



# Система учета обращений WideCoup Telemarket

## Общее описание

© NATEC R&D, 2009

Редакция, графика и подготовка произведена сотрудниками  
Центра Исследований и разработки NATEC Research & Development

Издание седьмое, дополненное

**Информация, содержащаяся в этом документе, является собственностью Центра Исследований и разработки NATEC Research & Development и не подлежит записи, воспроизведению либо переводу любыми средствами, частично или полностью, без ссылки на NATEC R&D.**

**Центр Исследований и разработки NATEC Research & Development не несёт ответственности за какие-либо неточности, допущенные в этом документе, либо за случайный или умышленный ущерб, причинённый вследствие использования данного документа.**

**Центр Исследований и разработки NATEC Research & Development оставляет за собой право вносить любые изменения в данный документ без предварительного уведомления.**

**WideCoup<sup>®</sup> и DialExpert<sup>®</sup> - зарегистрированные товарные знаки ООО «Национальные Электронные Коммуникации».**

**Другие торговые марки, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью их владельцев.**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>НАЗНАЧЕНИЕ ПРОДУКТА WIDESCOUP TELEMARKEТ</b>	<b>4</b>
<b>НАЗНАЧЕНИЕ ОСНОВНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ</b>	<b>7</b>
Сервер учета сообщений WideCoup Telemarket	7
Рабочее место оператора или супервизора	7
Возможные схемы подключения сервера WideCoup Telemarket	8
<b>КАРТОЧКА ЗВОНЯЩЕГО АБОНЕНТА WIDESCOUP TELEMARKEТ</b>	<b>9</b>
<b>СИСТЕМА ОТЧЕТНОСТИ WIDESCOUP TELEMARKEТ</b>	<b>15</b>

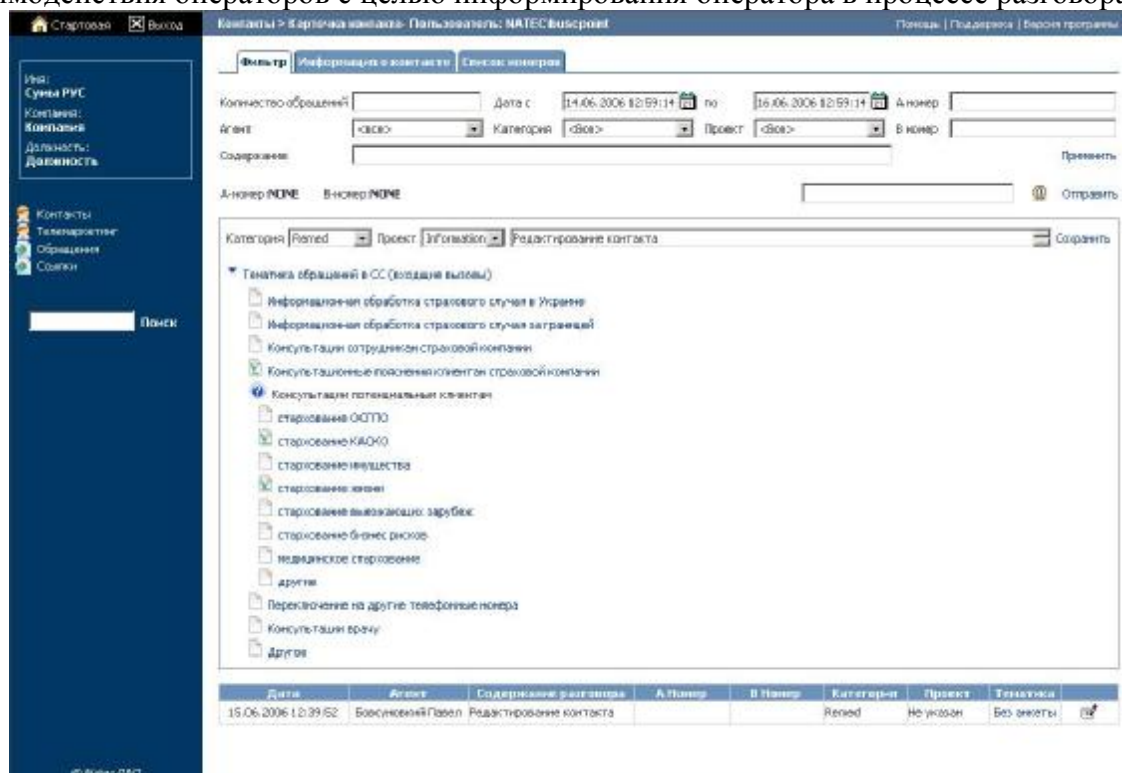
## Назначение продукта WideCoup Telemarket

Программный продукт WideCoup Telemarket – предназначен для создания и отображения сценариев общения с клиентами операторам Центров обработки вызовов (или другими словами система всплывающих карточек CallCenter), а также сбора статистики обращений для информирования оператора во время разговора и формирования итоговых отчетов о статистике обращений в компанию по различным категориям учета, например: тематикам, проектам, категориям, источникам обращений и т.д..

Данный продукт может применяться для работе операторов Центров обработки вызовов (далее по тексту ЦОВ) и решения следующих задач:

- отображения информации о звонящем абоненте до поднятия трубки
- отображения всей предыдущей истории общения других абонентов со звонящим клиентом
- предоставления четкого сценария общения во время разговора оператора со звонящим
- формирование базы данных контактов – как звонящих абонентов, так и для задач телемаркетинга (т.е. исходящего обзвона и/или актуализации справочников)
- коллективной работы с базой данных контактов и истории обращений на основе разграничения прав доступа
- возможности прослушивания разговоров при наличии системы регистрации речи
- анализа спроса и точек продаж на основании сбора статистики ответов на вопросы оператора
- управления персоналом CallCenter на основе данных телефонной активности и результативности обработки обращений
- передачи информации по входящим запросам консультантам или сотрудникам других подразделений в рамках установленных бизнес-процессов ЦОВ и компании в целом
- контроля исполнения входящих запросов в рамках поставленных задач консультантам или сотрудникам других подразделений

Обычно применяется в работе операторов Центров обработки вызовов (далее по тексту ЦОВ) для сбора статистики ответов на вопросы оператора, а также учета истории взаимодействия операторов с целью информирования оператора в процессе разговора.



