/Outbound
Gestione delle musiche di attesa e messaggi di cortesia	Cattura chiamata
Gestione di un numero illimitato di interni	Casella vocale personale (attiva anche se il client è spento)
Gestione di profili dettagliati e permessi per utente (num.proibiti, ecc.)	Voice mail: consulto via e-mail dei messaggi vocali
Possibilità di definire una segreteria aziendale	LCR: scelta automatica del carrier telefonico a minor costo
Gestione delle code	Avvio come servizio
Conferenza ad N interlocutori	Integrazione COMPLETA con centralini tradizionali tramite bus S0
Cercapersone	Gestione gruppi
Identificativo di chiamata	Gestione gruppi misti (Client: LAN, remoto, ISDN, rotta WAN)
Elenco delle ultime 100 chiamate fatte e ricevute	Management remoto
Stato di tutti gli interni in tempo reale	Chiamate su WAN (Internet, DSL, CDN, VPN, etc.)
Pulsanti di chiamata rapida	IVR - Risponditore automatico multinodo
Gestione di suonerie personalizzate	Supporto Telefono IP SIP
Client multiutente: personalizzazione in funzione del login	Supporto client remoto per Telelavoro tramite Internet (ADSL)
Gestione di un numero illimitato di chiamate con gestione delle code	Registrazione chiamata
Inoltro con supervisione o cieco	Integrato con Outlook
Funzionalità LCR (scelta automatica carrier telefonico a minor costo)	Utilizzo comunicazioni SIP (telefona con carrier VOIP come <i>squillo.it</i>)

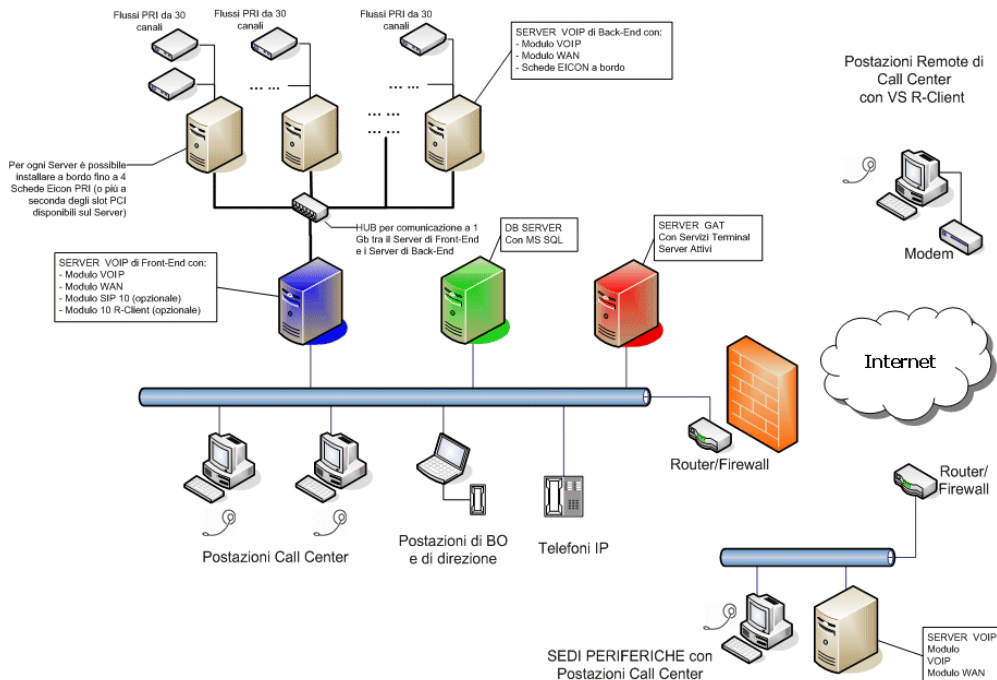
- Il modulo INBOUND prevede la gestione completa delle chiamate in ingresso al call center.
- Le chiamate in arrivo (Numeri Verdi, numeri Audiotel, numeri standard e numeri unici) sugli interni vengono prese in gestione dal server GAT VOIP e allocate agli operatori del sistema in base a criteri definiti, selezionabili anche dinamicamente: ACD software, personalizzabile per tipologia di servizio gestito.
- In particolare si potrà decidere se durante l'orario normale di ufficio le chiamate in ingresso dovranno transitare subito verso un agente oppure essere intercettate da un operatore sintetico IVR in grado di effettuare l'accoglienza (fasi ripetitive ed automatizzabili tipiche del rapporto telefonico tra cliente e l'azienda, ad esempio prezzi, disposizioni standard, tabelle, informazioni ripetute, ecc..) ed, eventualmente, riconoscere il chiamante attraverso, ad esempio, il codice cliente (se disponibile) e quindi trasferire voce e dati relativi al primo operatore libero preposto all'erogazione del servizio richiesto.
- Il ruolo dell'agente è fondamentale poiché è l'interazione con la risorsa umana che stabilisce il valore aggiunto nel contatto telefonico e quindi la qualità percepita del servizio erogato.
- Possibilità di estendere l'operatività per 24 ore su 24, cioè durante le ore notturne o comunque quando gli agenti non sono presenti; in tal caso l'utente potrà decidere se lasciare un messaggio o chiedere di essere richiamato depositando pertanto i suoi riferimenti : codice utente, nome, telefono, ora disponibile, motivo della chiamata.
- Trasferimento di chiamate con dati: quando un operatore è connesso con l'utente, può avere necessità di trasferire la chiamata ad un altro collega. GAT provvede a mantenere un'associazione costante, durante la catena di trasferimenti, fra la chiamata e i dati pertinenti a quella chiamata.

