



**УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ
ТЕХНОЛОГИИ**

КАТЕДРА „КОМПЮТЪРНИ НАУКИ”

**МАГИСТЪРСКА ПРОГРАМА „ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ И
ФИНАНСОВ ИНЖЕНЕРИНГ”**

МАГИСТЪРСКА ТЕЗА

на тема:

**Кол център бизнесът. Технологична система AVAYA и приложението ѝ в
Кол център**

Дипломант:

София Добревска

Задочно обучение

Ф. № 38-ФИЗ

Научен ръководител:

(проф. д-р Галина Панайотова)

гр. София, 2018 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

РЕЗЮМЕ	3
УВОД	5
ГЛАВА I. Кол център бизнесът	8
1. Същност на кол центъра	8
2. История на кол центъра	9
3. Определението „Кол център“	13
4. Типове кол центрове.....	13
5. Трите вълни на кол център бизнесът	14
6. Разликата между Кол Център и Customer Service	15
7. Поява на Кол центрове в България	18
ГЛАВА II. Технологична система AVAYA	20
1. Същност	20
2. Операционна система	20
3. Начин на съхраняване на данни	21
4. Начин за проследяване на обаждането	24
5. SMS- предопставки за започване и спиране на събиране на данни.....	24
6. Приложение на технологична система AVAYA	25
6.1. Интерфейс на системата.....	25
6.2. Основни функции на AVAYA за оператор в Кол център	26
6.3. Основни функции на AVAYA за мениджър в Кол Център.....	31
ГЛАВА III. Статистически анализ на работата в Кол център	65
1. Статистически анализ на работата преди и след въвеждането на AVAYA в Кол център	65
2. Прогнозен анализ на оптимизиране на процесите през 2018г.	75
ЗАКЛЮЧЕНИЕ:	84
ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА:	86

РЕЗЮМЕ

Добревска, София. Кол център бизнесът. Технологична система AVAYA и приложението ѝ в Кол център.

Научен ръководител проф. д-р Галина Панайотова. С, 2018, Катедра „Компютърни науки”. Специалност „Информационни технологии и финансов инженеринг”. УНИБИТ. 86 с.

Брой източници – 16, брой фигури и графики: I глава – 2 фигури, II глава – 0 фигури, III глава – 33 графики и фигури

Обект на обсъждане на настоящата магистърска теза е Кол център бизнесът. Технологична система AVAYA и приложението ѝ в кол център.

Задачи на дипломната работа:

- изучаване на кол център бизнесът;
- изучаването на технологична система AVAYA и приложението ѝ в Кол център.

В първа глава е изложена история, същност, типове на кол центъра. Също така са разгледани т.нар. „три вълни“ в развитието на кол център бизнеса.

Във втора глава е представена технологична система AVAYA- същност, операционна система. Как съхранява данни, как следи обаждане и т.н., както и реалното ѝ приложение в Кол Център.

В трета глава е представен статистически анализ на работата и прогнозен такъв за 2018г.

Резултат от дипломната работа е запознаването с кол център бизнесът и технологична система AVAYA, пригодена за нуждите му.

УВОД

Пазар за подобен вид услуги очевидно съществува, като се вземе предвид, че повечето големи държавни или вече приватизирани дружества усилено търсят начини за подобряване комуникацията със своите потребители, достигнали в очите им до стадия на „клиент“, което е стъпка напред в сравнение с предишното название „абонат“. Същевременно в страната действат представителства или партньорски структури на редица западни компании, за чийто модел на правене на бизнес обслужването на клиента и предоставянето на лесен достъп до сервизна информация е приоритет, а не допълнителен разход. Контактът с клиента е един от най-динамично развиващите се сегменти в съвременното фирмено управление. Тенденцията на развитие в този бизнес води към пълна интеграция на комуникационните канали и въвеждането на нов термин, обозначаващ дейността им - контакт центрове. Първото нещо, което трябва да се има предвид, е, че подобен многоканален контакт център не изглежда по-различно от досега съществуващия кол-център. Служителите във фронт-офиса провеждат телефонни разговори и отговарят на имейли. Понякога решават проблем на клиента чрез чат, а уебмениджърите продължават да следят и контролират съдържанието на фирмения уебсайт. Разликата се състои в това, че при многоканалния контактен център е налице унифициране на различните бизнес процеси, свързани с клиентите.

Споменатата унификация се осъществява на две нива. Първото ниво обхваща цялостното проследяване, отчет и архивиране на обичайните инциденти, възникнали при различните комуникационни канали. То гарантира, че открито досие за даден проблем, установен след телефонно обаждане например, няма да остане отворено.