Кроме основной задачи – учета обращений на основе созданных сценариев, продукт решает также набор вспомогательных задач, стоящих перед любым супервизором ЦОВ, таких как:

- оперативное информирование операторов по смене (доска объявлений);
- ведение различной информации об операторах, его уровне знаний по проектам, его личные данные и т.д.

Продукт позволяет супервизору использовать сценарии обработки вызовов и существенно повышает эффективность их обработки. Во время разговора с абонентом оператор использует подготовленные супервизором сценарии на основе тематики обращения. В зависимости от потребностей абонента, выявленных во время разговора, оператор фиксирует их в сценарии. Данные всех операторов составляют статистику, которую анализирует супервизор. В ней отражается динамика изменения спроса и его структуру, а также ряд других показателей – уровень качества обслуживания, средняя длительность обслуживания и т.д. Благодаря автоматизированному учету информации она является максимально объективной и позволяет менеджменту компании и службам маркетинга оперативно выявлять изменения потребностей клиентов, своевременно предлагать новые продукты, бонусные программы и предпринимать другие маркетинговые шаги.

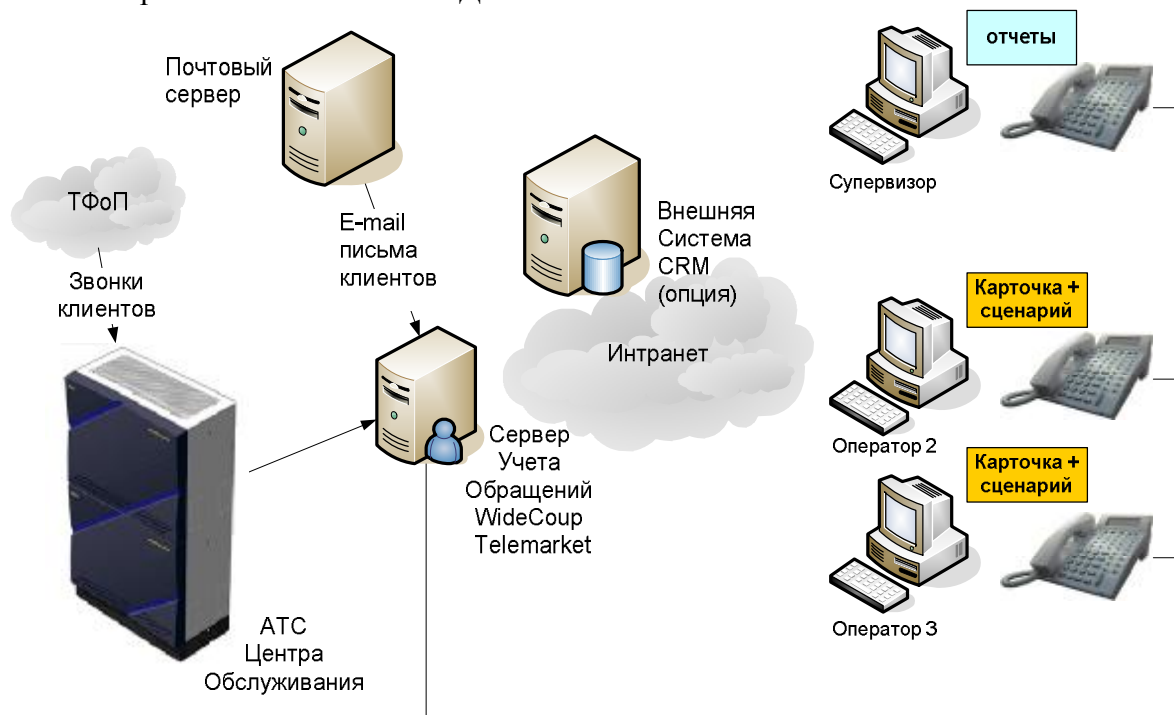
WideCoup Telemarket может применяться как в уже функционирующих Центрах Обслуживания Вызовов (ЦОВ), так и в планируемых к внедрению.

WideCoup Telemarket может быть интегрирован с существующей CRM системой компании по различным принципам – на уровне приложения и на уровне данных. В качестве примера интеграции на уровне приложения можно привести интеграцию с веб-порталом MS Exchange или Lotus Notes, а в качестве примера интеграции на уровне данных – интеграция с системой 1С версии 7.7.

Продукт WideCoup Telemarket содержит свою БД, доступ к данным которой происходит с рабочих мест операторов ЦОВ без установки дополнительного клиентского программного обеспечения за счет применения Интранет-технологий, т.е. браузера Интернет.

## Структура и схема взаимодействия

Место системы WideCoup Telemarket в структуре любого ЦОВ приведена ниже. Она обеспечивает доступ к информации о контакте и сценариям обработки вызова с каждого из рабочих мест операторов ЦОВ. В случае использования WideCoup Telemarket работа супервизора существенно упрощается. Супервизор получает возможность анализировать сводные отчеты о работе операторов с целью её оптимизации, а также контролировать качество обработки контактов из БД компании.



*Место WideCoup Telemarket в общей структуре Центра обслуживания*

Продукт WideCoup Telemarket реализован на платформе СУБД MS SQL Server 2000 или 2005 и использует систему Веб-публикации данных MS Internet Information Server, которая является составной частью операционной системы MS Windows 2000 (или выше). Кроме данных подсистем существуют еще несколько, которые могут использоваться **опционально**:

- система голосовых меню и голосовых ящиков WideCoup Visual IVR;
- система отчетности WideCoup CallCenter Reports;
- система записи разговоров WideCoup Voice;
- биллинговая система WideCoup Billing.