SISECO GAT 4 Piattaforma Completa e Integrata per CRM, IP Contact Center e Telemarketing

L'architettura modulare



Architettura di Esempio



Caratteristiche

✓ Modulo Inbound

- ❖ **Instradamento statico e dinamico delle chiamate in entrata** che vengono prese in consegna dal server GAT VOIP e allocate agli operatori.
- ❖ Operatore sintetico IVR in grado di effettuare l'accoglienza e, eventualmente, riconoscere il chiamante attraverso, ad esempio, il codice cliente (se disponibile) e quindi trasferire voce e dati relativi al primo operatore libero preposto all'erogazione del servizio richiesto.
- ❖ Una volta espletata la funzione richiesta, l'IVR cede nuovamente il controllo del flusso a GAT. Inoltre all'IVR possono essere delegate tutte le funzionalità tipiche di casella vocale.
- ❖ La chiamata è comunque sempre presa in carico dall'IVR nel caso in cui gli agenti siano occupati in conversazione oppure siano in pausa; in tal caso **vengono informati gli utenti in coda**.
- ❖ **Servizio attivo 24 ore su 24**, cioè durante le ore notturne o non presidiate da agenti; in tal caso l'utente può decidere se lasciare un messaggio o chiedere di essere richiamato depositando pertanto i suoi riferimenti : codice utente, nome, telefono, ora disponibile, motivo della chiamata.
- ❖ Il sistema può provvedere automaticamente a creare un file delle chiamate non gestite (in casella vocale) sulla base del quale effettuare i richiami call back, passando all'agente direttamente l'utente selezionato e ottimizzandone il tempo parlato.
- ❖ Servizi self-service; funzionalità tipiche di IVR con servizi telefonici automatici e casella vocale.
Una volta accolto e, se possibile, identificato l'utente via IVR o agente, caratteristica fondamentale del Call Center è quella di **associare e sincronizzare fonio-applicazione, creando un'unica entità logica in grado di trasferirsi in modo coerente all'interno del sistema**.
- ❖ Trasferimento di chiamate tra colleghi, esistono due diverse possibilità:
 - ❑ L'operatore chiede a GAT VOIP la lista degli operatori disponibili in un gruppo o in una campagna e quindi la chiamata viene trasferita, con i dati, ad uno specifico operatore.
 - ❑ L'operatore manda a GAT VOIP un comando per trasferire la chiamata ad un operatore (non specificato) che appartiene ad un determinato gruppo o campagna. E' GAT VOIP allora che trasferirà la chiamata con le opportune logiche del gruppo (round robin, ACD, ...).

✓ Funzionalità INBOUND

- ❖ Erogazione di informazioni (servizi numeri generici, numeri verdi, numeri a pagamento) con possibilità di condividere le conoscenze acquisite durante le telefonate.
- ❖ Raccolta ordini (con la possibilità di gestire in maniera automatica e integrata il magazzino, gli ordini e l'anagrafica): **prenotazioni, ordini effettivi, incarichi**.
- ❖ Raccolta prenotazioni (collegate all'agenda e all'anagrafica): **raccolta di appuntamenti, raccolta di prenotazioni/consegne**.
- ❖ Gestione reclami
- ❖ Help desk / assistenza clienti (collegamento con anagrafica CRM, visibilità sulle situazioni del cliente, possibilità di segnalare guasti, problematiche, aprire segnalazioni, inviare email, fax ed anche di creare chiamate di richiamo in outbound): **erogazione di assistenza di primo livello, erogazione di assistenza specialistica, trouble ticketing / segnalazioni**.

