



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 - Risonditore 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>)

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**.

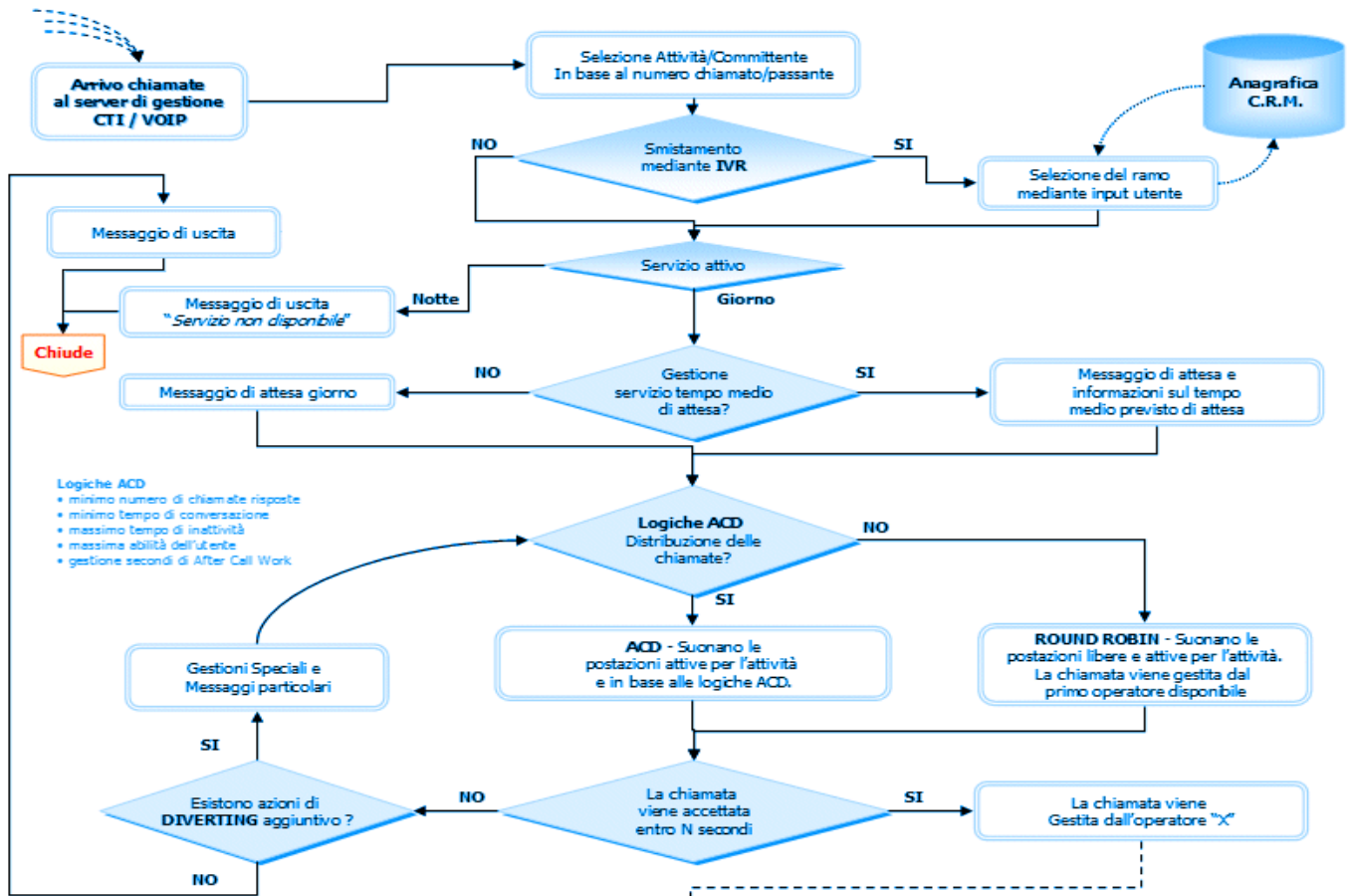
✓ Creazione campagne Inbound

- ❖ 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

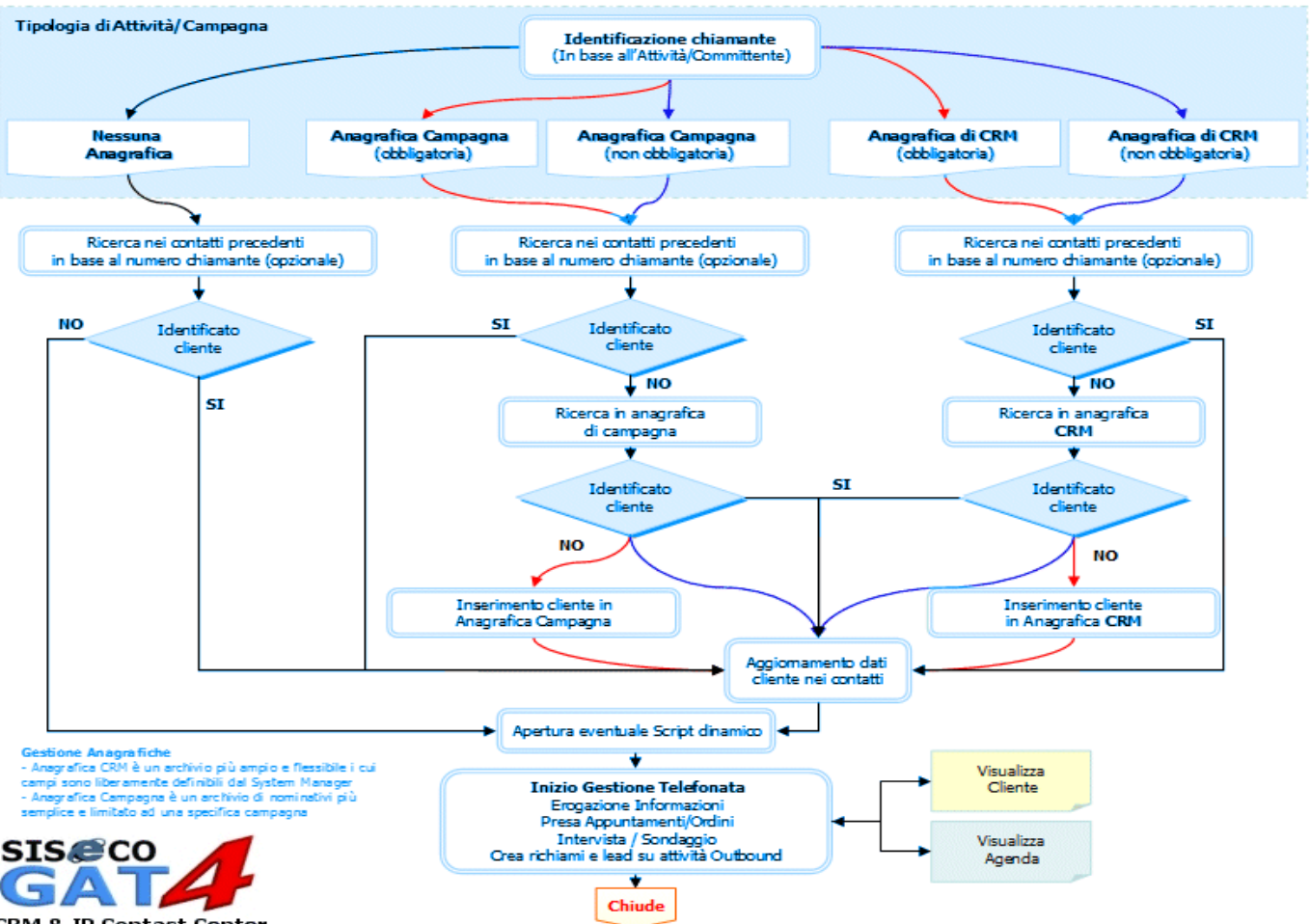
Inoltre l'operatore può inserire **un ordine** (come in Adesione