



Monitor iPhoneBox

Funzionalità Monitor per VOIspeed6

Validità: Giugno 2019

Questa pubblicazione è puramente informativa.
impresoft non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.
I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.

SOMMARIO

1. FUNZIONALITÀ	3
1.1 CARATTERISTICHE GENERALI	3
1.2 SEZIONE CHIAMATE IN CORSO	4
1.3 SEZIONE OPERATORI/INTERNI	4
1.4 SEZIONE DASHBOARD	4
1.5 SEZIONE MONITOR REAL TIME	5
1.6 SEZIONE MONITOR SMART	6
1.7 SEZIONE CHIAMATE PERSO	6
1.8 SEZIONE REPORTING	6
1.9 SEZIONE VOIP	8



1. Funzionalità

1.1 Caratteristiche Generali

- ✓ Installazione e configurazione semplicissima (effettuato insieme al setup di WebApiV6, si veda il manuale “Integrazione CRM con VOIspeed6”)
- ✓ Accesso mediante gli utenti di VoIspeed6
- ✓ Accessibilità responsive: pc, tablet, smartphone
- ✓ Sistema multi-company
- ✓ Definizione dei servizi da Monitorare con possibilità di personalizzare per ciascuno i segg.parametri:
 - ❖ Alert del livello di Servizio
 - ❖ Alert Accessibilità al Servizio
 - ❖ Secondi per alert “Attesa troppo lunga” (Long Wait Time)
 - ❖ Secondi per alert “Telefonate troppo brevi” (Short call)

Queste funzionalità consentono di rispettare la **normativa AEEG** (Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas) n. 139/07 art. 21.1 definisce i parametri a cui le società devono uniformarsi per garantire un miglioramento dei servizi all’utenza.

All’art. 21.1 sono indicati i seguenti requisiti:

- Attivazione di un servizio di Contact Center commerciale con uno o più numeri telefonici
- Rispetto degli standard generali di qualità dei servizi telefonici quali accessibilità al servizio (AS), tempo medio di attesa (TMA), livello di servizio (LS)
- Documentazione che attesti la qualità del servizio erogato attraverso la predisposizione di opportuni report

Vengono inoltre garantiti i servizi di:

- ❖ **gestione avanzata delle CODE**, con segnalazione all’utente della posizione in coda
- ❖ **Servizi di telettura personalizzabili**: con la comunicazione della presa in carico come da articolo 26 della delibera 117/2015/R/GAS –<http://www.autorita.energia.it/allegati/docs/15/117-15.pdf>

fornire

Monitor

Monitor Services: Per modificare i dati visualizzati devi prima sbloccare il pannello premendo

Monitor Services

Descrizione: Siseco principale

Numero Chiamato: 03319351 Display: 1

Servizio/User: ENEL

Password:

Alert Livello di Servizio: 90 Long Wait Time (secondi): 30

Alert Accessibilità Servizio: 99 Short Call (secondi): 6

Note

DISPLAY >> Valore intero. Se = 0 non si vede il servizio nel monitor. Nel monitor sono ordinati per questo campo (1,2,3,4,...)
SERVIZIO/USER >> Nome utente per l'accesso committenti esterni (es. Committente >>> accederà come committente@dominio.com)