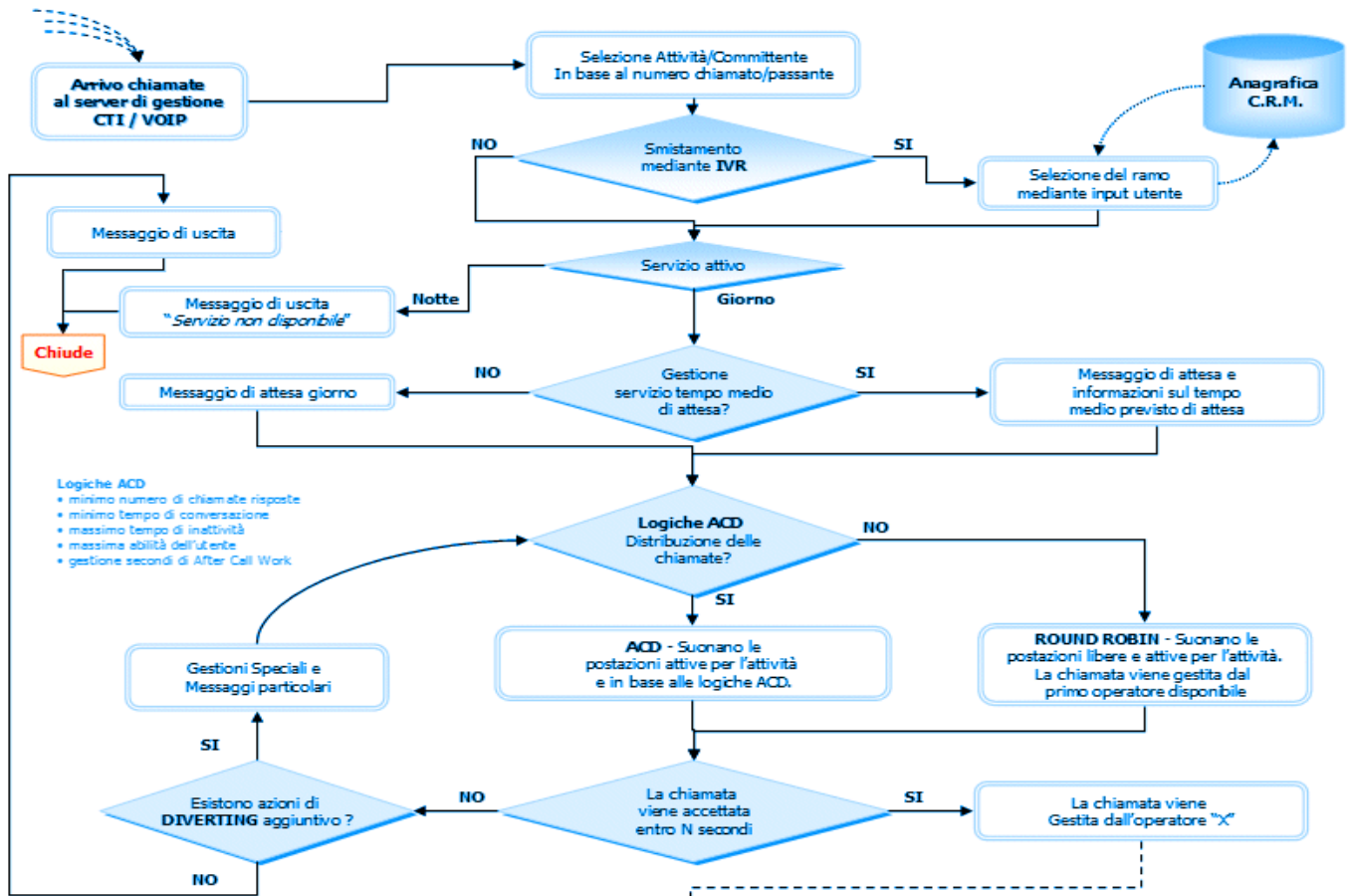
✓ Creazione campagne Inbound

- ❖ Campagne di Inbound multiple, suddivise per tipologie, in cui gli operatori dedicano un certo periodo di tempo per i clienti.
- ❖ Per ogni campagna si dovrà definire:
 - Se è collegata ad un'anagrafica propria
 - nel caso in cui abbia l'anagrafica si potrà definire se è autonoma o agganciata all'anagrafica CRM ufficiale di GAT.
 - la durata (inizio e fine della campagna), la descrizione, la priorità
 - i numeri alla quale è agganciata (es. numeri verdi,...)
 - se deve individuare il CLID del cliente o meno
 - se deve interagire con il sistema IVR
 - gli **skill** (ovvero le **conoscenze tecniche indispensabili** per poter aiutare il cliente che contatta il call center) richiesti per la risposta.
- ❖ Possibilità di memorizzare tutti i contatti avuti per la campagna, sia telefonici, sia tramite email o altra modalità
- ❖ Consente di tenere traccia di tutte le segnalazioni generate dagli utenti.
- ❖ Permette di trasformare le anagrafiche di campagne inbound in anagrafiche CRM (mediante export e re-import con le funzionalità già esistenti di GAT in prima versione).
- ❖ Fare il log degli eventi con tutti i parametri
- ❖ Identificare sempre il numero chiamato, in funzione del quale è possibile comprendere il motivo della chiamata (campagna) del cliente e quindi le operazioni (operatori a cui passare la chiamata, maschera da aprire,...) da compiere.
- ❖ Aprire la maschera di gestione dell'Inbound, dove sono memorizzati tutti gli estremi del contatto (operatore, data/ora, canale contatto (telefono, email, fax, altro...), direzione contatto (in/out), gruppo tipo / tipo contatto), identificativo campagna, spazi note, data/ora fine, durata, impressioni, identificativo e/o dati del cliente (se necessario), **stato del contatto, azione generata**, data chiusura.
- ❖ Se la campagna prevede l'elaborazione dell'identificativo chiamante CLID, il sistema ricerca il cliente all'interno delle chiamate precedenti della campagna, eventualmente anche nell'anagrafica CRM o anagrafica di Campagna. Se l'anagrafica viene individuata deve essere visualizzata la situazione generale ed aggiornata di quell'anagrafica. All'interno di queste maschere l'operatore dispone della funzionalità di generazione di **una segnalazione / Trouble ticket**; nell'archivio di Trouble Ticket è consentito selezionare:
 - operatore e data apertura
 - stato del Ticket
 - tipologia del ticket
 - annotazioni del problema
 - assegnazione del problema modalità di assegnazione

