



שירות CALL CENTER

הנחיות למשתמש

תוכן

3.....	מידע כללי
4	הגדרת מוקד השירות
4	שיוך נציג למוקד השירות
8	הגדרת מוקד השירות
10	פרופיל
11.....	מוקדנים
12	סטטיסטיקה
13	מאגר הכרזות
15	הכרזות
19	THRESHOLDS
21	מוקד שירות מתקדם
21	הגדרת מנהל מוקד
23.....	תוכנת מפקח במוקד השירות
29.....	דוחות בתוכנת המפקח
	Agent activity – דוח פעילות נציג שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
	Agent utilization – דוח יעילות נציג שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
	Queue performance – דוח פעילות תור שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
	Service level – דוח רמת שירות שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.



בזק עסקים

מידע כללי

מוקד השירות הינו תכונה במרכזיית CENTREX, המאפשרת ניהול מוקד טלפוני ותור וירטואלי. לשירות ישנן שתי רמות:

1. מוקד שירות בסיסי
2. מוקד שירות מתקדם

מוקד שירות בסיסי

מוקד השירות הבסיסי מספק למנהל המרכזייה לנהל מוקד טלפוני\תור וירטואלי עם אפשרות ל 50 ממתנים. מוקד השירות בגרסתו הבסיסית מאפשר שיוך של עד ארבעה נציגים\מוקדנים אשר יוכלו לקבל שיחות כחלק ממוקד השירות. כמובן שבמידת הצורך, ניתן להוסיף נציגים ו\או תורים וירטואליים לפי הצורך.

הכרזות

התור הוירטואלי מציע למנהל ארבע סוגי הודעות לממתנים בתור:

1. **הודעת כניסה לתור:** הודעה אותה ישמע המתקשר עם כניסתו לתור ההמתנה. לדוגמא, "שיחתך חשובה לנו, אנא המתן".
2. **הודעת מיקום בתור\זמן המתנה משוער:** הודעה אשר תספק לממתין בתור, עם כניסתו אליו, את מיקומו בתור או את זמן ההמתנה המשוער.
3. **הודעת "תנחומים":** הודעה אשר תושמע בכל זמן קבוע מראש, אשר מיידעת את הממתין כי שיחתו תטופל בהקדם.
4. **הודעה בזמן המתנה:** הודעה, מוזיקה או מסר שיווקי אשר יושמע ללקוח בזמן ההמתנה בתור.

סטטיסטיקות

מוקד השירות הבסיסי מאפשר ללקוח לקבל לחשבון הדוא"ל סטטיסטיקות על ביצוע הנציגים במוקד ועל יעילות התור\מוקד ביום הקודם. הסטטיסטיקה יכולה להתבצע לפי חתכי זמן שונים.

מוקד שירות מתקדם

על כל האמור לעיל, מוקד השירות המתקדם מציע את תוכנת המנהל. תוכנה אשר מאפשר למנהל המוקד\מערכת לראות בזמן אמת את המתרחש במוקד השירות ולנהלו באמצעות הכלים הבאים:

1. צפייה בנציג וניהולו.
 2. צפייה במצב התור והזזת שיחות הממתנות בתור לפי זמן המתנה
 3. ביצוע לקט שיחות על מנת להקל על עומס שיחות במוקד ברגע נתון
- כמו כן, מוקד השירות המתקדם מציע שורה של סטטיסטיקות מתקדמות, אותן ניתן לשלוף גם תקופה לאחור.

מוקד השירות המתקדם מספק מבחר של 17 דוחות שונים הנוגעים לנציגים ולמוקד השירות.

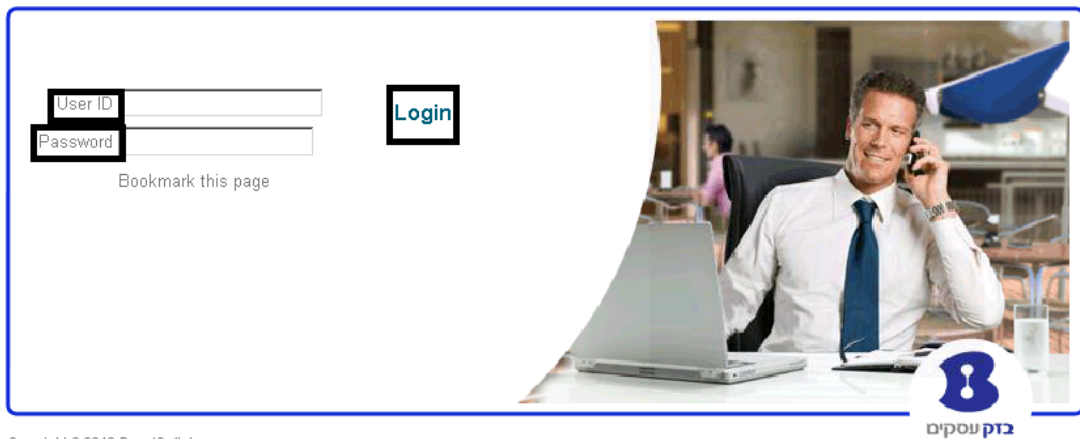
תקציר פירוט לדוחות יינתן בפרק נפרד.¹

¹ להסבר מלא על דוחות מוקד השירות המתקדם ניתן לקבל במדריך המוקדש לכך



הגדרת מוקד השירות
לאחר ההגדרה הראשונית המבוצעת על ידי המוקד הטכני אשר מאפשרת את התכונה ומגדירה לו מספר תפעולי ייעודי, ישנן מספר פעולות נוספות אותן נדרש המשתמש לבצע בכדי להגדיר את מוקד השירות. להלן נפרט פעולות אלו.

שיוך נציג למוקד השירות
ככדי לשיוך נציג למוקד השירות, עלינו להתחבר לפורטל הניהול בכתובת www.centrex.bezeq.com ולהזין את שם המשתמש והסיסמא.



Copyright © 2010 BroadSoft, Inc.

בזק עסקים

לאחר מכן עלינו לגשת לאפשרות **משתמשים** ולאחר את השלוחה אותה אנו מעוניינים לצרף למוקד השירות, לפי השלבים הבאים במסך הראשי נבחר באפשרות **משתמשים**



עזרה - דף הבית

[ברוכים הבאים](#) [יציאה](#)

קבוצה

אפשרויות:	
פרופיל	פרופיל
משתמשים	משתמשים
שירותים	שירותים
קודי חשבון/הרשאה	קודי חשבון/הרשאה
מוקד שירות	מוקד שירות
תוכנית חיוג	תוכנית חיוג
כלי עזר	כלי עזר

מתקדם	פרופיל
מדיניות עיבוד שיחה	בסיסית
הגדרת מדיניות עיבוד שיחה ברמת קבוצה	משתמשים
Communication Barring Auth Codes	הוספה, שינוי או הסרה של משתמשים.
vel Communication Barring Authorization codes	פרופיל
מדיניות תוכנית חיוג	הצגה או שינוי של פרטי פרופיל הקבוצה.
הגדרת מדיניות תוכנית החיוג עבור קבוצה	שינוי סיסמה
	שינוי הסיסמה שלכם.
	מנהלי מערכת
	הוספה, שינוי או הסרה של מנהלי קבוצה ומנהלי מחלקה.
	מחלקות
	הוספה, שינוי או הסרה של מחלקות בקבוצה.
	לוח זמנים
	הוספה, שינוי או הסרה של לוחות זמנים בקבוצה.

בעמוד המשתמשים, נקיש על מקש **חפש** בכדי להציג את כלל השלוחות, ונבחר את השלוחה אותה אנו מעוניינים לצרף למוקד השירות

משתמשים

הוספת משתמש חדש או ניהול משתמשים קיימים במחלקה או בקבוצה.

שם משפחה	שם פרטי	מחלקה	מספר טלפון	נתובת דואר אלקטרוני	בקבוצת עורקים	ערוך
Vadim			+972-36337221			ערוך
צחי			+972-36338920			ערוך
036330008	036330008		+972-36330008			ערוך
35414659	Heder_Mashov		+972-35414659			ערוך
36138994	36138994		+972-36138994			ערוך
36263333	Shaiby_Nitzan		+972-36263333			ערוך
36263336	Shaiby_Nitzan		+972-36263336			ערוך
36330001	36330001		+972-36330001			ערוך
36330002	TB30vsM800		+972-36330002			ערוך
36330003	Snom720vsM800		+972-36330003			ערוך
36330005	Snom821vsM800		+972-36330005			ערוך
36330007	36330007		+972-36330007			ערוך
36330010	36330010		+972-36330010			ערוך
36330011	36330011		+972-36330011			ערוך
36330012	36330012		+972-36330012			ערוך
36331406	36331406		+972-36331406			ערוך
36336100	36336100		+972-36336100			ערוך
36336103	shay		+972-36336103			ערוך
36336104	36336104		+972-36336104			ערוך
36337277	36337277		+972-36337277			ערוך

במסך הראשי של השלוחה, נבחר באפשרות הקצאת שירותים



The screenshot shows the IP Centrex user configuration interface. At the top, there is a search bar with the text "הקבוצה < משתמשים: 36330007". Below this, there are several navigation tabs: "פרופיל", "ביטויים", "פרופיל", "הצגה והגדרה של פרטי פרופיל כגון השם, מספר הטלפון, השלוחה, הכתובת, המחלקה ועוד", "הקצה", "נחובות", "מאפשר הצגה וניהול של מספרי טלפון וזהויות אחרות בשימוש עבור הקמה וקבלה של שיחות", "הגדרת סימאות גישה לאינטרנט ולפורטל קולי", "לוח זמנים", "הוספה, שינוי או הסרה של לוחות זמנים".

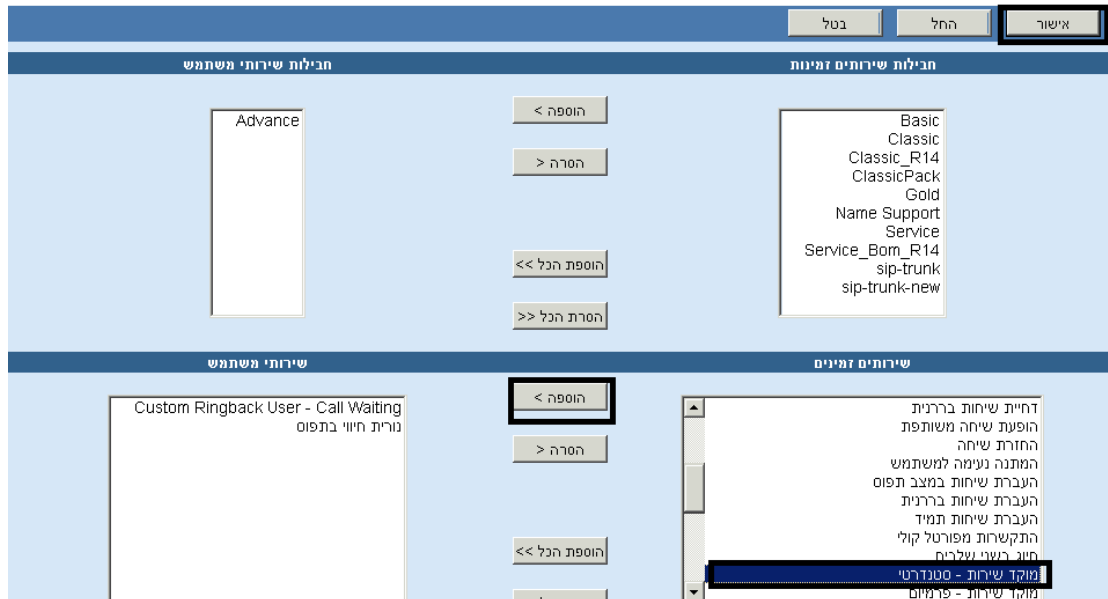
On the left side, there are several sections: "מקדמים", "הקצאת שירותים" (highlighted with a red box), "Call Application Policies" (with a sub-note: "Select Call Control Applications enabled for a user"), "מדיניות שיחות" (with a sub-note: "הגדר מדיניות שיחות עבור משתמש"), "מדיניות עיבוד שיחה" (with a sub-note: "הגדרת מדיניות עיבוד שיחה ברמת משתמש"), and "Communication Barring Auth Codes" (with a sub-note: "Configure Communication Barring Authorization codes for a user").