Подробнее о данных системах Вы сможете узнать на сайте <http://rd.natec.ua> в разделе Продукты.

## Назначение основных элементов системы

### *Сервер учета сообщений WideCoup Telemarket*

- автоматизированный учет каждого входящего или исходящего звонка;
- формирование информации об обращениях абонентов в форме заполненных оператором анкет на основе выбранных сценариев разговора;
- формирование истории обращений по запросам супервизора и/или операторов с возможностью применения различных сортировок и отборов данных;
- импорт данных для актуализации или исходящего обзвона операторами ЦОВ (в ручном режиме) с распределением между операторами и возможностью групповой работы с данными о контактах;
- поддержка разнородных по структуре наборов данных для телемаркетинга с возможностью экспорта после актуализации;
- публикация новостей для операторов ЦОВ;
- учет квалификации операторов ЦОВ на основе уровней знаний по проектам;
- отображение внешних Веб-приложений по принципу «единого окна» с поддержкой их полноценной функциональности;
- возможность пересылки информации об обращении и контакте по электронной почте для информирования консультантов;
- возможность указания консультанта для дальнейшей обработки обращения;
- возможность планирования очередного действия с контактом и контроль исполнения по принципу «закрытия» обращения исполнителем;
- формирование итоговой отчетности по статистике тематик обращений, её структуре, а также динамике изменений тематического спроса по сравнению с прошлыми периодами;
- создание клиентских карточек для входящих и переадресованных внутри ЦОВ по принципу всплывающих окон (Screen Pop) для операторов.

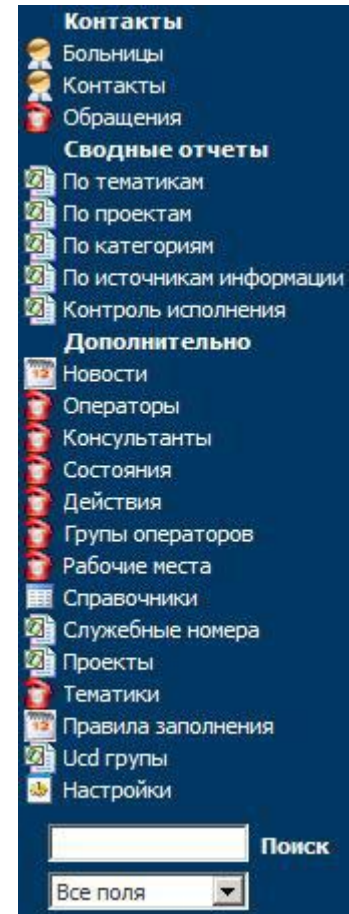
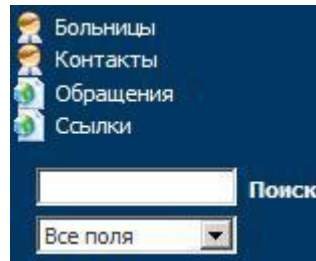
### *Рабочее место оператора или супервизора*

Рабочие места операторов и супервизора не отличаются по функциональности от обычных персональных компьютеров (могут применяться тонкие клиенты) и предназначены для выполнения следующих функций:

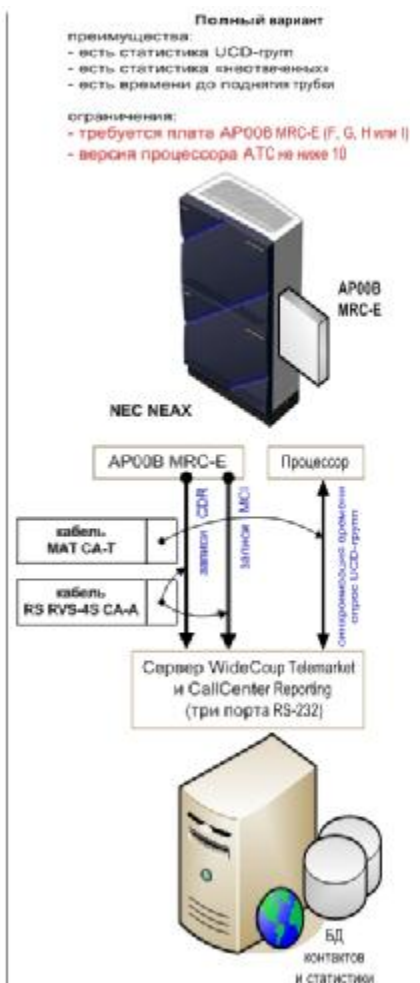
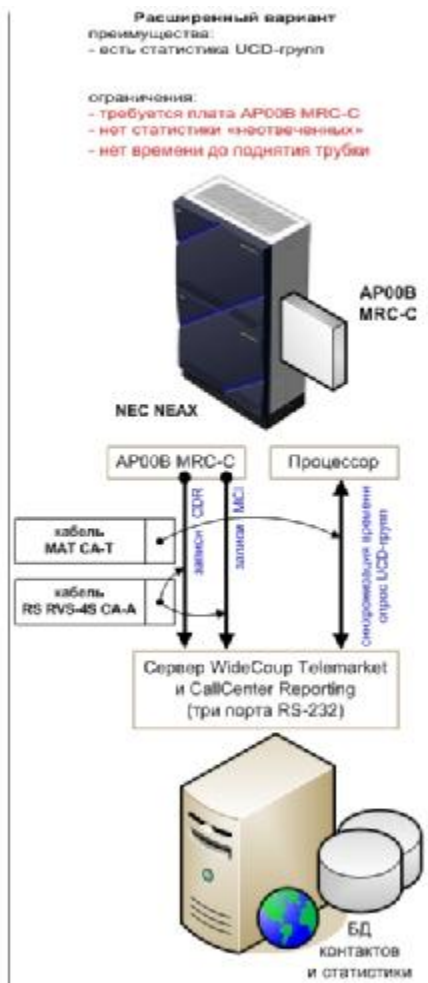
- отображение информации по текущему абоненту;
- отображение сценариев общения с абонентом для выбора и дальнейшего заполнения анкеты текущего обращения по принципу «вопрос/ответ» или «выберите вариант»;
- актуализация информации о звонящем в БД для дальнейшего использования;
- доступ к истории общения с контактом других операторов;
- отображение оперативной отчетности по зафиксированным обращениям;
- поиск информации о контакте в БД и истории его обращений;
- отправка заполненной анкеты и информации о контакте другому сотруднику для дальнейшей отработки;
- учет состояния обращений по признаку «принят/передан/обработан»
- импорт/экспорта данных контактов из Excel-файлов для актуализации или исходящего обзвона операторами ЦОВ (в ручном режиме) с распределением между операторами и возможностью групповой работы с данными о контактах;