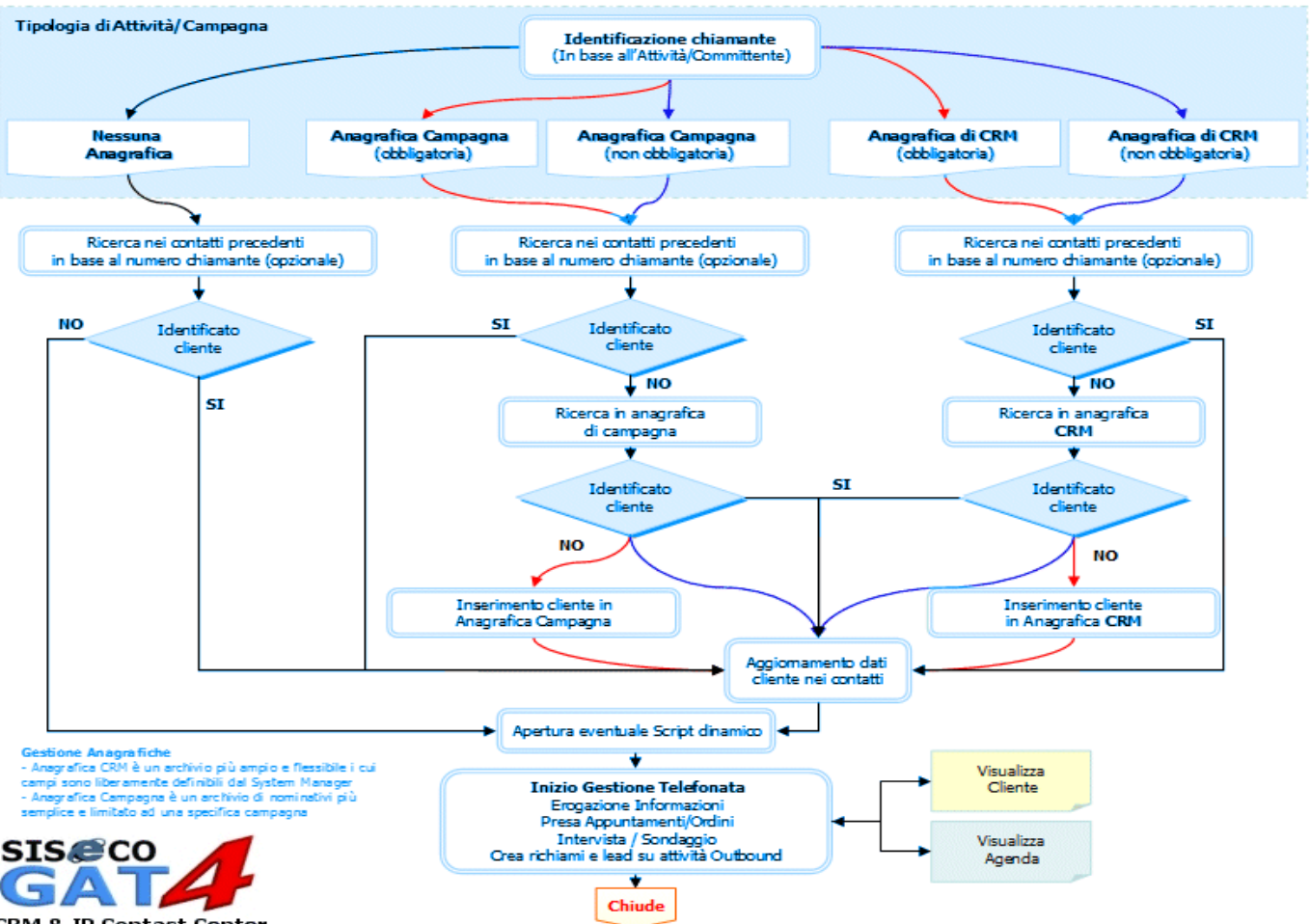
Inoltre l'operatore può inserire **un ordine** (come in Adesione Telefonica) oppure generare **un appuntamento** (come in Gestione Appuntamenti).

Nella pagina seguente viene illustrato il **flusso Generale** del modulo.

Call Center Inbound - Flusso Generale



- Logiche ACD**
- minimo numero di chiamate risposte
 - minimo tempo di conversazione
 - massimo tempo di inattività
 - massima abilità dell'utente
 - gestione secondi di After Call Work



Gestione Anagrafiche
 - Anagrafica CRM è un archivio più ampio e flessibile i cui campi sono liberamente definibili dal System Manager
 - Anagrafica Campagna è un archivio di nominativi più semplice e limitato ad una specifica campagna

Esempio di impostazione logiche ACD conseguenti ad albero IVR.