On the right side, there is a sidebar menu with options: "אפשרויות:", "פרופיל", "שיחות נכנסות", "שיחות יוצאות", "הקצאת שיחה", "תוכניות חיוב", "תוכנית Client", "שירות הודעות", "קובצי Script של שירות", "כלי עזר".

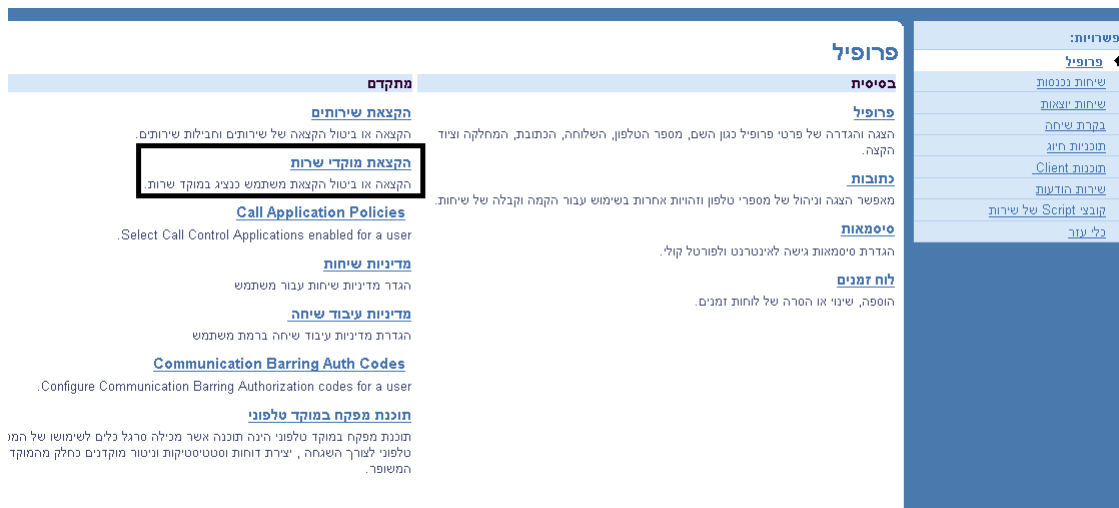
במסך הקצאת השירותים נבחר את התכונה "מוקד שירות סטנדרטי", נקיש על "הוספה" ולסיום נקיש על "אישור"

הקצאת שירותים

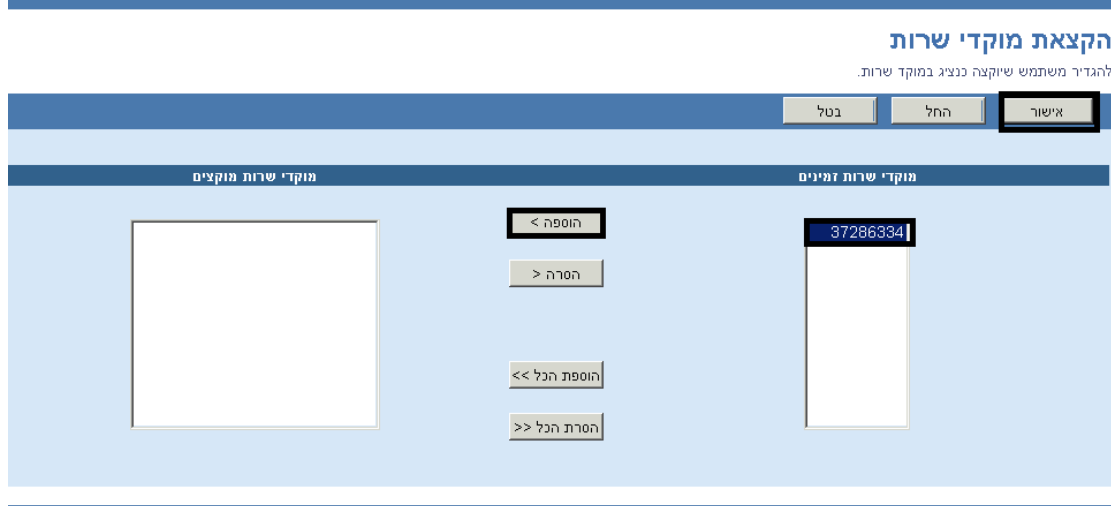
כאמצעות 'הקצאת שירותים' ניתן להקצות או לבטל הקצאה של שירותים וחבילות שירותים עבור משתמש. אם הקצאת שירות או חבילת שירותים מבוטלת, נתוני השירות שהוזנו יאבדו.



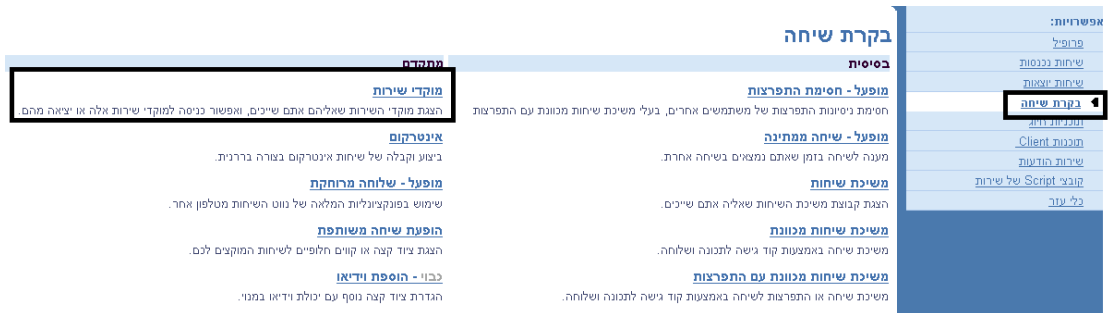
לאחר הקצאת השירות לנציג, עלינו לבצע את השיוך בפועל. בשדה הפרופיל של הנציג נבחר באפשרות "הקצאת מוקדי שירות".



במסך זה נבחר את מוקד השירות אליו אנו מעוניינים לשייך את נציג השירות ונבצע את השייך בפועל.²
 נסמן את מוקד השירות, נקיש על "הוספה", ולסיום נקיש על "אישור".



לסיום נבחר באפשרות "בקרת שיחה", ולאחר מכן נבחר באפשרות "מוקדי שירות".



תחת שדה "ACD state" נבחר בסטטוס "זמין" ותחת שדה "Join call center" נסמן ב V את מוקד השירות אליו אנו מעוניינים לצרף את הנציג.³

² יתכן כי קיים יותר ממוקד שירות אחד במרכזייה.

³ במידה ושייכנו נציג ליותר ממוקד שירות אחד, נסמן את המוקד הרלבנטי.

מוקדי שירות

Call Centers displays your current ACD state and all the ACDs you belong to and whether you are currently joined in their call centers. You can set your ACD state and join or remove yourself from that ACD's call center if permitted by your administrator.

שירות מוקד שירות הוקצה: מורחב

ACD State: זמין

בצע שיחות יוצאות כ ללא

השתמש בהגדרות זמן הגנה: משתמש ברירת מחדל

לאפשר זמן שמור עבור 5 שניות

השתמש בהגדרות אי-זמינות של המשתמש: משתמש ברירת מחדל

העבר נציג למצב לא זמין בהפעלת 'נא לא להפריע'

העבר נציג למצב לא זמין בשיחות אישיות

העבר נציג למצב לא זמין לאחר 3 שיחות רצופות שהוקפצו

שלוחה	מספר טלפון	זיהוי מוקד שירות	Join Call Center
6334	037286334	37286334	<input checked="" type="checkbox"/>

הגדרת מוקד השירות

במסך הראשי בפורטל הניהול, נבחר באפשרות "מוקד שירות" ולאחר מכן נבחר באפשרות "מוקד שירות" בתת התפריט.

מוקד שירות

דוחות

- [הגדרות דוחות חיצוניים](#)
שנה הגדרות דוחות חיצוניים למוקד השירות עבור הקבוצה.
- [מיתוג דוחות](#)
הצג או שנה את מיתוג הדוחות עבור מוקד השירות.
- [תבניות דוחות](#)
הצג, הוסף, שנה או הסר תבניות דוחות של מוקד השירות.
- [Scheduled Reports](#)
הצגה, הוספה, עדכון או הסרה של דוחות מתוזמנים למוקדי שירות בקבוצה.

אפשרויות:

- פרופיל
- משאבים
- שירותים
- הודי משוב/הרשאה
- מוקד שירות**
- תבניות חיצונית
- כל עובד

בסיסית

מוקד שירות
עיבוד אוטומטי של שיחות נכנסות המתקבלות במספר טלפון אחד, על-ידי פיזורן לקבוצה של משתמשים או נציגים. כולל תכונות משופרות כגון כניסה וציאה של נציג, העברת שיחות לתור ובקרת שיחות עדפות.

מוקדן - ברירת מחדל
הגדרת ברירת מחדל של מוקדן מוקד השירות בקבוצה.

מוקדן - קודים זמינים
מוקדן - קודים זמינהוסף, שנה או הסר קודים זמינים למוקדן.

Call Disposition Codes
Add or Modify Call Disposition Codes

הגדרות תיעודף ניתוב
בחר מדיניות ניתוב עבור מוקד השירות ומקם אותו לפי סדר עדיפות בקבוצה.

נבחר במוקד השירות אליו אנו מעוניינים לשייך את הנציג

מוקד שירות

יצירת מוקד שירות חדש או ניהול מוקדי שירות קיימים. באפשרותכם להגדיר מוקד שירות כך שיאפשר לנציגים להיכנס למערכת ולצאת ממנה, להעביר לתור שיחות נכנסות שלא ניתן לענות להן מייד, לנתב מחדש שיחות כאשר הקבוצה אינה יכולה לקבל שיחות ולספק מוזיקה או וידאו למתקשרים הנמצאים בהמתנה.