Вторият момент е свързан с използването на единния достъп до една централизирана база данни. Този начин на организация на работа има своите предимства. От една страна, възможността на всеки фирмен служител да извлича информация от единната база данни позволява да се избегнат противоречивите сигнали при алтернативното използване на няколко локални източници. Единната база данни и постигната вътрешнофирмена интеграция са следващите важни предпоставки за уеб базирани кол-центрове с пълна интеграция между различните канали и възможности за самостоятелно обслужване. Въпреки голямото многообразие от комуникационни канали телефонният разговор остава доминиращ в общуването между фирмата и нейните клиенти. Това е отличителната черта на зараждащия се български кол-бизнес, който като цяло все още се движи с една крачка след световния стандарт. Компанията Inline например, която е създадена преди три години, е един от играчите в този сегмент, занимаващ се изключително с управление и обслужване на подобен вид услуги като делегирана дейност. Фирмата е обслужила чрез 50 оператора и 120 телефонни линии проектите на над 60 компании. Сред по-големите и проекти е обслужването на маркетинговата кампания на Хеброс банк по стартирането на кредитната карта „Кредо”. С развитието на конкретния бизнес и увеличаващата се гама от предлагани продукти и услуги телефонните обаждания нарастват съществено.

Подобни технологични процеси следват и своята бизнес логика. Докато в началото важно значение има представянето на отделните функционални звена и ефективната работа на всеки комуникационен канал поотделно, с нарастващата роля на клиента и неговото удовлетворение все по-наложителна става интеграцията между фронт- и бек-офисите. Технологичният еквивалент на тези търсения се нарича СТИ (Computer Telephone Integration) - свързващото звено между телекомуникационното и компютърното оборудване. Популярен анекдот в бранша гласи, че СТИ свързва „слепия” телефон с „глухия” компютър. СТИ свървърът извежда всички прилежащи

данни на монитора на оператора малко преди началото на разговора. По този начин той знае името на клиента (може да се обърне към него по име) и да види как са се развивали досегашните контакти с него, как е решен неговият проблем и кой от екипа е направил това. Ако клиентът трябва да бъде пренасочен от фронт-офиса към специалист в даден бек-офис, целият пакет информация автоматично се прехвърля и не е нужно съответният потребител на информацията да я изисква отново от системата.

Друга технологична система, която увеличава ефективността в кол центровете е AVAYA- основното ѝ предимство е събиране на информация и позволяване на точна статистика и отчетност на постигнатите резултати- брой обслужени обаждания, време за обслужване на клиент и др., което от своя страна подобрява в много аспекти качеството на обслужване.