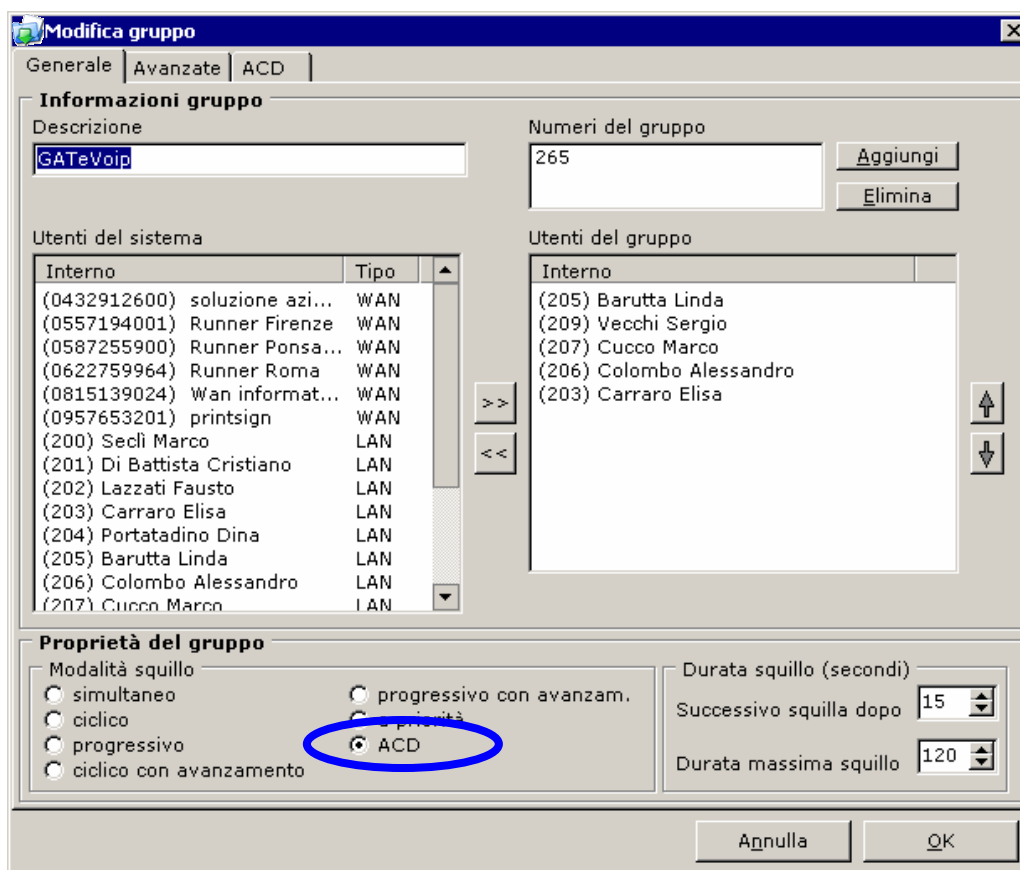
Dopo aver impostato il ramo IVR sulla selezione desiderata è possibile inoltrare le chiamate ad un gruppo. All'interno di questo gruppo si possono definire gli utenti che operano sul gruppo, eventuali modalità e le modalità distributive delle chiamate.

▪ Modalità Semplici

- simultaneo
- ciclico
- progressivo
- ciclico con avanzamento/shift
- progressivo con avanzamento/shift
- basato sulla priorità (quando viene selezionata questa proprietà è possibile assegnare priorità diverse ai vari membri del gruppo)

▪ Modalità ACD

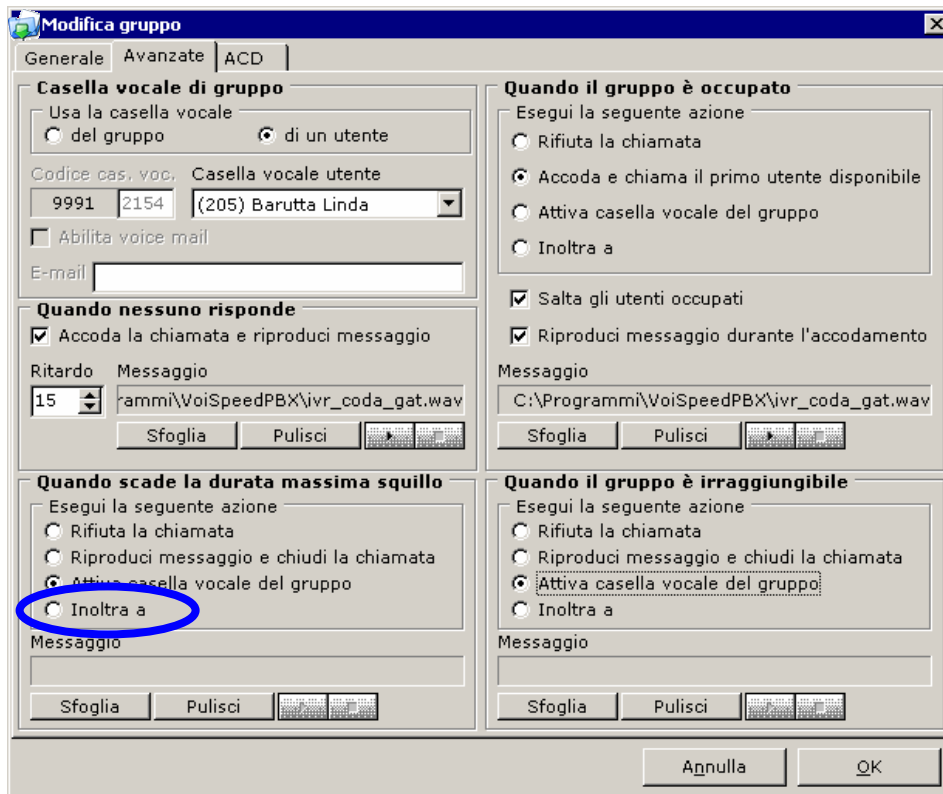
La modalità ACD attiva una apposita sezione aggiuntiva (vedi in seguito).