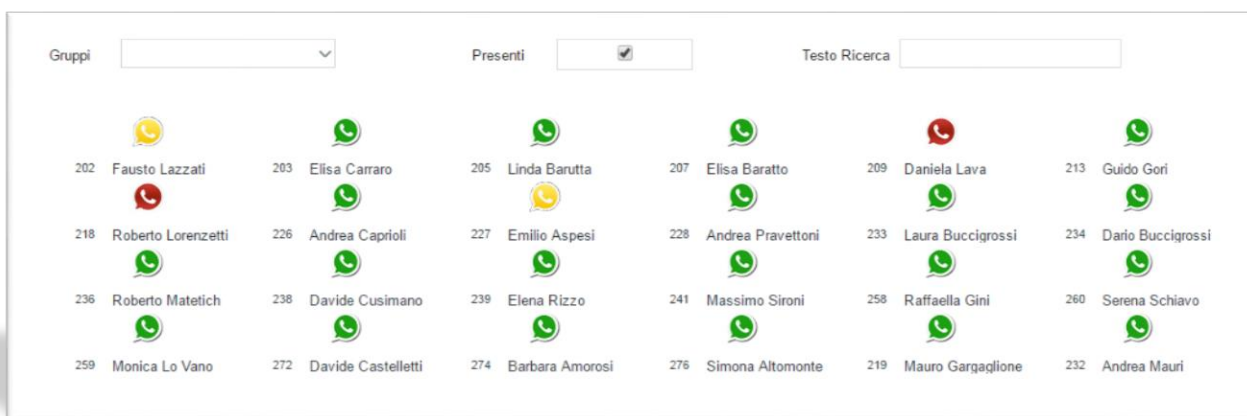
✓ Possibilità di accesso “limitato” ai committenti esterni: Real Time e Reporting

1.2 Sezione Chiamate In Corso

- ✓ Monitoraggio delle chiamate in corso in modalità tabellare, sia in entrata che in uscita
- ✓ Evidenza del chiamante e del chiamato
- ✓ Evidenza della durata e dello status in cui si trova la chiamata
- ✓ Individuazione del nominativo del chiamante in base alla rubrica centralizzata
- ✓ Ricerca avanzata su ogni campo ed Esportazione dei dati su Excel

1.3 Sezione Operatori/Interni

- ✓ Monitoraggio dello stato degli operatori Real Time co, con possibilità di filtrare per Gruppi/Code, solo presenti e con una comoda ricerca rapida a testo libero
- ✓ Funzionalità sugli interni
 - ❖ Chiamata diretta verso un operatore
 - ❖ Ascolto condiviso (funzionalità di Coaching)
 - ❖ “Chiama per conto di altro operatore...”
 - ❖ **Statistiche** relative alle chiamate dell’operatore selezionato: oggi, ultimi 30 giorni, da sempre (tutte ricercabili ed esportabili in Excel)

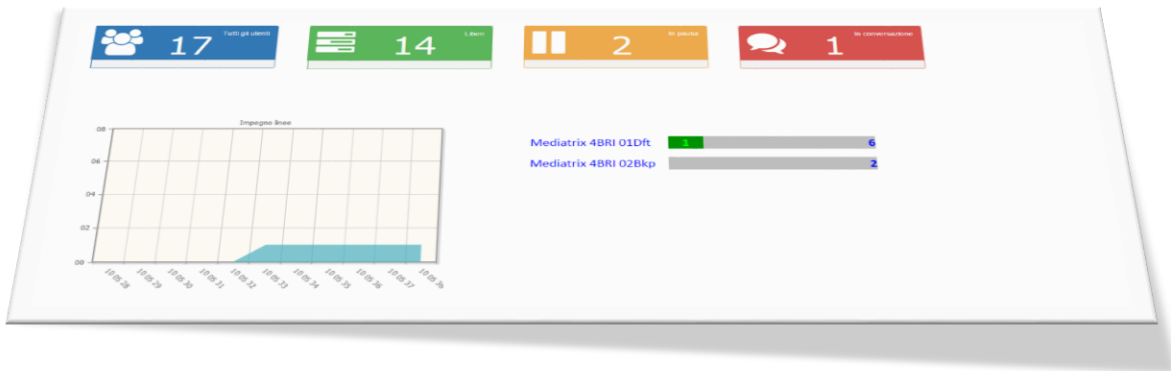


Gruppi	Presenti	Testo Ricerca			
202 Fausto Lazzati	203 Elisa Carraro	205 Linda Barutta	207 Elisa Baratto	209 Daniela Lava	213 Guido Gori
218 Roberto Lorenzetti	226 Andrea Caprioli	227 Emilio Aspesi	228 Andrea Praveltoni	233 Laura Buccigrossi	234 Dario Buccigrossi
236 Roberto Matetich	238 Davide Cusimano	239 Elena Rizzo	241 Massimo Sironi	258 Raffaella Gini	260 Serena Schiavo
259 Monica Lo Vano	272 Davide Castelletti	274 Barbara Amorosi	276 Simona Altomonte	219 Mauro Gargaglione	232 Andrea Mauri