ГЛАВА I. КОЛ ЦЕНТЪР БИЗНЕСЪТ

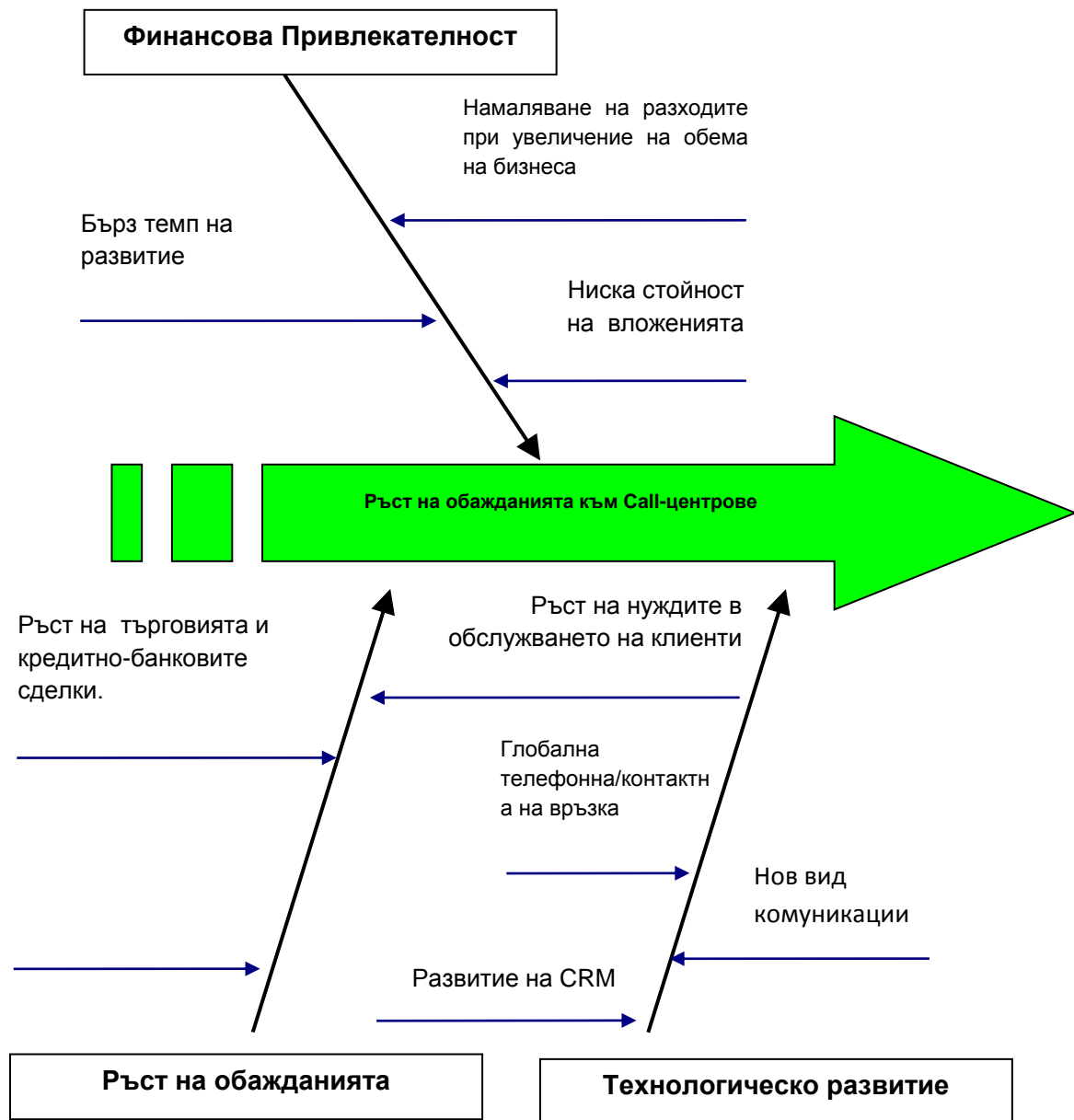
1. Същност на Кол центъра

Кол център (на английски: call center, call centre, буквално: център за обаждания) е централизиран офис, който се използва за получаване и предаване на големи обеми информация и съобщения чрез телефонна връзка. Дадена компания може да поддържа кол център с цел да се администрират входящите запитвания от клиенти за поддръжка на продуктите или информация. Също така се правят изходящи обаждания, свързани с телемаркетинг, обслужване на клиенти, продуктови услуги и събиране на вземанията. Повечето от големите бизнес организации използват кол центровете, за да общуват със своите клиенти. В допълнение, когато на едно и също място с кол центъра се извършва и колективна обработка на писмата, факс-съобщенията, чат на живо и имейли, говорим за контактен център.

Кол центърът често е разположен в обширно работно помещение, а служителите имат отделни работни места (кабини), в които всеки разполага с компютър и телефонен апарат или слушалки, свързани с телефонен суич. Кол центърът може да функционира самостоятелно или свързан с други кол центрове, често свързани в корпоративна компютърна мрежа. Все повече за обмен на глас и данни се използват нови технологии за компютърна телефония.

Контактният център, също познат като център за взаимодействие с клиентите, е централен за дадена организация пункт, откъдето се управляват контактите с клиентите. Чрез контактния център, ценната за компанията информация се насочва към подходящи получатели, контактите се проследяват и се събират данни. Това като цяло е част от управлението на взаимоотношенията с клиентите (CRM). Днес потребителите се свързват с компаниите по най-

различни начини: чрез обаждания, електронна поща, онлайн чат, посещаване на уеб сайта, факс, instant messaging.