Nelle **impostazioni avanzate del gruppo** è possibile selezionare i messaggi e le azioni diverting in funzione delle seguenti casistiche:

- nessuno risponde
- tutti occupati
- gruppo irraggiungibile
- durata massima raggiunta
- casella vocale attiva/non attiva

I messaggi sono differenziati per l'orario NOTTE e per l'orario GIORNO.

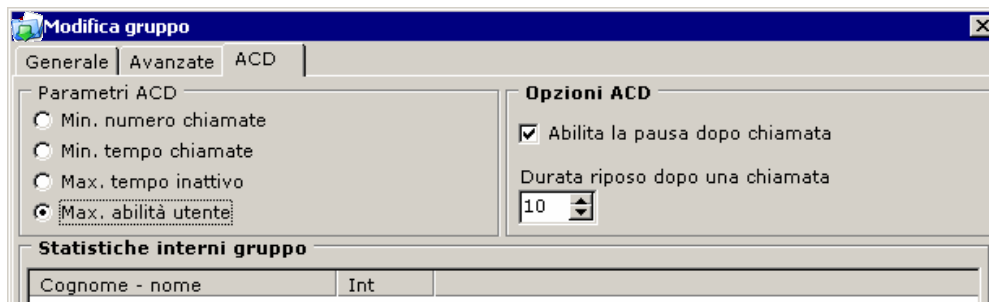


Nel cerchio è segnalata anche la possibilità di inoltrare ad un'altro gruppo con altre logiche le chiamate che hanno superato un certo tempo massimo.

Nel caso si scelga la distribuzione delle chiamate con **logica ACD** sono possibili diverse strategie per assegnare le chiamate agli operatori:

- minimo numero di chiamate risposte
- minimo tempo di conversazione
- massimo tempo di inattività
- massima abilità dell'utente

Secondi di After Call Work (è possibile lasciare un po di secondi all'operatore per terminare attività successive alla chiamata)



Statistiche Inbound

All'interno dei moduli Inbound di GAT e VOIP sono presenti dei log estremamente dettagliati. Mediante i tool di analisi sono visualizzati, per ogni attività (campagna Inbound) le seguenti voci di sintesi:

- o Totale chiamate ricevute
- o Totale chiamate smistate (ad un qualche operatore)
- o Totale chiamate risposte (da un operatore umano). Su questo dato in GAT sono presenti inoltre le relative tipizzazioni di dettaglio (caso chiuso, caso aperto, importanza, segnalazioni, ...)
- o Totale chiamate rinunciate
- o Totale chiamate reinoltrate
- o Tempo Medio di Rinuncia
- o Tempo Medio di Attesa
- o Tempo di coda
- o Tempo di Conversazione
- o Service Level (totale chiamate risposte / ricevute)
- o Hidle time medio degli operatori

Esempio statistiche per Attività Inbound (per Fascia Oraria)