Рабочее место супервизора предполагает возможность мониторинга работы операторов за счет формирования сводных отчетов по работе центра обслуживания, а также доступ к административной части системы, реализующей функции создания сценариев обработки вызовов, импорта/экспорта информации о контактах телемаркетинга и результатов её обработки.

Рабочие места операторов и супервизора могут быть организованы на обычных персональных компьютерах или могут применяться тонкие клиенты



### Возможные схемы подключения сервера WideCoup Telemarket



## Карточка звонящего абонента WideCoup Telemarket

Клиентская карточка звонящего абонента - основной рабочий инструмент операторов ЦОВ. В ней отображается информация о контакте из базы данных (поддерживаются внешние БД) контактов или CRM системы. Карточка определяется по номеру звонящего абонента (ANI) или уточнённом номеру в процессе разговора и может быть выведена на экране рабочего места оператора до момента поднятия им трубки (в том числе во время переадресации вызова другому оператору). Кроме индивидуальной информации, всплывающая карточка содержит сценарии для обработки данного вызова и имеет возможность отправить электронное письмо через внешний почтовый SMTP-сервер специалисту, которому необходимо перенаправить подробную или краткую информацию о данном вызове или обращении.

Карточка звонящего абонента (Screen Pop-up) содержит область ввода информации о содержании текущего вызова и результат по сценариям его обработки, а также отображает набор следующих данных о звонящем контакте:

- Номер звонящего абонента;
- Номер проекта;
- Текстовое название проекта;
- Дату и время суток – заполняется автоматически при добавлении комментария;

The screenshot shows the 'Карточка контакта' (Contact Card) interface. It features a sidebar with navigation options like 'Контакты', 'Сводные отчеты', and 'Справочники'. The main area contains a search bar with filters for 'А-номер', 'В-номер', and 'Проект'. Below this are dropdown menus for 'Категория', 'Проект', 'Состояние', 'Консультант', 'Действие', and 'Срок'. A table at the bottom displays a list of calls with columns for 'Дата', 'Агент', 'Содержание разговора', 'А-номер', 'В-номер', 'Категория', 'Проект', 'Тематика', 'Состояние', 'Консультант', 'Действие', and 'Срок'.

Дата	Агент	Содержание разговора	А-номер	В-номер	Категория	Проект	Тематика	Состояние	Консультант	Действие	Срок
29.01.09 17:43	Ext121	Длительность: 22 сек.	80442816143	121	Звонок		Без анкет	Отвечен			
29.01.09 11:43	Администратор		80442816143	121	Высокая	Секретарь и дозвон	Анкета	Открыта		Не указано	29.01.09
29.01.09 12:25	Ext121	Длительность: 15 сек.	80442816143	121	Звонок		Без анкет	Отвечен			
29.01.09 12:25	ASaushkov	Длительность: 1343 сек.	80442816143	152	Звонок	674	Без анкет	Отвечен			
11.02.09 12:40	Natascavt				Высокая	Не указан	Без анкет	Открыта		Не указано	11.02.09

Пример карточки звонящего абонента, информация о котором присутствует в БД

Также карточка отображает набор данных о звонящем контакте, которые отображают любое название, указанное при внедрении продукта, например:




- Ф.И.О. контакта;
- Название компании;
- Должность;
- Электронный адрес;
- Почтовый и физический адрес;
- Веб-сайт компании;
- Телефоны – рабочий 1, рабочий 2 и факс;
- История обращений данного контакта, включая текущее обращение;
- Источник информации из выпадающего списка.
- Состояние обращения (для возможности контроля исполнения)
- Срок (для возможности планирования определенного действия)
- Действие (очередное действие для данного контакта)
- Консультант (назначение ответственного для дальнейшей работы с текущим звонком контакта)

Данные контактов содержат кроме указанной выше информации дополнительные атрибуты, полученные при импорте данных для контактов, перечень которых определяется исходным файлом данных для импорта. Функция импорта может также использоваться для задач синхронизации данных с внешним источником – например, актуализации оставшейся страховой суммы по договору страхования для каждого контакта ЦОВ.

Контакты > Карточка контакта Помощь | Поддержка | Управление доступом | Версия программы

Копировать контакт

**Фильтр** | **Информация о контакте** | **Список номеров**

Код	12-к
Застрахованный	Павлюк Виталий Олександрович
Компания	ЧП Павлюк
Номер полиса	45590
Договор	7262421
Адрес	Киев, ул. Ярославская, 13Б
Телефон из	
Телефон	
Вакцинация	Вакц
Начало действия	14.01.2008 
Окончание действия	13.01.2009 
Дата рождения	17.07.1974 
Программа страхования	СС-50500,П(гос,вед),М,СП,Стац(гос,вед пов комф),куратор 1р/неделю,Вакц,оф апт (4р/г 1к/30чел),мед скринингПрограмма
Врачи кураторы	Иванова И.
Дополнительно	
Код программы	Другое
Статус контакта из	Клиент
Куратор	Юшков

*Пример заполнения карточки контакта*

В середине карточки отображается отдельная область, в которой публикуются возможные сценарии разговора с абонентом.