2. История на Кол центъра



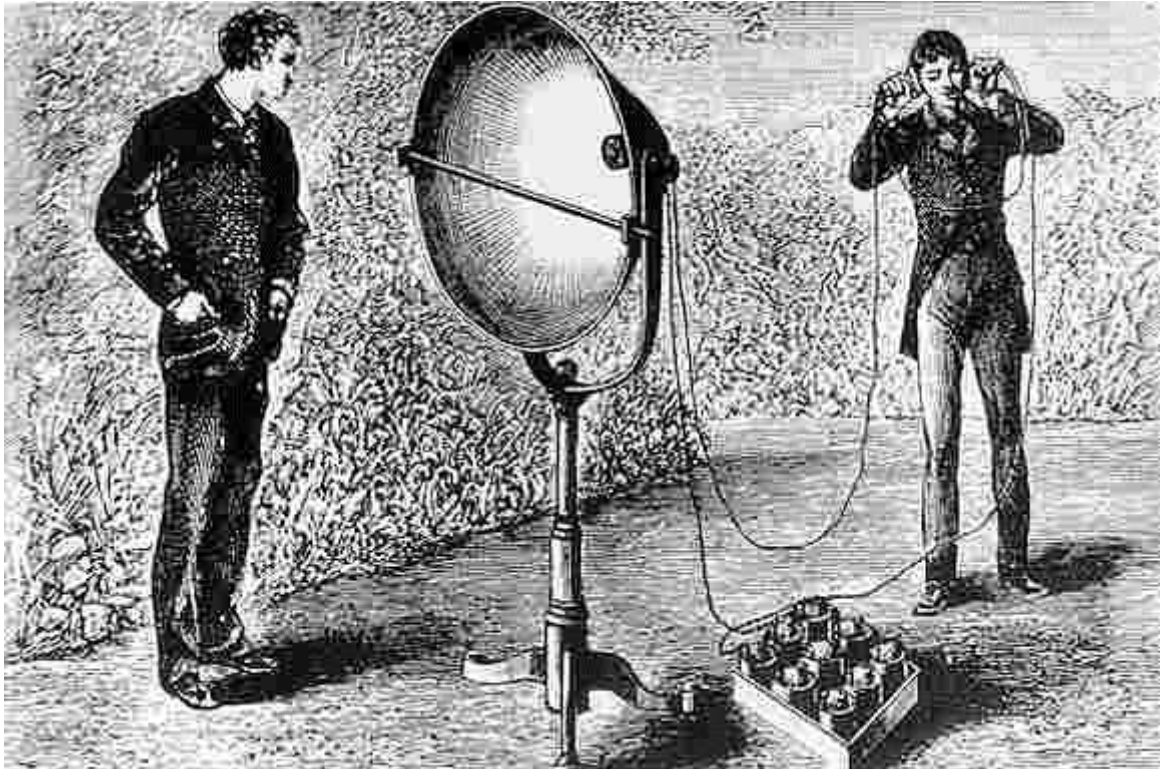
На 10 март 1876г. е осъществено първото телефонно обаждане.

“Ще дойде ден, когато по телефона човек ще може да вижда онзи, с когото разговаря”. Тези думи са казани от един изобретател през далечната 1906 година. И днес знаем, че предреченото е било правилно.

Изрекъл ги е Александър Бел – човекът, получил пръв патент за телефона. И до днес още не е ясно кой пръв създава устройството за пренасяне на глас по електрически връзки, но се знае, че патент за това изобретение има на името на Александър Греъм Бел. Шотландецът е роден на 3 март 1847 година в Единбург. Получава солидно за онова време образование и наученото му помага във всички начинания, с които се захваща през живота си.

Патентоването на телефона му носи големите приходи, но самият той смята за най-важно изобретението си за пренасяне на човешка реч посредством светлината. Бел пръв успява да модулира обикновена слънчева светлина и посредством изобретеният от него уред, наречен фотофон, да осъществи “оптична връзка” на цели 213 метра разстояние. Успешното тестване на този

апарат е на 21 юни 1880 година, а като носител на модулираната човешка реч е използвана обикновена светлина. Това на практика е пробразът на съвременната технология за пренасяне на информация по оптични кабели.



В средата на 1950 година компютърните системи заменят ръчния процес на маршрутизиране на телефонни разговори. Тази система е наречена Автоматичен дистрибутор на повиквания (ACD) и е иновацията, която най-накрая позволява създаването на първите телефонни центрове.

Към края на 1950 година, малко след появата на Автоматичния дистрибутор на повиквания, частните компании започват да го прилагат, за да заменят ръчните табла. Тази система става известна като Частен автоматичен клон (PABX).

През 1970 година компанията AT & T създава безплатни номера (от типа 0700-*****/ 0800-****), за да направи достъпа до центровете за повикване много по-достъпен за крайните потребители. Не само премахват разходите на клиентите за дълги разстояния, но и правят номерата по-лесни за запомняне.

През месец юли 1983 година е създаден терминът "Call Center" за първи път от публикацията за комуникационна търговия „Data Communications“.