Attività Inbound		ASL8: SERVIZIO PRENOTAZIONE					Gestione numeri		.400		SLA richiesto		95%	
Logica distributiva		ACD - min.numero chiamate					Orari del servizio		H24		SLA attuale		97,81%	
Periodo elaborazione		Dal 5/4/2005 al 30/4/2005					Turni		3		Totale chiamate		12.732	
Fascia Oraria	Ricevute	Smistate	Risposte	- SLA - % Risposte	Rinunciate	% Rinuncia	Reinoltrate	Tempo medio rinuncia (hh.mm.ss)	Tempo medio attesa (hh.mm.ss)	Tempo di coda (hh.mm.ss)	Tempo conversazione (gg - hh.mm.ss)	Hide time		
00	70	70	69	98,57%	-	0,0%	-	0,00.16	0,01.15	0,03.06	00g 01.03.56	00g 01.16.43		
01	78	76	75	96,15%	2	2,6%	-	0,00.38	0,00.29	0,00.32	00g 08.28.46	00g 10.10.31		
02	64	63	62	96,88%	1	1,6%	-	0,00.20	0,00.07	0,04.36	00g 06.26.11	00g 07.43.25		
03	109	109	108	99,08%	-	0,0%	-	0,00.05	0,00.09	0,04.14	00g 00.33.58	00g 00.40.46		
04	94	94	94	100,00%	-	0,0%	-	0,00.34	0,00.09	0,00.11	00g 09.26.38	00g 11.19.57		
05	6	6	6	100,00%	-	0,0%	-	0,01.25	0,01.04	0,01.51	00g 00.39.38	00g 00.47.34		
06	11	11	11	100,00%	-	0,0%	-	0,00.42	0,01.06	0,03.12	00g 00.06.03	00g 00.07.16		
07	459	452	447	97,39%	7	1,5%	1	0,00.21	0,00.06	0,04.32	00g 01.13.07	00g 01.27.44		
08	524	520	519	99,05%	4	0,8%	-	0,00.53	0,00.02	0,01.55	01g 03.50.06	01g 09.24.07		
09	859	844	832	96,86%	15	1,7%	2	0,00.40	0,00.34	0,01.43	00g 18.35.21	00g 22.18.25		
10	891	885	872	97,87%	6	0,7%	1	0,01.20	0,01.07	0,02.38	03g 12.06.26	04g 04.55.43		
11	1.111	1.090	1.071	96,40%	21	1,9%	2	0,01.24	0,01.26	0,06.05	04g 07.00.43	05g 03.36.51		
12	1.317	1.291	1.291	98,03%	26	2,0%	3	0,00.59	0,00.33	0,04.38	02g 03.53.06	02g 14.15.43		
13	1.145	1.139	1.129	98,60%	6	0,5%	1	0,00.30	0,00.12	0,07.08	02g 10.52.09	02g 22.38.35		
14	1.243	1.224	1.219	98,07%	19	1,5%	2	0,00.12	0,00.43	0,07.01	01g 03.06.02	01g 08.31.15		
15	977	968	958	98,06%	9	0,9%	1	0,01.18	0,00.55	0,03.43	04g 11.41.42	05g 09.14.03		
16	833	819	816	97,96%	14	1,7%	1	0,01.04	0,00.03	0,06.10	02g 17.03.15	03g 06.03.55		
17	927	911	910	98,17%	16	1,7%	2	0,01.20	0,00.11	0,02.50	01g 10.21.21	01g 17.13.37		
18	1.405	1.391	1.366	97,22%	14	1,0%	1	0,01.10	0,00.56	0,03.06	05g 05.00.32	06g 06.00.39		
19	64	63	62	96,88%	1	1,6%	-	0,00.44	0,01.03	0,00.53	00g 03.01.41	00g 03.38.01		
20	148	145	144	97,30%	3	2,0%	-	0,00.41	0,00.01	0,01.44	00g 12.07.53	00g 14.33.27		
21	218	216	216	99,08%	2	0,9%	-	0,00.26	0,00.30	0,06.33	00g 08.54.18	00g 10.41.10		
22	178	177	175	98,31%	1	0,6%	-	0,00.44	0,00.04	0,00.02	00g 10.20.20	00g 12.24.24		
23	1	1	1	100,00%	-	0,0%	-	0,00.28	0,01.19	0,02.32	00g 00.02.06	00g 00.02.31		
Totale	12.732	12.565	12.453	97,81%	167	1,3%	17	0,00.46	0,00.35	0,03.22	31g 21.55.18	07g 07.06.21		

Attività Inbound		Sole240re - ASSISTENZA SOFTWARE					Gestione numeri		.550		SLA richiesto		90%	
Logica distributiva		ACD - min.temp. conversazione					Orari del servizio		09-18		SLA attuale		82,10%	
Periodo elaborazione		Dal 5/4/2005 al 30/4/2005					Turni		1		Totale chiamate		10.616	
Fascia Oraria	Ricevute	Smistate	Risposte	- SLA - % Risposte	Rinunciate	% Rinuncia	Reinoltrate	Tempo medio rinuncia (hh.mm.ss)	Tempo medio attesa (hh.mm.ss)	Tempo di coda (hh.mm.ss)	Tempo conversazione (gg - hh.mm.ss)	Hide time		
09	1.558	1.488	1.259	80,81%	70	4,5%	1	0,00.37	0,00.48	0,03.57	02g 00.18.56	02g 09.58.43		
10	1.037	914	910	87,75%	123	11,9%	1	0,00.36	0,01.21	0,06.23	01g 02.35.19	01g 07.54.23		
11	921	921	886	96,20%	-	0,0%	-	0,01.03	0,01.00	0,05.49	00g 03.04.16	00g 03.41.08		
12	1.065	1.006	851	79,91%	59	5,5%	1	0,00.46	0,00.54	0,02.51	02g 09.44.36	02g 21.17.32		
13	962	881	740	76,92%	81	8,4%	1	0,01.23	0,00.22	0,00.27	01g 11.54.38	01g 19.05.34		
14	1.735	1.462	1.449	83,52%	273	15,7%	3	0,00.05	0,01.15	0,02.03	04g 01.34.23	04g 21.05.16		
15	1.176	983	934	79,42%	193	16,4%	2	0,00.08	0,01.20	0,05.22	01g 07.18.24	01g 13.34.05		
16	1.082	977	846	78,19%	105	9,7%	1	0,00.25	0,01.23	0,06.52	01g 08.46.55	01g 15.20.18		
17	1.080	951	841	77,87%	129	11,9%	1	0,00.13	0,01.16	0,04.05	02g 03.26.19	02g 13.43.35		
Totale	10.616	9.583	8.716	82,10%	1.033	9,7%	11	0,00.35	0,01.04	0,04.12	16g 00.43.47	19g 05.40.32		

Generale														
Totale	11.859	10.807	9.935	83,78%	1.052	8,9%	13	0,00.23	0,00.54	0,11.13	17g 03.49.49	20g 14.11.47		

Esempio statistiche per Attività Inbound (per Operatori)