פעיל	שם	סוג	וידאו	מספר טלפון	שלוחה	מחלקה	ערוך
<input checked="" type="checkbox"/>	37286334	Premium		037286334	6334	ערוך	

- במסך מוקד השירות נוכל לבצע את ההגדרות הבאות
- פרופיל – הגדרת אופן הפעולה של מוקד השירות
 - מוקדנים – הכללה או הוצאה של נציג ממוקד השירות

3. סטטיסטיקה – קבלת דוח יומי על ביצועי נציגים ותור ההמתנה⁴
4. מנהלים – הגדרת מנהל לתוכנת המפקח⁵
5. הכרזות – טעינת הכרזות שיושמעו לממתינים בתור

פרופיל

מתקדם	בסיסית
<p>הקצאת שירותים הקצאה או ביטול הקצאה של שירותים וחבילות שירותים.</p> <p>Call Application Policies Select Call Control Applications enabled for a user</p> <p>מדיניות שיחות הגדר מדיניות שיחות עבור משתמש</p> <p>צלצול מיוחד הגדר צלצול מיוחד למוקד השירות עבור השיחות המועברות למוקדנים.</p>	<p>פרופיל הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה וחברים עבור מוקד שירות זה.</p> <p>כתובות הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה, זיהוי/ציד קצה עבור מוקד שירות זה.</p> <p>מוקדנים הגדר רשימת מוקדנים שיכולים להתחבר למוקד זה.</p> <p>מאגר הכרזות ניהול הכרזות למוקד טלפוני</p> <p>סיסמה הגדרת סיסמת הפורטל הקולי עבור מוקד שירות זה.</p> <p>סטטיסטיקה הצגת התוכנים הסטטיסטיים של מוקד שירות זה.</p> <p>מנהלים הגדר את רשימת המשתמשים היכולים לנהל את מוקד זה.</p> <p>Thresholds Configure key statistical call center thresholds and setup notification email</p> <p>הכרזות טעינת או שינוי של הודעות מוקד שירות זה.</p> <p>פורטל קולי עדכון אפשרויות הפורטל הקולי עבור מוקד שירות זה.</p>

⁴ ניתן לקבל דוחות מורחבים יותר דרך תוכנת המפקח במוקד השירות המתקדם

⁵ פעיל במוקד השירות המתקדם

מוקדנים

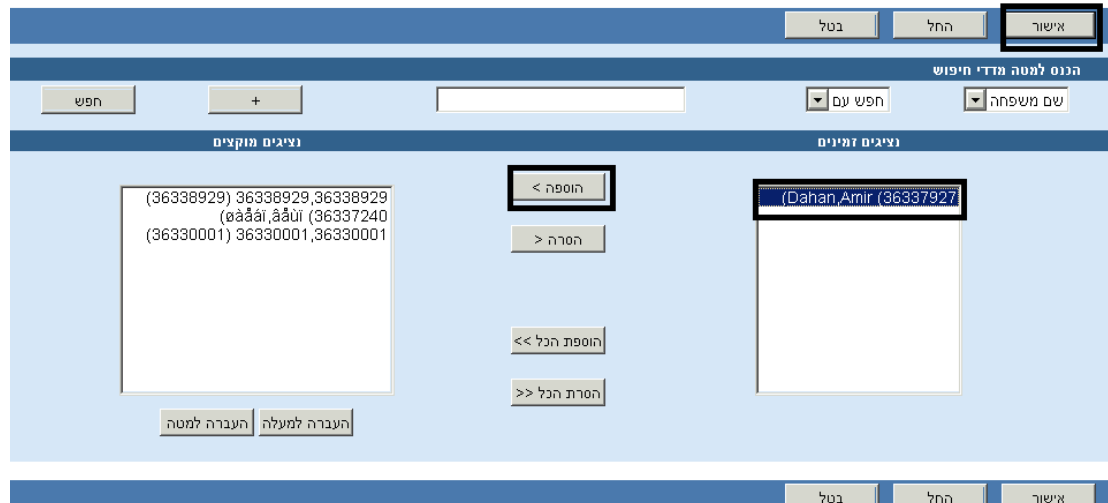
נבחר באפשרות מוקדנים

פרופיל	מקדנים
<p>בסיסית</p> <p>פרופיל הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה וחברים עבור מוקד שירות זה.</p> <p>כתובות הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה, וזהות/ציד קצה עבור מוקד שירות זה.</p> <p>מוקדנים הגדר רשימת מוקדנים שיכולים להתחבר למוקד זה.</p> <p>מאגר הכרזות ניהול הכרזות למוקד טלפוני</p> <p>סיסמה הגדרת סיסמת הפרטל הקולי עבור מוקד שירות זה.</p> <p>סטטיסטיקה הצגת נתונים הסטטיסטיים של מוקד שירות זה.</p> <p>מנהלים הגדר את רשימת המשתמשים היכולים לנהל את מוקד זה.</p> <p>Thresholds Configure key statistical call center thresholds and setup notification email</p> <p>הכרזות טעינה או שינוי של הודעות מוקד שירות זה.</p> <p>פורטל קולי עדכון אפשרויות הפרטל הקולי עבור מוקד שירות זה.</p>	<p>מתקדם</p> <p>הקצאת שירותים הקצאה או ביטול הקצאה של שירותים וחבילות שירותים.</p> <p>Call Application Policies Select Call Control Applications enabled for a user</p> <p>מדיניות שיחות הגדר מדיניות שיחות עבור משתמש</p> <p>צילול מיוחד הגדר צילול מיוחד למוקד השירות עבור השיחות המועברת למוקדני</p>

ונבחר את הנציגים אשר אנו מעוניינים כי יהיו במוקד

נציגים

להגדיר רשימה של נציגים השייכים למוקד שירות זו. משתמשים זמינים אם הוקצה רישיון מוקד שירות מתאים. משתמשים עם רישיון למוקד שירות בסיסי ניתן לשייך למוקדי שירות בסיסיים. משתמשים עם רישיון למוקד שירות רגיל ניתן לשייך למוקדי שירות בסיסיים או רגילים. משתמשים עם רישיון למוקד שירות מורחב ניתן לשייך לכל סוג של מוקד שירות.



The screenshot shows the 'נציגים' (Agents) section of the system. At the top, there are buttons for 'אישור' (Confirm), 'החל' (Apply), and 'בטל' (Cancel). Below this is a search bar and a dropdown menu for 'שם משפחה' (Last Name). The main area is divided into two columns: 'נציגים זמינים' (Available Agents) and 'נציגים מוקדים' (Assigned Agents). In the 'נציגים זמינים' column, there is a list of agents with their phone numbers, and a search bar containing '(Dahan, Amir (36337927)'. In the 'נציגים מוקדים' column, there is a list of agents with their phone numbers. The 'אישור' button is highlighted with a red box.

ולסיום נקיש על אישור

במסך הראשי של מוקד השירות, נבחר באפשרות "סטטיסטיקה"

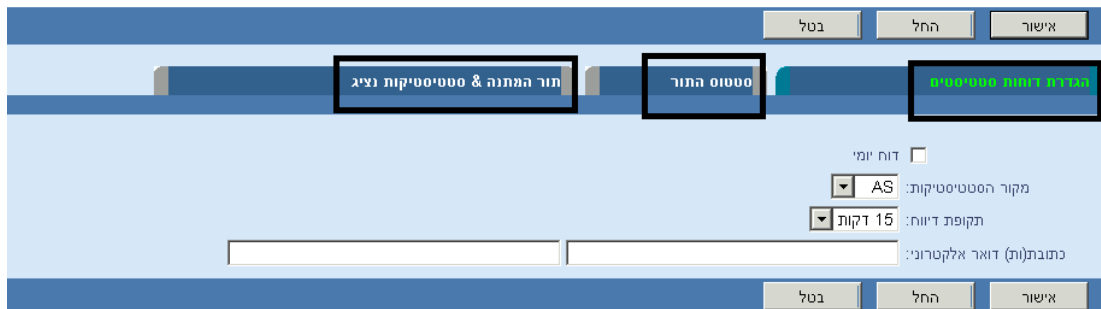
מקדם	פרופיל
<p>הקצאת שירותים הקצאה או ביטול הקצאה של שירותים וחבילות שירותים.</p> <p>Call Application Policies Select Call Control Applications enabled for a user</p> <p>מדיניות שיחות הגדר מדיניות שיחות עבור משתמש</p> <p>צלצול מיוחד הגדר צלצול מיוחד למוקד השירות עבור השיחות המועברת למוקדנים.</p>	<p>בסיסית פרופיל הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה וחברים עבור מוקד שירות זה.</p> <p>כתובות הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה, וזהות/ציד קצה עבור מוקד שירות זה.</p> <p>מוקדנים הגדר רשימת מוקדנים שיכולים להתחבר למוקד זה.</p> <p>מאגר הכרזות ניהול הכרזות למוקד טלפוני</p> <p>סיסמה הגדרת סיסמת הפרטל הקולי עבור מוקד שירות זה.</p> <p>סטטיסטיקה הצגת הנתונים הסטטיסטיים של מוקד שירות זה.</p> <p>מנהלים הגדר את רשימת המשתמשים היכולים לנהל את מוקד זה.</p> <p>Thresholds Configure key statistical call center thresholds and setup notification email</p> <p>הכרזות טעינה או שינוי של הודעות מוקד שירות זה.</p> <p>פורטל קולי עדכון אפשרויות הפרטל הקולי עבור מוקד שירות זה.</p>

במסך שנפתח נוכל לבחור בין שלוש לשוניות

1. הגדרת דוחות סטטיסטיים
2. סטאטוס התור
3. תור המתנה & סטטיסטיקת נציג

סטטיסטיקת מוקד שירות

באמצעות 'סטטיסטיקת מוקד שירות' ניתן להציג את הסטטיסטיקה של פעילות מוקד שירות זה, וכן למחוק את סטטיסטיקת היום ולהגדיר דיווח על סטטיסטיקה בדואר אלקטרוני, כנדרש.



The screenshot shows a web interface with three tabs at the top: "אישור", "החל", and "בטל". Below the tabs are three buttons: "הגדרת דוחות סטטיסטיים", "סטטוס התור", and "תור המתנה & סטטיסטיקת נציג". The "הגדרת דוחות סטטיסטיים" button is highlighted with a red box. Below the buttons, there are several input fields and dropdown menus for configuring the report, including a date field, a dropdown for "מקור הסטטיסטיקות:" (AS), a dropdown for "תקופת דיווח:" (15 דקות), and a text field for "כתובת (ת) דואר אלקטרוני:". At the bottom, there are three buttons: "אישור", "החל", and "בטל".