Данные сценарии подготавливаются супервизором и позволяют оператору без потери времени получить всю необходимую информацию о текущем обращении звонящего абонента.

Каждый телефонный или почтовый вызов в ЦОВ может сопровождаться набором заполненных анкет (тематик или опросников) с возможностью дальнейшего отображения в статистических (хронологических) отчетах.

Пример возможного сценария, построенного супервизором под задачи страховой компании, приводится справа:

Далее карточка содержит историю общения с данным контактом, в том числе и других операторов, которую возможно отфильтровать для поиска необходимых оператору обращений:

Это позволяет легко учесть тематику каждого из обращений клиентов в ЦОВ и проанализировать изменения статистики по тематикам обращений с течением времени. Данная подсистема используется как для учета входящих обращений, так и при исходящих телефонных исследованиях и опросах. Подготовленные супервизором сценарии непосредственно встраиваются в интерфейс всплывающей карточки контакта.

Отдельно, в нижней части карточки, расположена прямоугольная область для отображения внешнего html-контента из других систем, используемых у Заказчика (на скриншоте выше – это область для Веб-приложения с названием MyBills). Этот контент масштабируется под текущие размеры этой прямоугольной области. Использование в данном контенте активных гиперссылок подразумевает открытие контента по данной активной ссылке в этом же окне Интернет браузера, а не прямоугольной области карточки.

Где произошел страховой случай?

1. Украина

Продукт

КАСКО, ГО

Регистрационный номер машины

Сохранить

ФИО звонящего человека

Сам страхователь

Номер телефона

Сохранить

Адрес (подтверждаем информацию)

Данные верны

Данные не верны

Другой человек

ФИО или название Страхователя

Он же (звонящий человек)

Другой

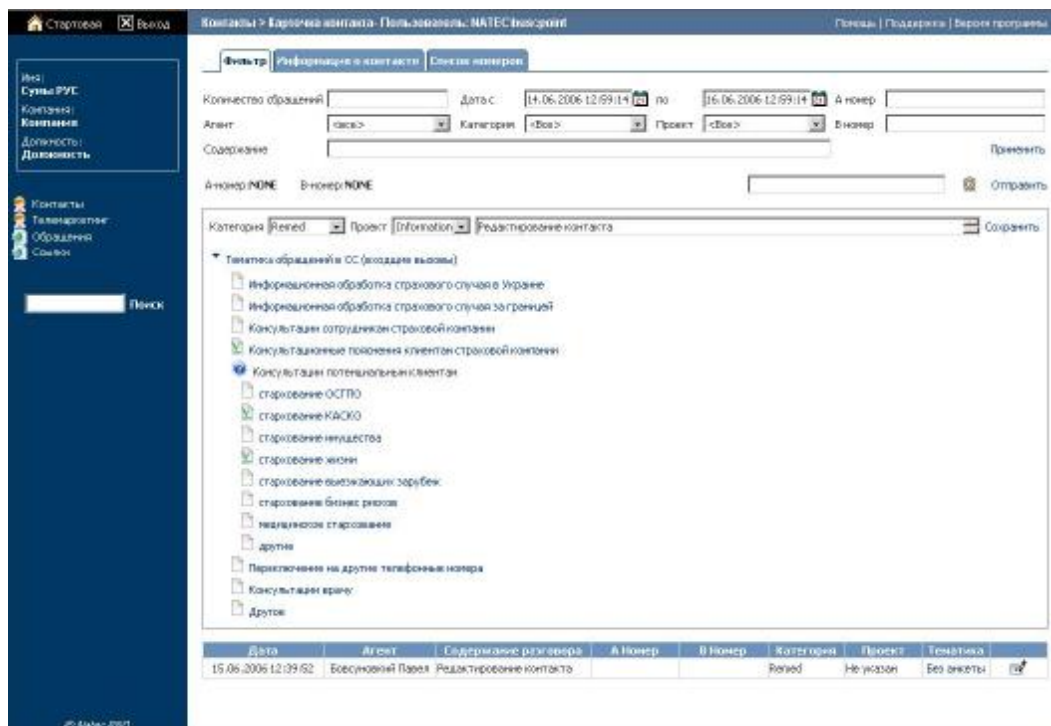
ФИО человека находящегося за рулем

Он же (звонящий человек)

Другой

Степень тяжести происшествия

*Пример сценария обработки вызова*



*Сценарий обработки вызова в карточке контакта*

В системе может не быть ни одной predefined тематики разговора. Тогда в карточке звонящего при добавлении истории общения будут доступны только основные поля с информацией:

- имя проекта
- источник информации
- категория
- статус вопроса
- поле редактирования содержания текущего разговора

Чтобы подсказать оператору и ускорить время обслуживания вызова рекомендуется создать сценарий разговора, т.е. определить для оператора в зависимости от тематики звонка, что и в какой последовательности спрашивать.