1.4 Sezione Dashboard

- ✓ Rappresentazione sintetica dello stato operatori
- ✓ Grafico Real Time relativo all’impegno delle linee nel tempo
- ✓ Elenco Gateway e relativo stato di occupazione Real Time

- ✓ Possibilità di accedere in modo rapido all'elenco di operatori Disponibili, Liberi, In Pausa ed Occupati.



1.5 Sezione Monitor Real Time

- ✓ Approfondita analisi in forma tabellare delle chiamate in ingresso relative ai vari servizi
- ✓ Per ogni servizio vengono visualizzate le seguenti informazioni:
 - ❖ Chiamate in fase di
 - Handshaking
 - IVR
 - Casella VoCALE
 - In Attesa
 - In Attesa Lunga
 - In gestione su Operatore
 - ❖ Numero Operatori Totali e Liberi
 - ❖ Riepilogo odierno delle chiamate per stato in cui sono terminate
 - Abbandoni su IVR
 - Abbandoni su gruppo
 - Abbandoni su gruppo Lungo
 - Gestite
 - Chiamate Brevi
 - Rifiutate
 - Casella VoCALE
 - ❖ Numero totale chiamate
 - ❖ Media Attesa complessiva delle chiamate
 - ❖ Tempo medio chiamata
 - ❖ Totale tempo chiamate
 - ❖ Livello di Servizio (LS)
 - ❖ Livello di accessibilità (AS)
- ✓ Statistiche relative ai tempi in chiamata
- ✓ Possibilità di selezionare e visualizzare solo i servizi di interesse
- ✓ Possibilità di effettuare un approfondimento sui numeri visualizzati con apertura di relative statistiche dettagliate (es. click sul numero di chiamate Gestite o in Abbandono IVR viene visualizzata la lista delle chiamate in quello status, durata e chi le ha gestite)

1.6 Sezione Monitor Smart

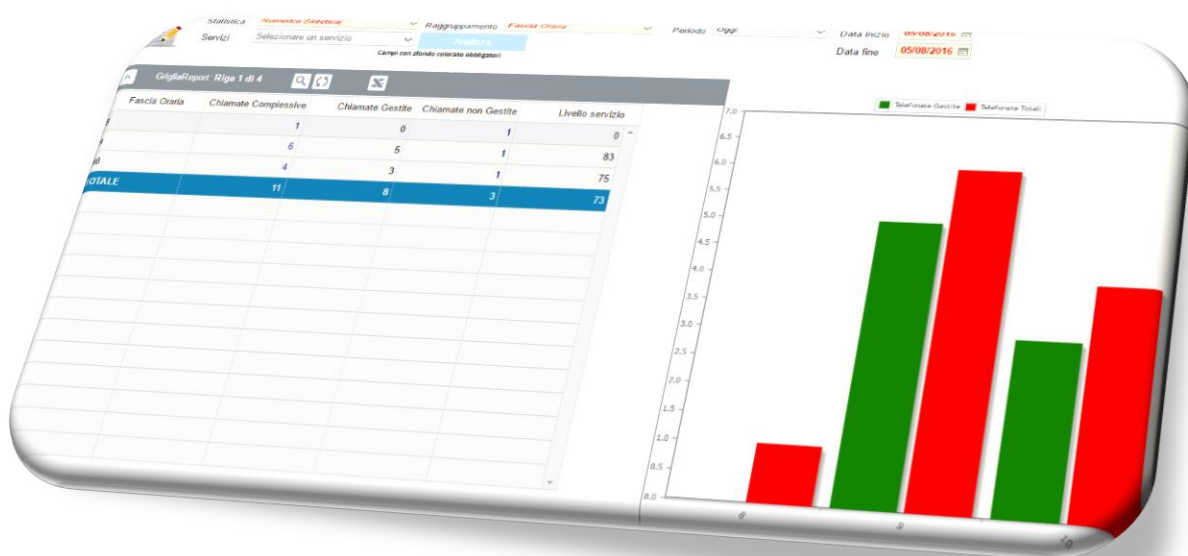
- ✓ Riproposizione in modalità sintetica e smart delle statistiche di chiamate in ingresso per servizio
- ✓ Sliding automatico con progressivo avanzamento dei servizi