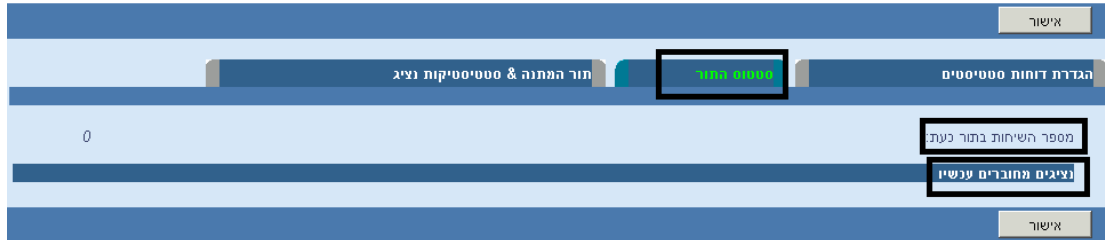
הגדרת דוחות סטטיסטיים

באמצעות לשונית זו, נוכל להגדיר שני חשבונות דוא"ל אליהם ישלח דוח יומי לפי חתך הזמן שנקבע מבעוד מועד (15 דקות, 30 דקות או שעה).

סטאטוס התור באמצעות לשונית זו נוכל לראות כמה שיחות ממתונות כעת בתור⁸ ומיהם הנציגים המחברים כעת למוקד

סטטיסטיקת מוקד שירות

באמצעות סטטיסטיקת מוקד שירות ניתן להציג את הסטטיסטיקה של פעילות מוקד שירות זה, וכן למחוק את סטטיסטיקת היום ולהגדיר דיווח על סטטיסטיקה בדואר אלקטרוני, כנדרש.



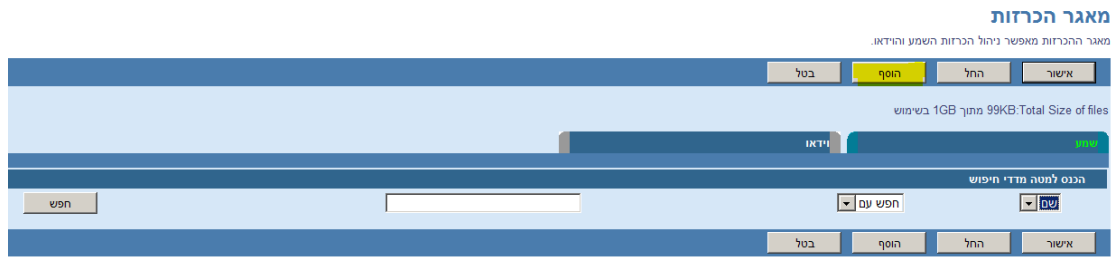
מאגר הכרזות

מאגר ההכרזות משמש כמעין "בנק" המכיל את כל ההכרזות אותן נעלה לאתר. יתרון גדול במאגר זה הוא העובדה שהחלפת הקלטה לצורך חג או אירוע מסוים לא יובילו למחיקת ההקלטה הקודמת, אלא רק להחלפתה עד לרגע בו נבחר להחזירה.

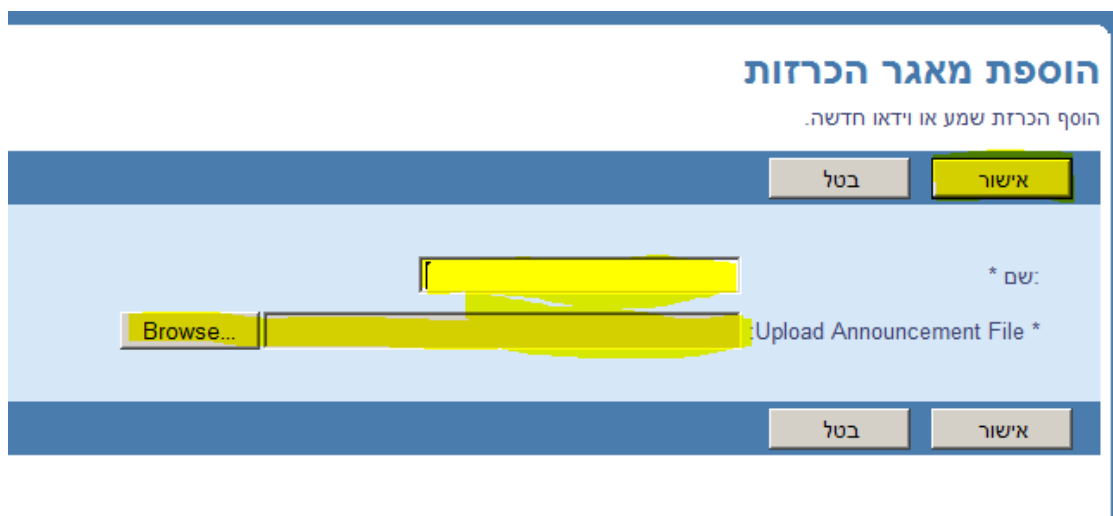
פרופיל	
בסיסית	פרופיל
הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שולח, חותמת/צד קצה עבור מוקד שירות זה.	כתובות
כתובות	הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שולח, חותמת/צד קצה עבור מוקד שירות זה.
מוקדנים	הגדרת רשימת מוקדנים שיכולים להתחבר למוקד זה.
מאגר הכרזות	ניהול הכרזות למוקד טלפוני
סיסמה	הגדרת סיסמת הפורטל הקולי עבור מוקד שירות זה.
סטטיסטיקה	הצגת הנתונים הסטטיסטיים של מוקד שירות זה.
מנהלים	הגדרת רשימת המשתמשים היכולים לנהל את מוקד זה.
Thresholds	Configure key statistical call center thresholds and setup notification email
הכרזות	טעינה או שינוי של הודעות מוקד שירות זה.
פורטל קולי	עדיכון אפשרויות הפורטל הקולי עבור מוקד שירות זה.
מתקדם	
הקצאת שירותים	הקצאה או ביטול הקצאה של שירותים וחבילות שירותים.
Call Application Policies	Select Call Control Applications enabled for a user
מדיניות שיחות	הגדרת מדיניות שיחות עבור משתמש
צלצול מיוחד	הגדרת צלצול מיוחד למוקד השירות עבור השיחות המועברות למז

ראשית נבחר בעמוד הראשי באפשרות "מאגר הכרזות"

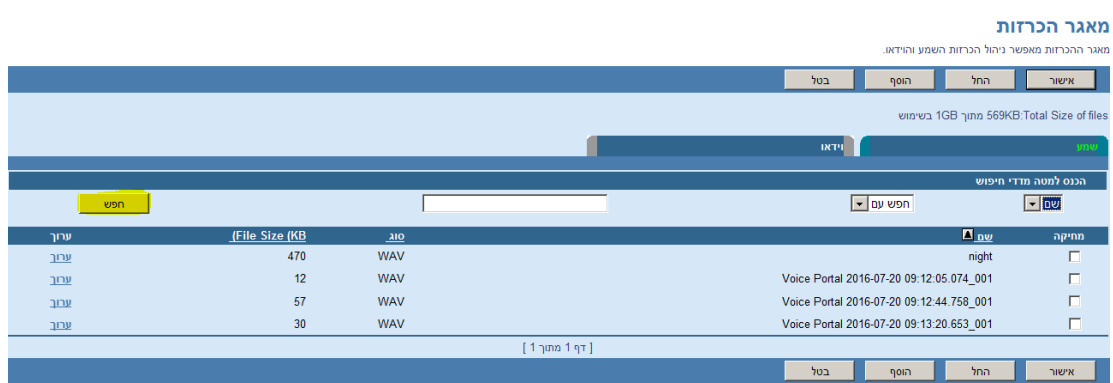
⁸ ניתן לעדכן את העמוד על ידי רענון הדפדפן



נבחר באפשרות "הוסף"



ניתן שם לקובץ⁹, נקיש על BROWSE על מנת לבחור את הקובץ. ולסיום נקיש על אישור.



כעת, בהקשה על אפשרות "חיפוש" נוכל לראות את ההקלטות הקיימות במאגר.

⁹ מומלץ לתת שם רלבנטי לקובץ מכיוון שכך הוא יופיע במאגר ההכרזות

הכרזות

- במוקד השירות, קיימות 4 סוגי הכרזות
1. הודעת פתיחה
 2. זמן המתנה משוער
 3. הודעה מחזורית בזמן המתנה לנציג
 4. הודעה בזמן המתנה בתור

הודעת פתיחה

הודעה זו הינה ההודעה אותה שומע המתקשר בכניסתו לתור ההמתנה. לפנינו עומדת האפשרות לקבל הודעת פתיחה של המערכת (הודעת ברירת מחדל), הודעת פתיחה אישית, או כניסה לתור ללא הודעה כלל. ניתן לטעון הודעת פתיחה אישית מותאמת בצורה הבאה:

פרופיל	בסיסית	מתקדם
פרופיל הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה וחברים עבור מוקד שירות זה.	הקצאת שירותים הקצאה או ביטול הקצאה של שירותים וחבילות שירותים.	
כתובות הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה, וזהות/ציוד קצה עבור מוקד שירות זה.	Call Application Policies .Select Call Control Applications enabled for a user	
מוקדנים הגדר רשימת מוקדנים שיכולים להתחבר למוקד זה.	מדיניות שיחות הגדר מדיניות שיחות עבור משתמש	
סימנה הגדרת סימנת הפורטל הקולי עבור מוקד שירות זה.	צלצול מיוחד הגדר צלצול מיוחד למוקד השירות עבור השיחות המועברות ?	
סטטיסטיקה הצגת הנתונים הסטטיסטיים של מוקד שירות זה.	DNIS .Configure DNIS numbers for a call center	
מנהלים הגדר את רשימת המשתמשים היכולים לנהל את מוקד זה.	Queue Status Notification .Configure status sent to agent devices	
הכרזות טעינה או שינוי של הודעות מוקד שירות זה.	Call Disposition Codes Disposition codes that may be used by agents to tag calls with marketing promotions or other topics	
פורטל קולי עדכון אפשרויות הפורטל הקולי עבור מוקד שירות זה.		

במסך הראשי נבחר באפשרות הכרזות

הכרזות
באמצעות 'הכרזות' ניתן להתאים את ההודעות הקוליות של מוקד השירות, המושמעות למתקשרים בזמן המתנה בתור.

הערה: האתרים / הקבצים לשמע / וידאו יוגנו בסדר שהם הוכנסו

אישור החל בטל

הודעת פתיחה זמן המתנה משוער הודעה מחזורית בזמן המתנה לציג הודעה בזמן המתנה בתור

השמע הודעת פתיחה
 הודעת פתיחה

שמע:
ברירת מחדל
URL

1:
2:
3:
4:

Custom

קובץ 1:	Voice Portal 2016-07-20 09:12:05.074_001.wav
קובץ 2:	ללא
קובץ 3:	ללא
קובץ 4:	ללא

תחת לשונית הודעת פתיחה יש לסמן את שני השדות "הודעת פתיחה" ו "השמע הודעת פתיחה"

לאחר מכן עלינו לבחור האם להשמיע הודעת פתיחה של המערכת על ידי סימון שדה "ברירת מחדל" או הודעת פתיחה אישית שלנו על ידי סימון שדה "custom" ובחירת ההקלטה הרלוונטית מהמאגר.