Все тематики обращения строятся по принципу Вопрос-Ответ, что позволяет сделать гибкую и неограниченную систему опроса, как звонящих абонентов, так и при исходящем обзвоне в виде раскрывающегося дерева. Данный сценарий-дерево строится в следующем виде:






































```
{Тематика1} -> {Вопрос1->Ответ1...N}
...
{ВопросX->Ответ1...K}
...
{ТематикаY} -> {Вопрос1->Ответ1...N}
...
{ВопросX->Ответ1...K}
```

Однако в некоторых случаях можно отходить от принятой последовательности и использовать упрощенную структуру из одних ответов для упрощения ввода информации:




Телемаркетинг Помощь | Поддержка | Управление доступом | Версия программы

Список тематик Заполнение тематики Подписка проектов

Тематика: Консультация клиентов NATEC R&D

Базовый элемент	Одиночный выбор		 
 По какому ПО требуется консультация	Одиночный выбор	Не указано	 
 WideCoup Billing 3.0	Одиночный выбор	Не указано	  
 MCI Callcenter	Одиночный выбор	Не указано	  
 WideCoup Voice	Одиночный выбор	Не указано	  
 DialExpert	Одиночный выбор	Не указано	  
 WideCoup Billing 2.6	Одиночный выбор	Не указано	  
 Суть обращения:	Одиночный выбор	Любой Текст	  
 Вводить только цифры(Тест):	Одиночный выбор	Цифры	  
 Любые цифры или текст(тест):	Одиночный выбор	Текст и цифры	  

*Рекактор сценария обработки вызова*

Главным образом вопрос и ответ со стороны пользователя отличается функциональной нагрузкой. **Вопросы**  – элементы структуры, которые позволяют автоматически скрывать неиспользуемые элементы вниз по дереву и служат в основном для наглядной структуризации в качестве подсказок. **Ответы**  – интерактивные элементы, которые позволяют делать ввод информации с запоминанием  и последующим использованием при формировании отчетов.

По своему типу ответы делятся на ответы с возможностью одиночного и множественного выбора. **Ответы с одиночным выбором** подразумевают возможность ввода только одного ответа на вопрос. Например «ДА» или «НЕТ». **Ответы с множественным выбором** позволяют дать несколько ответов на один вопрос. При этом, если опросник (тематика) имеет древовидную структуру, то ответы или вопросы с ответами на них более низких уровней будут доступны только в том случае, если указан ответ на вопрос уровня выше. Данный механизм позволяет минимизировать ошибки ручного ввода операторов Центра Обслуживания и повысить достоверность информации в отчетах.

Отдельно стоит выделить функционал планирования и контроля выполнения задач на основе отчета «контроль исполнения». Реализация данного функционала состоит в ранее описанном справочнике возможных действий (подобие конструктора бизнес-процессов) и фиксации текущего состояния обращения на каждом этапе.

Состояния [Помощь](#) | [Поддержка](#) | [Управление доступом](#) | [Версия программы](#)

**Состояния** | [Сценарий состояний](#) | [Сценарий действий](#)

Название состояния:

[Добавить новое состояние](#)

1	Название	Тип состояния	Отображать в отчете	
	Открытая	Первое состояние	<input type="checkbox"/>	
	Закрытая	Последнее состояние	<input type="checkbox"/>	
	В работе	Промежуточное состояние	<input checked="" type="checkbox"/>	

Справочник возможных состояний обращения

Действия [Помощь](#) | [Поддержка](#) | [Управление доступом](#) | [Версия программы](#)

Название действия:

[Добавить новое действие](#)

1	Название	
	Звонок	
	Не нужно	
	Встреча	
	Письмо	

Справочник возможных действий по контакту

На основании учета всех состояний обращений получаем механизм контроля исполнения:

**Контроль исполнения** [Помощь](#) | [Поддержка](#) | [Управление доступом](#) | [Версия программы](#)

Дата с:  по:

Тематика:  Проект:

раскрыть все  только не завершённые [Применить](#)

Категория	Дата	Контакт	Описание	Состояние
<b>ОСАГО</b>				
	<b>17.07.2007 02:30:42 (2)</b>	<b>Половников Сергей Владимирович</b>	<b>Запрос страхования ОСАГО</b>	<b>Открытый запрос</b>
	17.07.2007 02:31:06	Половников Сергей Владимирович	Передача предложения на ОСАГО	Предложение
	17.07.2007 02:31:45	Половников Сергей Владимирович	Отказ от ОСАГО по причине наличия франшизы	Закрытый запрос

Онлайн отчет по контролю исполнения

## Система отчетности WideCoup Telemarket

Каждый телефонный вызов в центр обслуживания сопровождается отдельной записью в БД с возможностью дальнейшего отображения в статистических (хронологических) или онлайн отчетах. Работа с online отчетами не составляет труда для любого пользователя, обладающего навыками работы с фильтрами при отборе данных, результат которого публикуется сразу на странице Интернет-браузера. Примеры некоторых online-отчетов приведены ниже:

Сводный отчет по категориям			
Помощь   Поддержка   Управление доступом   Версия программы			
Дата с	01.02.2007 0:00:00	по	01.03.2007 0:00:00
Дата сравнения с	01.03.2007 0:00:00	по	01.08.2007 0:00:00
Трафик			<Все>
			Применить
<b>Всего звонков в информационный центр 3310</b>			
<b>Количество входящих обращений не изменилось в сравнении с периодом с 1 марта 2007 по 1 августа 2007</b>			
Звонки на операторов	Всего	Обслужено	Уровень обслуживания
	3310	3310	100 %
Категория	Всего зарегистрировано	% от обращений	Прирост
	3310	100 %	
Волынская	1	3 %	100 %
Львовская	9	27 %	100 %
Закарпатская	0	0 %	0 %
Ровенская	0	0 %	0 %
Тернопольская	0	0 %	0 %
Ивано-Франковская	0	0 %	0 %
Житомирская	1	3 %	100 %
Хмельницкая	0	0 %	0 %
Черновицкая	0	0 %	0 %
Винницкая	19	58 %	-84 %
Черниговская	0	0 %	0 %
Черкасская	0	0 %	0 %
Кировоградская	0	0 %	-100 %
Одесская	0	0 %	0 %
Сумская	0	0 %	0 %
Полтавская	0	0 %	0 %
Николаевская	0	0 %	0 %
Харьковская	0	0 %	-100 %
Днепропетровская	0	0 %	-100 %
Херсонская	0	0 %	-100 %
Крым	0	0 %	-100 %
Симферополь	0	0 %	0 %
Луганская	2	6 %	100 %
Донецкая	0	0 %	-100 %
Запорожская	0	0 %	0 %
Киевская	1	3 %	-98 %
Севастополь	0	0 %	-100 %
<b>Дополнительная информация о звонках на операторов:</b>			
Среднее время разговора		00:03:00	-10 %