Telefonica) oppure generare **un appuntamento** (come in Gestione Appuntamenti).

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.

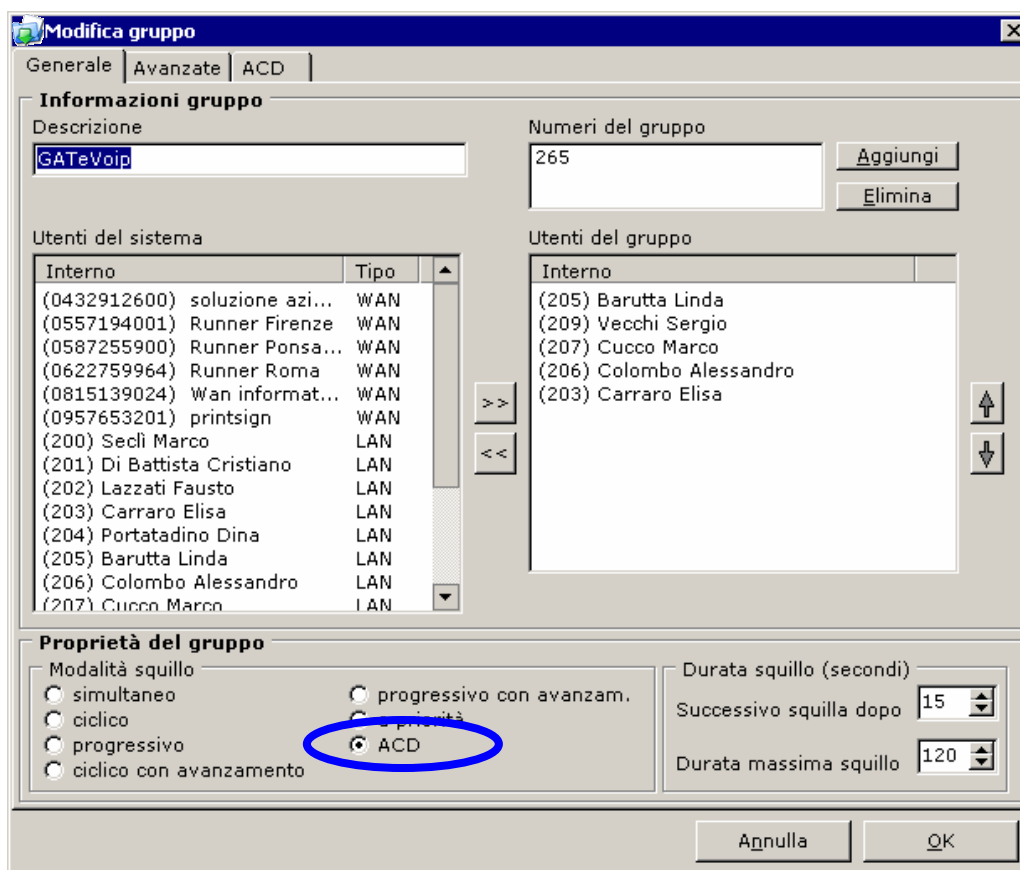
Dopo aver impostato il ramo IVR sulla selezione desiderata è possibile inoltrare le chiamate ad un gruppo. All'interno di questo gruppo si possono definire gli utenti che operano sul gruppo, eventuali modalità e le modalità distributive delle chiamate.