אפשרות השמע הודעת פתיחה, משמעותה היא שבכל מצב המתקשר שומע הודעה. אי סימונה יצור מצב בו ההודעה תושמע רק כאשר אין נציגים פנויים למענה. הסרה הסימון משדה הודעת פתיחה, תוביל לביטול הודעת הכניסה.

זמן המתנה משוער

הכרזות
באמצעות 'הכרזות' ניתן להתאים את ההודעות הקוליות של מוקד השירות, המושמעות למתקשרים בזמן המתנה בתור.

אישור החל בטל

הודעת פתיחה זמן המתנה משוער הודעה מחזורית בזמן המתנה לציג הודעה בזמן המתנה בתור

אפשר השמעת זמן המתנה משוער לשיחות בתור
 הכרז זמן המתנה מעודכן כל שניות

הכרז מיקום בתור

הכרז למתקשרים שמיקומם בתור * (או פחות) 100

הכרז על עומס יתר

הכרז זמן המתנה

הכרז למתקשרים עם זמן המתנה של * דקות או פחות 100

הכרז על עומס יתר

זמן ברירת מחדל לטיפול * דקות לשיחה 5

אישור החל בטל

הכרזת זמן המתנה משוער מאפשרת הצגת הודעה **בכניסה להמתנה בלבד** של אחד מהנתונים הבאים:

1. מיקום בתור
2. זמן המתנה משוער

על מנת לאפשר את ההכרזה, נסמן ב V את תיבת "אפשר השמעת זמן המתנה משוער לשיחות בתור"

לאחר מכן, נבחר את סוג ההודעה המבוקשת על ידי סימונה. במידה ובחרנו באפשרות "הכרז זמן המתנה"

חשוב לשים לב לאפשרות "זמן ברירת מחדל לטיפול". אפשרות זו תיקח את מספר הממתנים בתור ותכפילה בזמן הטיפול שהוגדר. משמעות הכפולה היא שממתין חמישי בתור שהוגדר בו זמן של 5 דקות לטיפול ישמע כי זמן ההמתנה המשוער הינו 20 דקות.

הודעה מחזורית בזמן המתנה לנציג

הכרזות

באמצעות 'הכרזות' ניתן להתאים את ההודעות הקוליות של מוקד השירות, המושמעות למתקשרים בזמן המתנה בתור.

אישור החל בטל

הערה: האתרים / הקבצים לשמע / וידאו יוגנו בסדר שהם הוכנסו

הודעת פתיחה זמן המתנה משוער **הודעה מחזורית בזמן המתנה לנציג** הודעה בזמן המתנה בתור

השמעת הודעה בזמן המתנה לנציג

זמן בין הודעות שניות: 10

שמע: ברירת מחדל

URL

1:

2:

3:

4:

Custom C

קובץ 1: ללא

קובץ 2: ללא

קובץ 3: ללא

קובץ 4: ללא

אישור החל בטל

הודעה מחזורית בזמן המתנה הינה תכונה המאפשרת בכל זמן מוגדר מראש, השמעת הודעה ללקוח כגון "שיחתך חשובה לנו, אנא המתן".

על מנת לאפשר את ההודעה, נסמן V בתיבת "השמעת הודעה בזמן המתנה לנציג".

לאחר מכן נגדיר את מרווח הזמן בו תושמע ההודעה. חשוב לשים לב כי מרווח הזמן מתוזמן בשניות.

לסיום, נבחר את סוג ההודעה אותה אנו רוצים להשמיע (ברירת מחדל או הודעה אישית).

הודעה בזמן המתנה בתור

הערה: האתרים / הקבצים לשמע / וידאו יוגנו בסדר שהם הוכנסו

הודעה בזמן המתנה בתור
הודעה מחזורית בזמן המתנה לציג
זמן המתנה משוער
הודעת פתיחה

לאפשר מוזיקה או וידאו של המתנה עבור שיחות בתור

שמע:

ברירת מחדל

URL

1:

2:

3:

4:

Custom

קובץ 1:

קובץ 2:

קובץ 3:

קובץ 4:

External Source

שימוש במקור חלופי עבור שיחות פנימיות

מקור פנימי לשמע:

ברירת מחדל

URL

1:

2:

3:

4:

Custom

קובץ 1:

קובץ 2:

קובץ 3:

קובץ 4:

הודעה בזמן המתנה בתור הינה הודעה \ מנגינה אותה ישמע הממתין בתור, ובכל זמן מוגדר מראש תקטע על ידי ההודעה המחזורית אשר צוינה לעיל. ככדי לאפשר תכונה זו, נסמן V בתיבת "אפשר מוזיקה של המתנה עבור שיחות בתור" לאחר מכן נבחר בסוג המנגינה \ הודעה אותה אנו מעוניינים להשמיע לממתין.

THRESHOLDS

תחת תפריט זה נוכל להגדיר גבולות סף אשר ברגע שייחצו נוכל לקבל עדכון לדוא"ל

פרופיל	מיקום
בסיסית	מתקדם
פרופיל	הקצאת שירותים
הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה וחברים עבור מוקד שירות זה.	הקצאה או ביטול הקצאה של שירותים וחבילות שירותים.
כתובות	Call Application Policies
הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה, תחומ/עיד קנה עבור מוקד שירות זה.	Select Call Control Applications enabled for a user
מוקדנים	מדיניות שיחות
הגדרת רשימת מוקדנים שיכולים להתחבר למוקד זה.	הגדרת מדיניות שיחות עבור משתמש
מאגר הכרזות	צלצול מיוחד
ניהול הכרזות למוקד טלפוני	הגדרת צלצול מיוחד למוקד השירות עבור השיחות המועברות למוקדנים
סימה	
הגדרת סימנת הפורטל הקולי עבור מוקד שירות זה.	
סטטיסטיקה	
הצגת נתונים הסטטיסטיים של מוקד שירות זה.	
מנהלים	
הגדרת רשימת המשתמשים היכולים לנהל את מוקד זה.	
Thresholds	
Configure key statistical call center thresholds and setup notification email	
הכרזות	
טעינה או שנוי של הודעות מוקד שירות זה.	
פורטל קולי	
עדכון אפשרויות הפורטל הקולי עבור מוקד שירות זה.	

Thresholds

ed, notification emails can be sent or other applications can be notified about it. Select the call center threshold you want to enable by setting a value for it

Call Center Thresholds: כבוי מופעל

Statistic Name	Yellow threshold	Red threshold
Current Calls In Queue:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Current Longest Waiting Call	(mm:ss) <input type="text"/> : <input type="text"/>	(mm:ss) <input type="text"/> : <input type="text"/>
Estimated Wait Time	(mm:ss) <input type="text"/> : <input type="text"/>	(mm:ss) <input type="text"/> : <input type="text"/>
Average Handling Time	(mm:ss) <input type="text"/> : <input type="text"/>	(mm:ss) <input type="text"/> : <input type="text"/>
Average Speed Of Answer	(mm:ss) <input type="text"/> : <input type="text"/>	(mm:ss) <input type="text"/> : <input type="text"/>

Notification email

Enable Email Notification

Email Addresses:

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

במסך THRESHOLDS נעביר את הפונקציה למצב "מופעל"

מבחינת גבולות הסף, אלו המדדים לגביהם נוכל לקבל עדכון

1. שיחות בתור
 2. שיחה ארוכה ביותר בתור
 3. זמן המתנה משוער
 4. זמן טיפול ממוצע
 5. ממוצע מהירות מענה
- לסיום, נסמן את שדה "ENABLE EMAIL NOTIFICATION", נעדכן כתובת דוא"ל. ונקיש על אישור.

את החריגות ניתן לראות בלשונית DASHBOARD במוקד השירות המתקדם.

מוקד שירות מתקדם

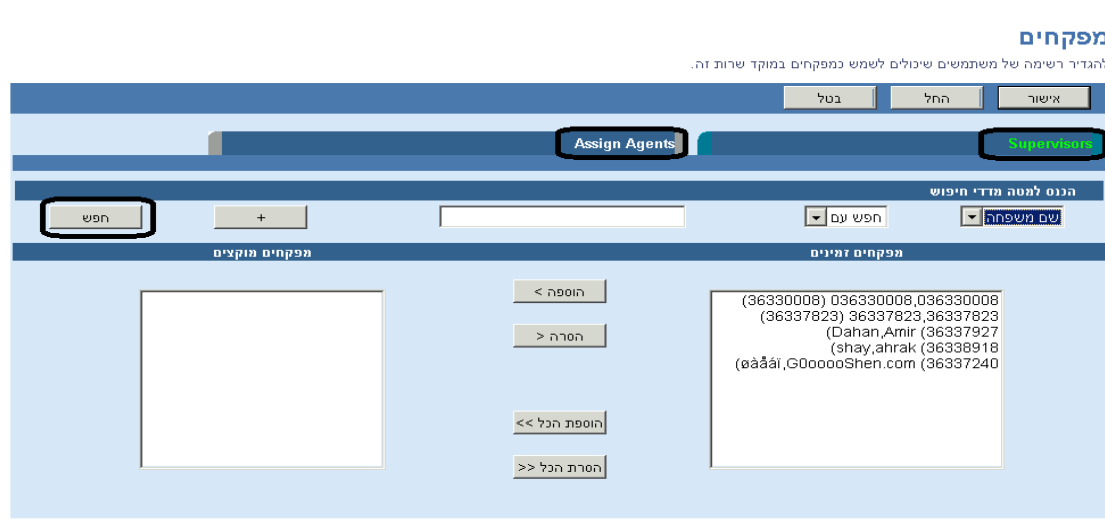
הגדרת מנהל מוקד

על כל האמור לעיל, מציע מוקד השירות המתקדם גם תוכנת מפקח. תוכנת ניהול אינטרנטית המאפשרת צפייה חיה בתור המוקד וניהולו.

על מנת לגשת לתוכנת המפקח, ראשית יש להגדיר מנהל מוקד ולשייך אליו את הנציגים במוקד.

פרופיל	
מתקדם	בסיסית
<p>הקצאת שירותים הקצאה או ביטול הקצאה של שירותים וחבילות שירותים.</p> <p>Call Application Policies .Select Call Control Applications enabled for a user</p> <p>מדיניות שיחות הגדר מדיניות שיחות עבור משתמש</p> <p>צלצול מיוחד הגדר צלצול מיוחד למוקד השירות עבור השיחות המועברת למוקדנים.</p> <p>DNIS .Configure DNIS numbers for a call center</p> <p>Queue Status Notification .Configure status sent to agent devices</p> <p>Call Disposition Codes center call disposition codes that may be used by agents to tag calls with marketing promotions or other topics</p>	<p>פרופיל הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה וחברים עבור מוקד שירות זה.</p> <p>כתובות הצגה והגדרה של מידע כגון מספר טלפון, שלוחה, וזהות/ציד קצה עבור מוקד שירות זה.</p> <p>מוקדנים הגדר רשימת מוקדנים שיכולים להתחבר למוקד זה.</p> <p>סיסמה הגדרת סיסמת הפרטל הקולי עבור מוקד שירות זה.</p> <p>סטטיסטיקה הצגת הנתונים הסטטיסטיים של מוקד שירות זה.</p> <p>מנהלים הגדר את רשימת המשתמשים היכולים לנהל את מוקד זה.</p> <p>הנחיות טעינה או שינוי של הודעות מוקד שירות זה.</p> <p>פורטל קולי עדכון אפשרויות הפרטל הקולי עבור מוקד שירות זה.</p>

במסך הראשי של פרופיל מוקד השירות, נבחר באפשרות "מנהלים".