*Онлайн отчет по категориям*

Сводный отчет по тематикам [Помощь](#) | [Поддержка](#) | [Управление доступом](#) | [Версия программы](#)

Дата с  по  Трафик

Дата сравнения с  по  Тематика

[Применить](#)

**Всего звонков в информационный центр 431**

**Количество всех звонков увеличилось на 100 % в сравнении с периодом с 1 сентября 2008 по 30 ноября 2008**

Обращения	Всего звонков	Всего тематик	%
	431	12	2,8

Тематика	Всего тематик	% от обращений по тематике	Прирост
	12	2,8	
<b>Консультация клиентов NATEC R&amp;D</b>	12	100,0	100,0
<b>По какому ПО требуется консультация</b>	7	43,8	100,0
WideCoup Billing 3.0	4	57,1	100,0
MCI Callcenter	2	28,6	100,0
WideCoup Voice	1	14,3	100,0
DialExpert	0	0,0	0,0
WideCoup Billing 2.6	0	0,0	0,0
Суть обращения:	7	43,8	100,0
Вводить только цифры(Тест):	1	6,2	100,0
Любые цифры или текст(тест):	1	6,2	100,0

**Дополнительная информация о звонках на операторов:**

Среднее время разговора 00:00:37 100 %

*Онлайн-отчет по сценариям (тематикам) разговора*

Сводный отчет по проектам [Помощь](#) | [Поддержка](#) | [Управление доступом](#) | [Версия программы](#)

Дата с  по

Дата сравнения с  по

[Применить](#)

**Всего звонков в информационный центр 364**

**Количество входящих звонков увеличилось на 100 % в сравнении с периодом с 12 февраля 2007 по 13 февраля 2008**

Обращения	Всего звонков	Всего проектных	%
	364	259	71 %

Проект	Всего проектных	% от обращений	Прирост
	259	71 %	
CallCenter	200	77 %	100 %
Обзвон	0	0 %	0 %
Секретарь и донабор	59	23 %	100 %

**Дополнительная информация о звонках на операторов:**

Среднее время разговора 00:00:37 100 %

*Онлайн отчет по статистике обращений в проекты*

Дата с 13.02.2008 0:00:00 по 14.02.2009 0:00:00 Трафик &lt;Все&gt;

Дата сравнения с 12.02.2007 0:00:00 по 13.02.2008 0:00:00

Применить

**Всего обращений 272****Количество всех звонков увеличилось на 100 % в сравнении с периодом с 12 февраля 2007 по 13 февраля 2008**

Источник информации	Всего зарегистрировано	% от обращений	Прирост
Реклама на TV	0	0 %	0 %
Наружная реклама	0	0 %	0 %
Реклама в прессе	0	0 %	0 %
Работа агента	0	0 %	0 %
Реклама на радио	0	0 %	0 %
От знакомых	0	0 %	0 %
Реклама в Интернете	0	0 %	0 %
Другое	272	100 %	100 %
Случайно	0	0 %	0 %

*Онлайн отчет по источникам привлечения контактов*

Хронологические Отчеты WideCoup Telemarket построены по технологии Microsoft Reporting Services. Создание отчетов для их дальнейшей публикации на сервере учета сообщений осуществляется с помощью конструктора отчетов Report Designer от Microsoft, входящего в состав продукта MS SQL Server 2005.

Использование Report Definition Language (RDL), который стал промышленным стандартом описания отчетов, позволяет опытному супервизору, знакомому с синтаксисом языка SQL, корректировать отчеты непосредственно под нужды персонала ЦОВ. Опубликованные отчеты, папки и ресурсы управляются как веб-служба.

Отчеты могут быть запущены по требованию или согласно указанному расписанию. Можно смотреть отчеты в веб-браузере, получать их по электронной почте или экспортировать в Excel, PDF и другие форматы для редактирования, хранения, печати или отсылки по электронной почте в данном формате. Для увеличения производительности дынные отчетов кэшируются, что позволяет просматривать их в будущем с минимальными затратами времени.

При использовании SQL Server 2005 службы Reporting Services можно использовать на том же сервере без дополнительной лицензионной оплаты. Также возможно применение бесплатной редакции MS SQL 2005 Express Edition Advanced Services, включающей в себя службы Reporting Services.

Все поставляемые с продуктом WideCoup Telemarket отчеты представляют информацию в виде заранее подготовленных форм, предназначенных для просмотра средствами Веб-браузера без установки дополнительных компонент на клиентском рабочем месте оператора или супервизора.

При формировании статистических (хронологических) отчетов учитываются следующие различные параметры, такие как: период времени, проект, входящие или исходящие звонки и т.д.

Система содержит историю отправки сообщений операторов внешним консультантам или менеджерам для дальнейшей обработки запроса контакта.

Все вышеприведенные наборы данных могут выведены в виде печатных форм отчетов, также с продуктом полностью совместимы отчеты WideCoup CallCenter Reports, отображающие статистику и детализацию звонков и очередей проектов ATC NEC NEAX 2000/2400.