Attività Inbound	ASL8: SERVIZIO PRENOTAZIONE							Gestione numeri	.400	SLA richiesto	95%		
Logica distributiva	ACD - min.numero chiamate							Orari del servizio	H24	SLA attuale	90,20%		
Periodo elaborazione	Dal 1/4/2005 al 30/4/2005							Turni	3	Totale chiamate	20.054		
Operatori	Ricevute	Smistate	Risposte	- SLA - % Risposte	Rinunciate	% Rinuncia	Reinoltrate	Tempo medio rinuncia (hh.mm.ss)	Tempo medio attesa (hh.mm.ss)	Tempo di coda (hh.mm.ss)	Tempo conversazione (gg - hh.mm.ss)	Hide time	
TLK001		1.373	1.372	99,93%					0.00.42	0.05.18	05g 03.37.16	06g 04.20.43	
TLK002		1.239	1.217	98,22%					0.00.26	0.05.16	00g 11.45.37	00g 14.06.45	
TLK003		838	834	99,52%					0.01.22	0.02.54	00g 16.37.27	00g 19.56.57	
TLK004		1.500	1.499	99,93%					0.00.19	0.00.24	00g 00.29.12	00g 00.35.02	
TLK005		951	948	99,68%					0.01.10	0.04.26	03g 23.49.03	04g 18.58.51	
TLK006		1.080	1.073	99,35%					0.01.15	0.02.47	01g 03.46.35	01g 09.19.54	
TLK007		1.012	998	98,62%					0.00.56	0.03.01	02g 02.44.08	02g 12.52.58	
TLK008		989	981	99,19%					0.00.47	0.01.08	02g 19.25.46	03g 08.54.55	
TLK009		1.663	1.644	98,86%					0.00.13	0.01.00	07g 01.55.06	08g 11.54.08	
TLK010		1.028	1.018	99,03%					0.01.05	0.06.22	00g 02.46.44	00g 03.20.05	
TLK011		1.706	1.695	99,36%					0.00.00	0.06.29	02g 12.41.47	03g 00.50.09	
TLK012		1.099	1.092	99,36%					0.00.39	0.00.05	03g 23.30.43	04g 18.36.52	
TLK013		905	892	98,56%					0.00.39	0.04.04	00g 10.17.07	00g 12.20.33	
TLK014		1.783	1.778	99,72%					0.00.29	0.07.09	07g 01.05.54	08g 10.55.04	
TLK015		1.065	1.048	98,40%					0.01.03	0.00.11	01g 18.09.18	02g 02.35.10	
Totali	20.054	18.231	18.089	90,20%	1.604	8,0%	32	0.00.40	0.00.55	0.03.36	08g 08.41.43	16g 05.38.04	

Attività Inbound	Sole240re - ASSISTENZA SOFTWARE							Gestione numeri	.550	SLA richiesto	90%		
Logica distributiva	ACD - min.tempo conversazione							Orari del servizio	09-18	SLA attuale	88,04%		
Periodo elaborazione	Dal 1/4/2005 al 30/4/2005							Turni	1	Totale chiamate	35.231		
Operatori	Ricevute	Smistate	Risposte	- SLA - % Risposte	Rinunciate	% Rinuncia	Reinoltrate	Tempo medio rinuncia (hh.mm.ss)	Tempo medio attesa (hh.mm.ss)	Tempo di coda (hh.mm.ss)	Tempo conversazione (gg - hh.mm.ss)	Hide time	
TLK013		1.430	1.202	84,06%					0.00.47	0.00.04	05g 00.36.19	06g 00.43.34	
TLK014		1.370	1.365	99,64%					0.00.25	0.05.49	05g 13.39.31	06g 16.23.26	
TLK025		1.364	1.176	86,22%					0.00.46	0.02.24	01g 05.11.11	01g 11.01.25	
TLK026		1.449	1.368	94,41%					0.00.01	0.03.16	05g 08.43.15	06g 10.27.53	
TLK027		1.773	1.494	84,26%					0.01.06	0.06.36	02g 04.31.16	02g 15.01.31	
TLK028		1.559	1.514	97,11%					0.00.15	0.07.06	07g 09.02.07	08g 20.26.33	
Totali	35.231	32.028	31.018	88,04%	2.642	7,5%	53	0.01.16	0.00.33	0.04.12	26g 17.43.38	01g 02.04.22	

Generale												
Totali	55.285	50.259	49.107	88,83%	4.247	7,7%	85	0.00.58	0.00.44	0.07.49	06g 02.25.21	19g 07.42.26

Il software può essere personalizzato su richiesta.



SISECO.com

Empower your Business with Our Solutions

ERP | CRM, IP Contact Center Solutions | Telemarketing Software

© 2006 – SISECO SRL - Soluzioni Informatiche – www.siseco.com – www.gat4.com

Sede amministrativa/Operativa via Silvestre 40 21052 Busto Arsizio (VA)
 Servizio Clienti Software 0331 341917 Fax 0331 354609

Marchi o nomi riprodotti

Ms-Windows, Ms-Dos ed il logo Ms-Windows sono marchi registrati della Microsoft Corporation. Altri marchi o nomi di prodotti sono marchi depositati o registrati dai rispettivi proprietari e sono unicamente citati al fine di indicare la compatibilità o l'incompatibilità con questo software. Il presente documento è redatto allo scopo di illustrare le funzionalità del software in oggetto. Non costituisce vincolo per SISECO, può essere modificato senza preavviso. Il documento è proprietà riservata e coperto dal Copyright.