תחת לשונית "Supervisors" נקיש על מקש "חפש" ונגדיר את מנהל המוקד.¹⁰

תחת לשונית "Assign agents" נשייך למנהל הנבחר את הנציגים במוקד באותה צורה.

השלב הבא לאחר הגדרת המנהל הוא יצירת סיסמא לגישה לתוכנת המפקח (הסיסמא תמיד תהא המספר הישיר המלא, ללא ה 0 של הקידומת).

על מנת ליצור סיסמא זו, עלינו לגשת בפורטל הניהול לשלוחה של מנהל המוקד, ותחת "סיסמאות", לבחור באפשרות "הגדרת סיסמת גישה לאינטרנט". כעת נגדיר את הסיסמא.

¹⁰ יש לחזור על השלבים של הקצאת השירות לנציג, ולהקצות שירות הנקרא "תוכנת מפקח"

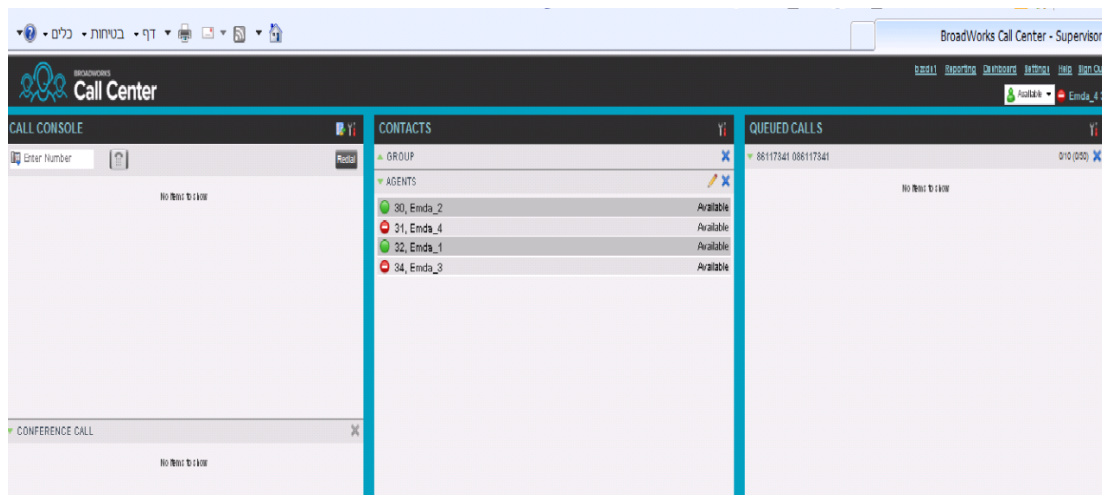
כדי להתחבר לתוכנת המפקח, נצא מפורטל הניהול ונתחבר מחדש עם שם המשתמש וסיסמת הגישה שהגדרנו למנהל המוקד.



בחלקו העליון של המסך, תופיע לשונית עם הכיתוב "Launch". כאשר נקיש עליה תופיע אפשרות "מפקח במוקד שירות". נבחר בה. לאחר הבחירה תפתח תוכנת הניהול.

חשוב, כל ההליך המצוין מעלה לצורך הגדרת המנהל ויצירת שם המשתמש והסיסמא, הינם תהליכים חד פעמיים. לאחר ההגדרה הראשונית, כל שיצטרך מנהל המוקד לבצע, הוא להזין את שם המשתמש והסיסמא לבחור בתוכנת המפקח.

תוכנת מפקח במוקד השירות



תוכנת המפקח מחולקת למספר מסכים. להלן נעסוק במסכים אלו



Call console

- מסך זה מאפשר את ביצוע הפעולות הבאות:
1. ביצוע חיוג דרך מסך התוכנה על ידי הקשת המספר בשדה "enter number" או על ידי הקשה על אייקון הטלפון הנמצא מימין לה.
 2. כניסה ליומן השיחות של השלוחה על הקשה על אייקון הספר הנמצא בחלקו הימני של מסך זה.

Conference call



מסך זה מאפשר ביצוע של שיחת ועידה יזומה דרך מסך התוכנה או ניהול של שיחת ועידה קיימת

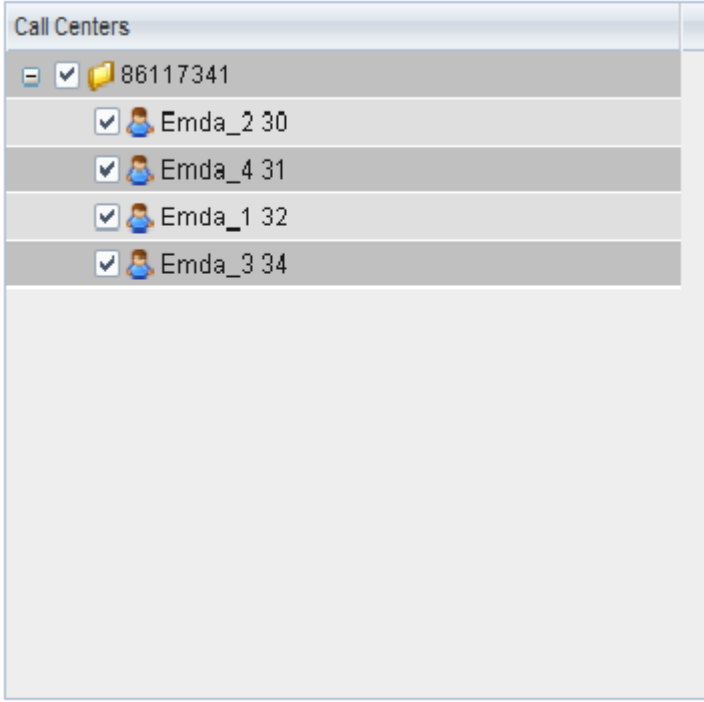
Contacts



תחת מסך contacts נתייחס ללשונית Agents, דרכה ננטר את הנציגים במוקד וננהל אותם.

לפני שנוכל לנטר ולנהל את הנציגים, ראשית יש לסמנם בתוך המוקד. לצורך הסימון נקיש על אייקון העיפרון הנמצא באותה בצידה הימני של שורת Agents.

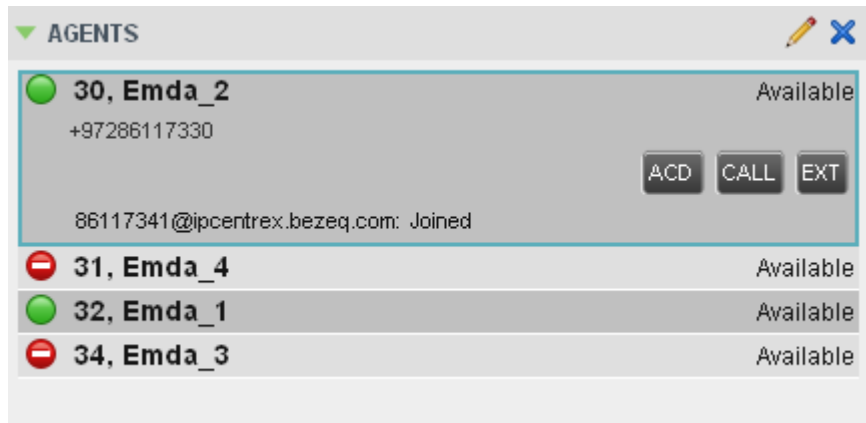
Select list of favorite contacts to be monitored:



4 contacts selected (maximum 50)

במסך שנפתח נסמן ב V את כל הנציגים אשר לגביהם דרוש ניטור וניהול (בדרך כלל אלה יהיו כל הנציגים) ולסיום נקיש על מקש SAVE כעת נוכל לנטר ולנהל את הנציגים. לכל נציג יש מספר סטאטוסים אשר יוצגו בעיגול הנמצא משמאל לשמו

- ירוק – פנוי
- צהוב – מצלצל
- אדום – תפוס
- אין כניסה – נציג במצב לא זמין



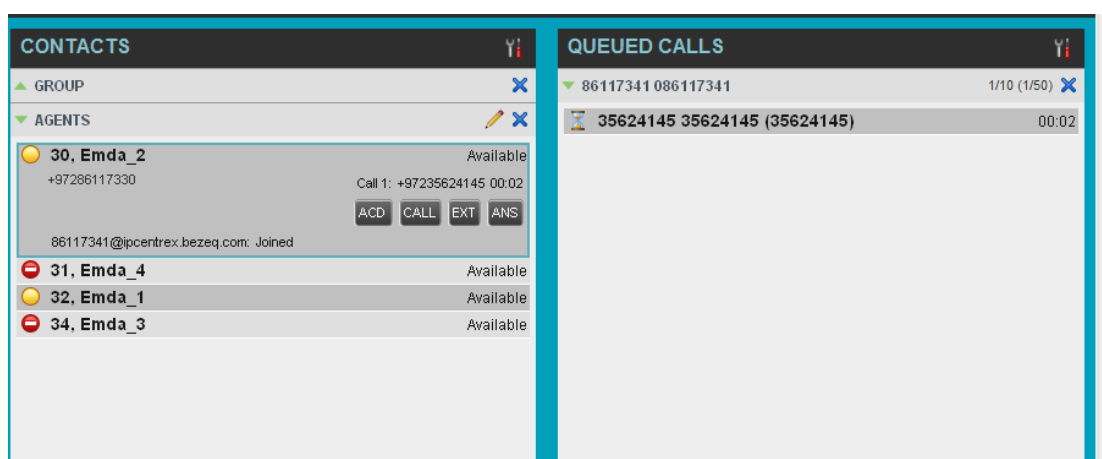
- כאשר נקיש על נציג יפתח תת חלון המכיל את הנתונים הבאים
- שם השלוחה והמספר שלה
 - במידה והשלוחה בשיחה, יופיע מספר הטלפון איתו היא בשיחה, משך זמן השיחה
 - ACD – דרך מקש זה, יכול מנהל המוקד לשנות סטאטוס קיים של נציג, גם תוך כדי שיחה¹¹
 - CALL \ EXT – חיוג מעמדת המפקח אל הנציג

נציין להלן מספר דוגמאות למצבים במסך הנציגים

צילום מסך של שינוי סטאטוס לנציג



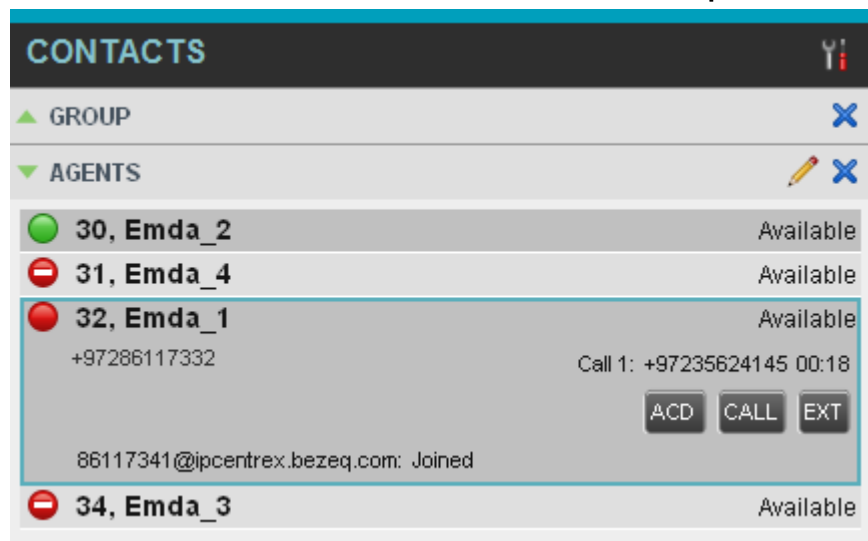
שיחה נכנסת למוקד השירות



במצב זה, כאשר יותר מנציג אחד מסומן בצהוב, מציין הגדרה של צלצול בו זמני. ניתן לראות את מספר השיחה המצלצלת במסך QUEUED CALLS אליו נתייחס בהמשך.