Ниже приведены примеры некоторых хронологических отчетов системы WideCoup Telemarket:

## Звіт про роботу Інформаційного центру за 1 червня 2006 - 30 червня 2006

Всього дзвінків в інформаційну службу

1088

Кількість вхідних звернень збільшилась на 16% в порівнянні з періодом з 1 травня 2006 по 31 травня 2006

Дзвінки на операторів	Всього	Обслуговано	Рівень обслуговування
	1088	890	81%

Тематичний розподіл	Всього зареєстровано	% від звернень за тематикою	Приріст
	356	32%	
<b>Тематика обращений в СС (входящие вызовы)</b>	356	100%	10%
- Консультации потенциальным клиентам	356	100%	-2%
- стархование ОСПО	154	43%	-1%
- стархование КАСКО	213	60%	6%
- стархование имущества	37	10%	1%
- стархование жизни	82	23%	1%
- стархование выезжающих за рубеж	59	17%	15%
- стархование бизнес рисков	11	3%	-47%
- медицинское стархование	3	1%	3%
- другие	17	5%	-7%

### Додаткова інформація про дзвінки на операторів:

Середній час розмови	00:02:41	- 4%
Середня затримка до відповіді	00:00:13	- 7%
Середній час у черзі до відмови	00:00:46	17%

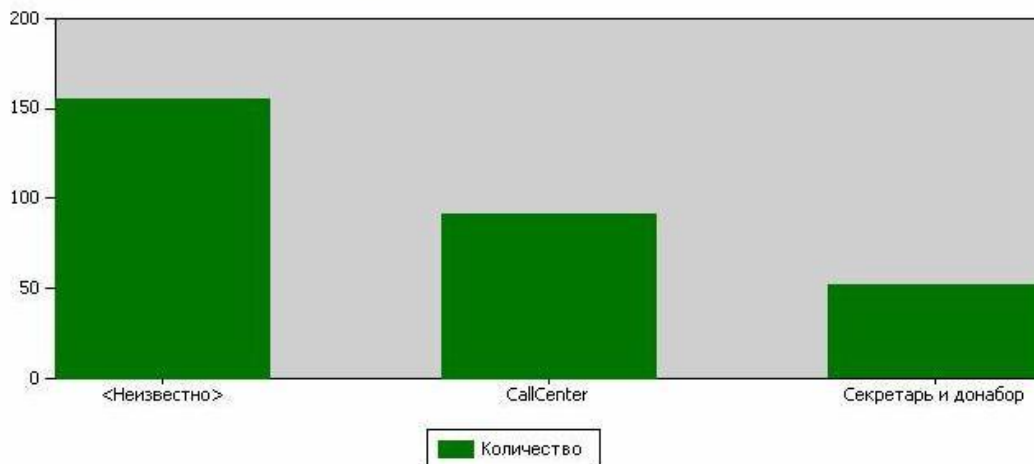
### Статистика активности агентов с 20.01.2009 по 01.03.2009

Агент	Всего вызовов	Время обработки общее	Количество проектных	Длит. проектных	Ср. Длит. проектных	Количество прямых	Длит. прямых	Ср. Длит. прямых	Количество исходящих	Длит. исходящих	Ср. Длит. исходящих	Ср. время между вызовами
<b>Все</b>	<b>628</b>	<b>07:07:52</b>	<b>136</b>	<b>02:08:05</b>	<b>00:00:57</b>	<b>492</b>	<b>04:59:47</b>	<b>00:00:37</b>	<b>533</b>	<b>11:23:48</b>	<b>00:01:17</b>	<b>00:59:00</b>
<Неизвестно> ()	551	06:06:16	63	01:30:04	00:01:26	488	04:36:12	00:00:34	533	11:23:48	00:01:17	00:14:59
DEVELOPER ()	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Natecserv ()	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Абраменко Денис ()	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Администратор ()	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Юшков ()	77	01:01:36	73	00:38:01	00:00:31	4	00:23:35	00:05:54	0	00:00:00	00:00:00	01:50:21

## Статистика по проектам

с 20.01.2009 по 01.03.2009

Проект	Количество всего	Длительность	Средняя длительность вызовов	Среднее время между вызовами, в рабочее время	Неотвеченные всего
<b>Все</b>	<b>298</b>	<b>02:15:09</b>	<b>00:00:27</b>	<b>02:21:18</b>	<b>162</b>
<Неизвестно>	155	00:06:58	00:00:03	03:13:35	128
CallCenter	91	00:38:17	00:00:25	01:37:02	34
Секретарь и донабор	52	01:29:54	00:01:44	02:03:23	0



## Динамика по проектам

с 20.01.2009 по 01.03.2009

Период	Количество	Длительность	Средняя длительность вызовов	Среднее время между вызовами	Необработано
<b>Проект: &lt;Неизвестно&gt;</b>					
<b>Итого:</b>	<b>510</b>	<b>05:02:28</b>	<b>00:00:36</b>	<b>00:50:08</b>	<b>505</b>
00:00-01:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
01:00-02:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
02:00-03:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
03:00-04:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
04:00-05:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
05:00-06:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
06:00-07:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
07:00-08:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
08:00-09:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
09:00-10:00	41	00:26:43	00:00:39	00:13:48	41
10:00-11:00	55	00:39:07	00:00:43	00:07:49	55
11:00-12:00	64	00:42:21	00:00:30	00:06:05	64
12:00-13:00	28	00:45:42	00:01:38	00:09:26	27
13:00-14:00	34	00:18:58	00:00:33	00:14:51	34
14:00-15:00	40	00:20:29	00:00:31	00:10:19	40
15:00-16:00	94	00:49:38	00:00:32	00:08:18	92
16:00-17:00	83	00:27:09	00:00:20	00:07:17	83
17:00-18:00	33	00:29:40	00:00:54	00:11:40	32
18:00-19:00	18	00:02:41	00:00:09	00:19:07	17
19:00-20:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
20:00-21:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
21:00-22:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
22:00-23:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
23:00-00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0