- **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**

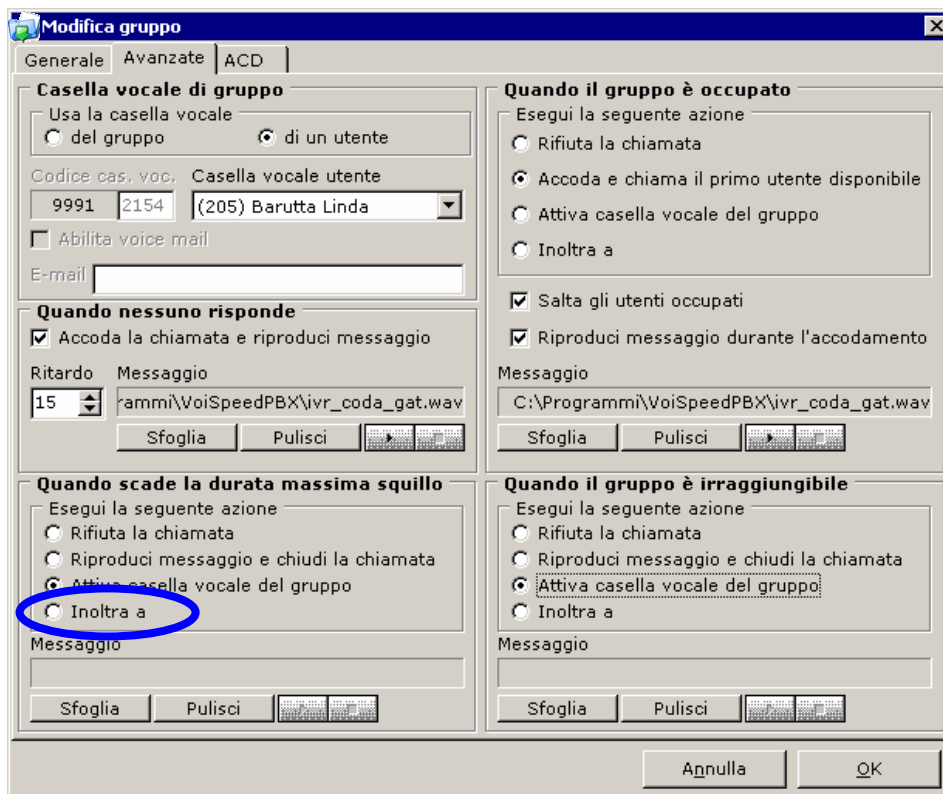
La modalità ACD attiva una apposita sezione aggiuntiva (vedi in seguito).



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.

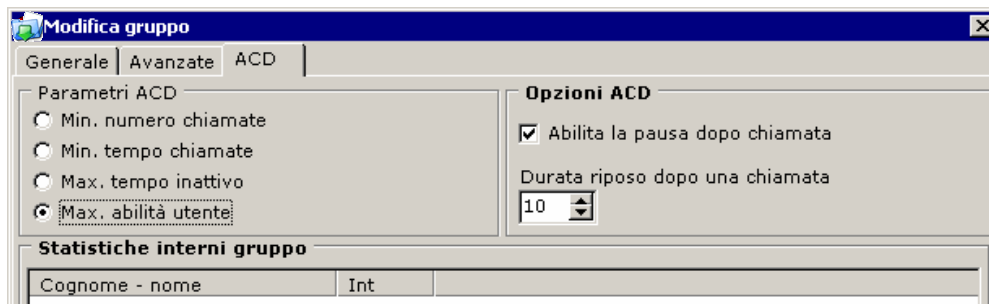


Nel cerchio è segnalata anche la possibilità di inoltrare ad un'altro gruppo con altre logiche le chiamate che hanno superato un certo tempo massimo.

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.