¹¹ ההשפעה של שינוי הסטאטוס תחול החל מסיומה של השיחה המתקיימת.

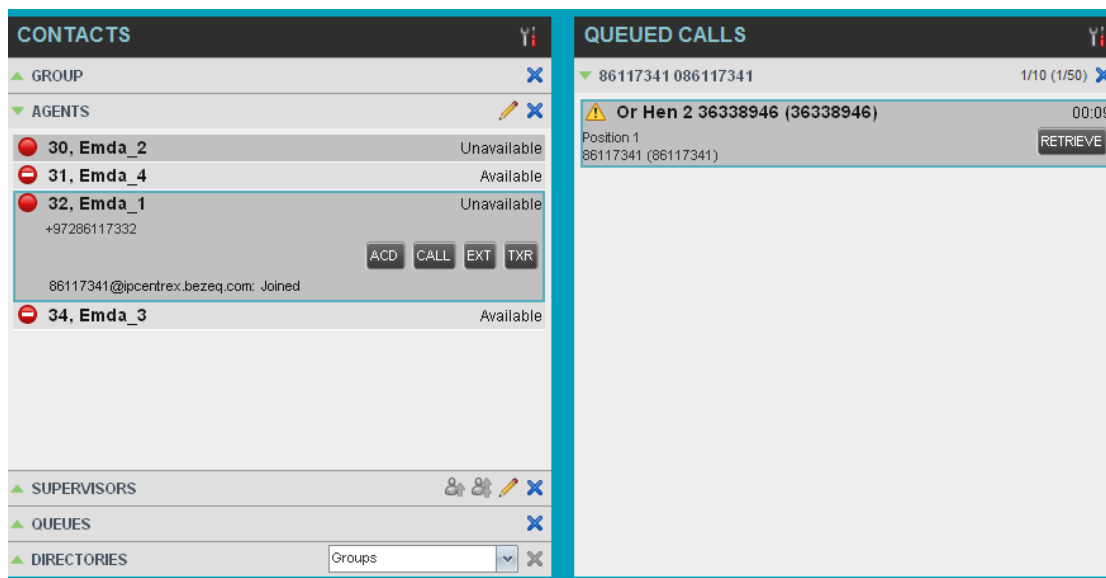
נציג בשיחה קיימת



CONTACTS

- GROUP
- AGENTS
 - 30, Emda_2 Available
 - 31, Emda_4 Available
 - 32, Emda_1 Available**
 - +97286117332
 - Call 1: +97235624145 00:18
 - ACD CALL EXT
 - 86117341@ipcentrex.bezeq.com: Joined
 - 34, Emda_3 Available

QUEUED CALLS



CONTACTS

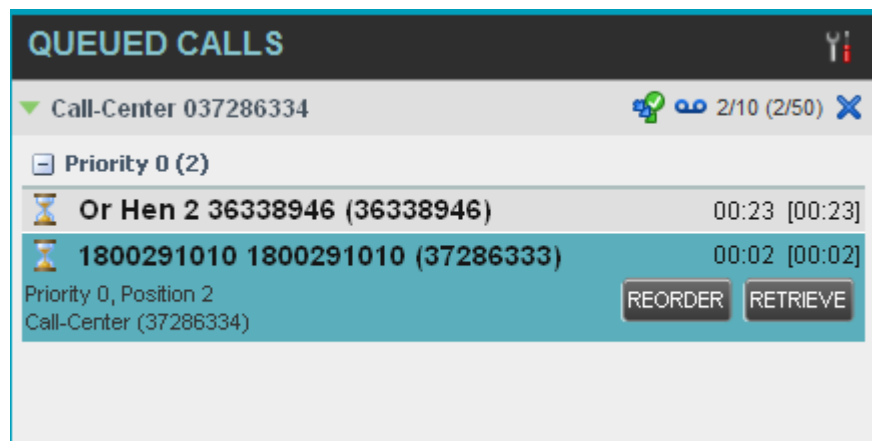
- GROUP
- AGENTS
 - 30, Emda_2 Unavailable
 - 31, Emda_4 Available
 - 32, Emda_1 Unavailable**
 - +97286117332
 - ACD CALL EXT TXR
 - 86117341@ipcentrex.bezeq.com: Joined
 - 34, Emda_3 Available
- SUPERVISORS
- QUEUES
- DIRECTORIES

QUEUED CALLS

- 86117341 086117341 1/10 (1/50)
- Or Hen 2 36338946 (36338946) 00:09
- Position 1
- 86117341 (86117341)
- RETRIEVE

במסך זה נוכל לראות שיחות אשר נמצאות בתור ולבצע משיכה של השיחה באמצעות הקשה על מקש RETRIEVE¹² כאשר אין שלוחות זמינות במוקד, קרי, שלוחות הנמצאות במצב "זמין" תסומן השיחה הנכנסת באייקון משולש (כפי שמראה התמונה הנ"ל). מידע נוסף אשר ניתן לראות במסך זה הינו זמן המתנה ומספר הטלפון הממתין.

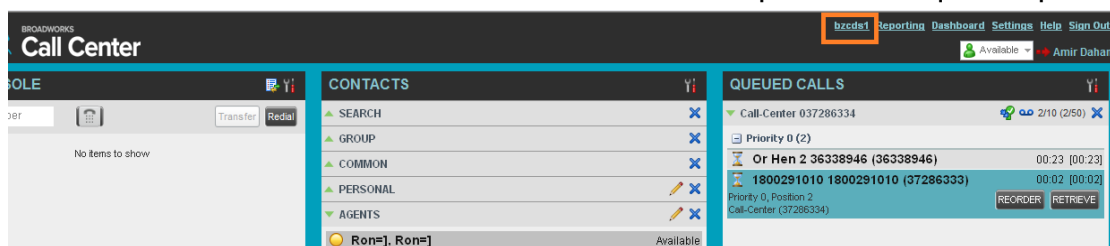
כאשר נמצאות בתור ההמתנה מספר שיחות ממתנות, ניתן לתעדף מספר ממתין על ידי הקשה על מקש RE ORDER



הקשה על אפשרות זו "תקפיץ" את השיחה לראש תור ההמתנה.

דוחות בתוכנת המפקח¹³

על מנת להיכנס למסך הדוחות יש להקיש על אפשרות REPORTING הנמצא בחלקו הימני העליון של מסך תוכנת המפקח.



לאחר ההקשה ייפתח מסך המכיל אפשרות בחירה בין שבעה עשר דוחות שונים. תמצית הדוחות תפורט להלן:

להסבר מפורט ודוגמאות על סוגי הדוחות הקיימים [לחץ כאן](#)

¹² אפשרות זו, תמשוך את השיחה אל שלוחת המפקח.

¹³ חלק מהתכונות המצוינות בחלק זה זמינות רק בגרסאות פרימיום. תכונות אלו יצוינו בסימן (*)

דוח שיחות לנציג

דוח זה מכיל מידע על מספר השיחות שטופלו על ידי נציג. מוצג לפי סוג השיחה ומכיל תרשים עוגה וטבלה. המידע מוצג בתרשים העוגה הוא: שיחות מוקד שירות, שיחות מוקד שירות יוצאות, שיחות נכנסות, שיחות יוצאות, שיחות פנימיות המידע המוצג בטבלה הוא: שיחות מוצעות, שיחות מוקד שירות, שיחות מוקד שירות יוצאות, שיחות נכנסות, שיחות יוצאות, שיחות פנימיות

דוח שיחות נציג לפי "סקיל" (*)

דוח זה מכיל מידע הנוגע למספר שיחות מוקד השירות שהתקבלו על ידי נציג ברמות "סקיל" שונות, ומכיל תרשים עוגה וטבלה. המידע המוצג בתרשים העוגה ובטבלה הינו: מספר השיחות שהתקבלו ללא סקיל, מספר השיחות שהתקבלו בתור "סקיל".

דוח משך שיחה לנציג

דוח זה מכיל מידע הנוגע לאורך זמני שיחה של נציג. הדוח מכיל תרשים עמודות וטבלה. תרשים העמודות והטבלה מכילים את הנתונים הבאים: שיחות מוקד שירות, שיחות יוצאות מוקד שירות, שיחות נכנסות, שיחות יוצאות, שיחות פנימיות

דוח זמן שיחה לנציג לפי "סקיל" (*)

דוח זה מכיל מידע הנוגע לזמן המענה לשיחות המגיעות מהתור לנציג לפי סקיל. הדוח מכיל תרשים עמודות זמן שיחה לפי "סקיל", תרשים עמודות ממוצע זמן שיחה לפי "סקיל", טבלת אורך זמן שיחה לפי "סקיל", טבלת ממוצע זמן שיחה לפי "סקיל". תרשים עמודות זמן שיחה לפי "סקיל" מכיל את הנתונים הבאים: מספר השיחות שהתקבלו ללא סקיל, מספר השיחות שהתקבלו בתור "סקיל". תרשים עמודות זמן שיחה ממוצע לנציג לפי "סקיל" מכיל את הנתונים הבאים: ממוצע זמני שיחות מוקד שירות אשר נענו על ידי נציגים, ממוצע זמני שיחות מוקד השירות אשר נענו על ידי נציגים. טבלת זמן שיחה לפי "סקיל" מכיל את הנתונים הבאים: מספר השיחות שהתקבלו ללא סקיל, מספר השיחות שהתקבלו בתור "סקיל". טבלת זמן שיחה ממוצע לנציג לפי "סקיל" מכיל את הנתונים הבאים: ממוצע זמני שיחות מוקד השירות אשר נענו על ידי נציגים.