1.7 Sezione Chiamate Perso

- ✓ Analitico in forma tabellare delle chiamate perse. E' possibile vedere se sono in Abbandono IVR, Abbandono Gruppo, Casella Vocale o Rifiutate dagli operatori della coda
- ✓ Possibilità di filtrare le informazioni definendo un periodo temporale impostato dall'utente
- ✓ Funzionalità di ricerca avanzata ed Esportazione dei dati su Excel

1.8 Sezione Reporting

- ✓ Consente di ottenere molteplici report sintetici e analitici di tutta l'attività svolta dal Contact Center
- ✓ Statistiche sintetiche e dettagliate delle chiamate in ingresso
- ✓ Statistiche sintetiche e dettagliate dei tempi relativi alle chiamate in ingresso
- ✓ Possibilità di filtrare i dati in base a svariate tipologie di analisi
- ✓ Grafico che mostra l'andamento dei dati selezionati in forma tabellare
- ✓ Sezione analitica completa e dettagliata delle chiamate in ingresso filtrata per periodo temporale
- ✓ Esportazione dei dati su Excel



In particolare

- Raggruppamento di periodo
 - Fascia oraria
 - Fascia oraria (1/2 ora)
 - Giorno della Settimana
 - Giorno del mese
 - Data
 - Mese/Anno
 - Quarter/Anno
 - Anno
- Raggruppamento per Interno/Extension
- Raggruppamento per Servizio

Tipo statistica

- Numerica Sintesi
 - Quantità Chiamate complessive (T)
 - Quantità Chiamate Gestite (G)
 - Quantità Abbandoni e Persi e Inoltrate/VocalBox
 - Livello di servizio = G/T in percentuale
 - Grafico riassuntivo per valori T e G
- Numerica Dettagliata
 - Quantità Chiamate complessive
 - Quantità Chiamate Gestite
 - Quantità Abbandoni IVR
 - Quantità Abbandoni su Gruppo
 - Quantità Abbandoni su Gruppo dopo lunga attesa
 - Quantità Chiamate brevi
 - Quantità Chiamate Perse
 - Quantità Chiamate Inoltrate o VocalBox
 - Livello di servizio
 - Grafico riassuntivo per valori T e G
- Tempi Sintesi
 - Quantità Chiamate complessive
 - Quantità Chiamate Gestite
 - Tempo Medio conversazione (C)
 - Tempo Medio Attesa (A)
 - Livello di servizio
 - Grafico riassuntivo per valori C e A
- Tempo Dettagliati
 - Quantità Chiamate Complessive
 - Quantità Chiamate Gestite
 - Totale Chiamate
 - Tempo medio totale chiamata
 - Totale Conversazioni
 - Tempo Medio conversazione (C)
 - Tempo Medio Attesa (A)
 - Livello di servizio
 - Grafico riassuntivo per valori C e A

1.9 Sezione VOIP

- ✓ Interfaccia che emula il comportamento di un reale apparecchio telefonico
- ✓ Chiamata di un numero telefonico composto da tastierino a schermo oppure ricercato all'interno della **Rubrica Centralizzata**
- ✓ Possibilità di mettere in pausa la chiamata e recuperarla in seguito
- ✓ Possibilità di registrare la conversazione
- ✓ Modifica dello stato utente: Presente, Pausa, Assente, Deviazione
- ✓ Riepilogo sintetico dello stato degli operatori
- ✓ Elenco degli operatori in un determinato stato