דוח פירוט שיחות לנציג

דוח זה מספק מידע הנוגע לשיחות שהתקבלו או בוצעו על ידי נציגים. הדוח מכיל טבלת פירוט שיחות ותרשים עמודות סיכום העברות.



בזק עסקים

טבלת פירוט שיחות מכילה את הנתונים הבאים: זמן תחילת שיחה, זמן סיום שיחה, סוג שיחה, רמת "סקיל", מספר מחייג, מספר מחוייג, זמן המתנה בתור, סטאטוס, זמן שיחה, זמן המתנה, זמן ניירת, מספר העברה, מיקום ההעברה, קוד איפיון שיחה(*) תרשים עמודות סיכום העברות מכיל את עשרת יעדי ההעברה הנפוצים ביותר על ידי נציגים.

דוח פעילות נציג¹⁴

דוח זה מספק מידע הנוגע לפעילותו של הנציג. הדוח מכיל תרשים עמודות: משך פעילות, תרשים עוגה: משך זמינות, טבלת ספירת פעילות נציג וטבלת משך הפעילות תרשים עמודות: משך פעילות מכיל את הנתונים הבאים: זמינות, אי זמינות, זמן ניירת, זמן שיחה, זמן "החזק", זמן חיבור תרשים עוגה: משך זמינות מכיל את הנתונים הבאים: זמינות, אי זמינות, זמן ניירת טבלת ספירה: פעילות נציג מכילה את הנתונים הבאים: שיחות מוקד שירות, שיחות קצרות, שיחות שהושלמו ברמת השירות, שיחות מוקפצות, שיחות מועברות, שיחות מוחזקות מוקפצות. טבלת אורך פעילות מכילה את הנתונים הבאים: זמינות, אי זמינות, זמן ניירת, זמן שיחה, זמן החזק, זמן חיבור.

דוח פירוט פעילות נציג

דוח זה מספק מידע הנוגע לפעילות של נציגים. טבלת פעילות הנציג מכילה את הנתונים הבאים: שם נציג, זמן פעילות, סוג פעילות, פירוט פעילות, סוג שיחה, מספר מחייג, מספר מחוייג, מספר ההעברה, מיקום ההעברה.

דוח סיכום נציג

דוח זה מספק דוח מסכם על הפעילות של נציגים הכולל את הזמנים הממוצעים והארוכים ביותר של סוגי שירותים שונים. הדוח מכיל תרשים עמודות: סיכום שיחות אשר מציג את כמות הזמן הממוצעת בה היה נציג בשיחות מסוגים שונים. תרשים עמודות: סיכום פעילות אשר מציג את ממוצע הזמן אשר בו שהה נציג בכל מצב נציג או מצב שיחה. תרשים עמודות: סימון רף עליון אשר מציג את כמות הזמן הארוכה ביותר בה שהה נציג בשיחות בסוגי השיחה השונים טבלת סיכום שיחה אשר מציגה: זמן שיחות מוקד שירות ממוצע, זמן שיחות ת מוקד שירות ממוצע יוצאות, זמן שיחות נכנסות ממוצע, זמן שיחות יוצאות ממוצע, זמן שיחות פנימיות ממוצע. טבלת סיכום פעילות אשר מציגה: זמן התחברות ממוצע, זמן "זמן ניירת" ממוצע, זמן "לא זמין" ממוצע, זמן שיחה ממוצע, זמן "החזק" ממוצע, זמן טיפול ממוצע.

¹⁴ דורש פרמטרי ביצוע של זמן השלמת שיחה ומשך שיחה קצרה



בזק עסקים

טבלת סמן רף עליון אשר מציגה: שיחת מוקד שירות הארוכה ביותר, שיחת מוקד שירות היוצאת הארוכה ביותר, שיחת נכנסת הארוכה ביותר, שיחת יוצאת הארוכה ביותר, שיחת פנימית הארוכה ביותר.

דוח אי זמינות נציג

הדוח מספק מידע המתייחס לקודי אי זמינות ששימשו נציגים כאשר שינו את מצבם למצב "לא זמין". הדוח מכיל את הפריטים הבאים:
תרשים עוגה: קודי אי זמינות אשר מציג את מספר הפעמים בהן קוד אי זמינות ספציפי היה בשימוש במשך תקופת הדיווח
תרשים עמודות: קודי אי זמינות אשר מציג את משך הזמן בו קוד אי זמינות היה בשימוש במשך תקופת הדיווח.
טבלת קודי אי זמינות אשר מציגה עמודה בעבור כל אחד מעשרת הקודים בעלי השימוש הגבוה ביותר.
טבלת משך קודי אי זמינות אשר מציגה עמודה בעבור כל אחד מעשרת הקודים שהיו בתדירות השימוש הגבוהה ביותר.

דוח קודי איפיון שיחה (*)

דוח זה מספק מידע הנוגע לקודי איפיון שהיו בשימוש הנציגים. הדוח מכיל:
תרשים עוגה: קודי איפיון שיחה אשר מציג את מספר הפעמים בהן קוד איפיון שיחה מסוים היה בשימוש.
טבלת קודי איפיון שיחה אשר מציגה בצורה את עשרת הקודים הנפוצים ביותר לפי נציג ולפי מספר נציגים.

דוח התחברות והתנתקות נציג

דוח זה מכיל מידע הנוגע לנקודות התחברות והתנתקות אצל נציגים. הדוח מכיל:
טבלת התחברות והתנתקות אשר מציגה תאריך ושעת התחברות והתנתקות ושהות בחיבור.
תרשים עמודות: זמן חיבור ממוצע ומציג את זמן החיבור הממוצע מחושב כסך זמן החיבור מחולק במספר ההתחברויות שביצע הנציג במהלך תקופת הדיווח.

דוח שיחות נכנסות מוקד שירות

דוח זה מספק מידע לגבי האופן בו שיחות נכנסות מטופלות במוקד השירות. הדוח מכיל:
תרשים עוגה שיחות נכנסות למוקד שירות: מציג תצוגה מספרית ואחוזים לגבי כל פעולה שעלולה להתרחש בעבור שיחה נכנסת למוקד השירות כגון, שיחות בתור, שיחות בעומס יתר – כמות וכו'...
טבלת שיחות נכנסות: הטבלה מציגה את הנתונים הבאים: שיחות שהתקבלו, שיחות שהתקבלו כתוצאה מעומס יתר, שיחות בתור, העברה מאולצת, שירות לילה, שירות חג.

דוח מוקד שירות

דוח זה מספק מידע הנוגע לאופן בו שיחות טופלו במוקד השירות ברגע שהועברו תור. הדוח מכיל:



בזק עסקים

תרשים עוגה: פעילות מוקד שירות בשיחות שנענו אשר מציג את האחוז ואת הספירה לכל פעולה שיכולה להתרחש מרגע שבו שיחה נכנסה לתור ההמתנה.
תרשים עוגה רמות סקיל אשר מציג את האחוז ואת מספר השיחות שנענו על ידי נציגים ברמת "סקיל" מסוימת.
תרשים עמודות פעילות מוקד שירות אשר מונה כל פעולה שעלולה להתרחש כאשר שיחת מוקד שירות נכנסת לתור ההמתנה במוקד שירות.
טבלת פעילות מוקד השירות אשר מציגה את הנתונים הבאים: שיחות בתור, שיחות שיצאו מהתור, שיחות ננטשות, שיחות מוצעות, שיחות שנענו, שיחות שנענו בתוך X שניות וכו'...
טבלת רף סף עליון מציגים את הנתונים הבאים: זמן ההמתנה הארוך ביותר, זמן המענה הארוך ביותר, זמן הנטישה הארוך ביותר.

מוקד שירות – דוח שיחות מוצעות

דוח מספק מידע לגבי האופן בו שיחות מנוהלות על ידי מוקד השירות מהרגע שבו הן בתור ההמתנה. הדוח מכיל מידע זהה לזה הקיים בדוח מוקד השירות מלבד תוספת תרשים העוגה הכולל שיחות מוקפצות.

דוח שיחות ננטשות

הדוח מספק מידע הנוגע שננטשו על ידי מתקשרים ומכיל:
תרשים עוגה: שיחות ננטשות אשר מציג את השיחות בתור ואת מספר השיחות הננטשות לפי מספר נקודות סף שהוגדרו בהפקת הדוח לתקופת הדיווח.
טבלת שיחות ננטשות אשר מכיל את הנתונים הבאים: שיחות בתור, שיחות ננטשות, אחוז שיחות ננטשות, אחוז שיחות ננטשות בתוך 2X,X וכו'...

דוח סיכום מוקד שירות

דוח זה מספק מידע הנוגע לתפקוד של מוקד שירות, וכולל סטטיסטיקות ממוצעים לזמן שיחה, מהירות מענה, זמן נטישה וזמן חיבור. הדוח מכיל:
תרשים קווים: סיכום מוקד שירות אשר מציג ממוצע ספציפיים למוקד השירות כגון זמן המתנה ממוצע, זמן מענה ממוצע, זמן נטישה ממוצע וזמן חיבור ממוצע.
טבלת סיכום מוקד שירות: טבלת השיחות הנכנסות מכילה שורה לכל משתנה לכל מוקד שירות ומכיל נתונים כגון זמן המתנה ממוצע, זמן מענה ממוצע, זמן נטישה ממוצע וזמן חיבור ממוצע.

דוח רמת שירות

הדוח מספק מידע הנוגע לאופן בו שיחות נכנסות מטופלות ביחס לרמת השירות שנקבעה. הדוח מכיל:
תרשים קווים: חריגות ברמת השירות אשר מציג את מספר השיחות למוקד השירות שנענו בתוך רמת השירות המוגדרת בתקופה המדווחת.
תרשים עמודות: ממוצע רמת שירות אשר מציג את אחוז השיחות למוקד השירות שנענו בתוך רמת השירות שנקבעה לתקופת הדיווח.
טבלת רמת שירות אשר מציגה את נתונים כגון, זמן המתנה ממוצע, זמן מענה ממוצע, שיחות שנענו בתוך X שניות, שיחות שנענו בתוך 2X שניות וכו'...

מוקד שירות – דוח פירוט שיחות

הדוח מספק מידע הנוגע לשיחות שהתקבלו על ידי מוקד השירות ומכיל מידע כגון: שם מוקד השירות, זמן תחילת השיחה, זמן סיום השיחה, מספר מחייג וכו'...

דוח קודי איפיון שיחה – מוקד שירות

הדוח מספק מידע הנוגע לקודי איפיון שהוזנו על ידי נציגים במוקד שירות. הדוח מכיל: תרשים עוגה: קודי איפיון אשר מציג מציג את מספר הפעמים בו קוד איפיון שיחה מסויים היה בשימוש טבלת קודי איפיון מציגה שורת סיכום לכל משתנה בעבור כל מוקד שירות.

דוח מטריצת "עומס יתר" – מוקד שירות

דוח זה מספק מידע הנוגע לשיחות שהועברו ממוקד שירות אחד באותה חברה לאחר, בהתאם למדיניות עומס היתר.