През 90-те години центровете за обаждания продължават да процъфтяват и стават толкова разпространени, че реакцията на потребителите кара Конгресът да приеме Закон за защита на потребителите по телефона. Случва се на 11 ноември 1991 година. Това ново законодателство поставя ограничения върху броя на повикванията, които могат да бъдат направени от агенти. Ограниченията са поставени и върху използването на технологии, като автоматични диалекти и използването на предварително записани съобщения за продажби.

Тази промяна намалява обема на повикванията, които биха могли да бъдат направени, и принуждава кол центрове да се фокусират повече върху управлението на качеството, отколкото преди.

През 90-те години също започва т.нар. интеграция между компютър и телефон. Тези ранни опити са предшествениците на съвременните CRM решения. От самото начало интеграцията на компютрите продължава да създава иновации, включително показването на екрана (автоматично показване на информацията за обажданията), автоматичното и предсказуемото набиране, усъвършенстваните пренасочвания, маршрутизирането на обажданията и най-скорошните анализи на говор и разширеното отчитане на обажданията.

Изходящите центрове за повикване стават все по-значими, тъй като технологията и разходите продължават да се подобряват. От 90-те до 2000 година се наблюдава огромен ръст на кол центровете в световен мащаб.

3. Определението „Кол център”

Американският учен Кливланд определя Кол центъра като „покана от клиент за помощ по телефона“. Друг учен- Фоджут го нарича „място, от което се правят обаждания в големи количества“. Също и „инструмент за организиране на клиента и пазарна комуникация чрез телекомуникации и информационни технологии“, тъй като Кол центровете обслужват не само по телефона, а и чрез имейли, факс, писма, SMS.

4. Типове кол центрове

Вътрешен

Ако услугите за телефонни обаждания се предоставят вътрешно от компании, тогава се използва обичайният термин „вътрешен център за обаждания“.

Външен

Ако услугите се предоставят на външни компании, тогава се използва терминът „външен кол център“ или „доставчик на телефонни услуги“.

5. Трите вълни в кол център бизнеса

Вълна 1

В началото на 80-те години оригиналната вълна 1 се свежда до едни и същи гласови услуги, насочени към общ, случайно пристигащ клиент.

Сегментиране на услуги обикновено се състои само от две широки категории: "продажби" и "обслужване".

Вълна 2

Вече контакт центрове са съобразени с тенденцията за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM), която се появи около 1995 година, която се опитва да предостави многоканална диференцирана услуга въз основа на характеристиките на клиентите. Много фирми все още имат значителни инвестиции в технологии от вълна 2, включително компютри (СТІ), интерактивен гласов отговор (IVR), маршрутиране на базата на умения, управление на работната сила (WFM) и др. Много компании все още поддържат платформи за контакт, които се основават на традиционен доставчик на вълни 1 заобиколени от допълнителни приложения от вълна 2. Зпочва търсене и анализиране на критерии като "ниво на услугата", "средно време за обработка" и т.н.

Вълна 3

В тази вълна се задълбочават сегментацията на услуги, клиенти. Започва да се обръща внимание на т.нар. FCR "First Call Resolution"- разработен метод за предоставяне на пълна информация на клиента още при първото обаждане. По този начин се предотвратява нуждата на клиента да повтори обаждането си поради същата причина.

6. Разликата между Кол център и Customer Service

Кол център

Телефонният център е основно отговорен за обработката на входящи, изходящи и понякога смесени обаждания за продажби, промоции, телемаркетингови проучвания, техническа поддръжка, както и ръководство за

потребителя по телефона, електронната поща и уеб чат. Агентите обикновено са обучени да се справят с преливни обаждания, както и със „спешни“ повиквания.

Обикновено операторите се обучават да приемат или да правят няколко повиквания и да отговорят възможно най-бързо на колкото се може повече въпроси. Телефонният център е също така напълно оборудван с добре свързана маршрутизираща система, която позволява повикванията да се прехвърлят незабавно на други отдели, когато е необходимо.

- Обикновено има трипътна система за обаждания, заедно с интелигентно отчитане на данни и силово набиране за безпроблемно обработване на обажданията;
- Броят агенти и работни станции може да надхвърли повече от 100 понякога, достигайки до 200 или 300 компютри и агенти;
- Кол центърът може да се основава на продажби, маркетинг, покупки, следпродажбени услуги и услуги за техническа поддръжка;
- Може също така да комуникира чрез негласови методи, като платформа за чат в интернет, уеб чат на живо, имейл, социални медии, SMS и факс;
- Телефонният център може също така да предоставя услугите на виртуален асистент, който да управлява множество задачи за други малки и големи фирми;
- Агентите са обучени да осигуряват следоперационни услуги, спешно обслужване на обаждания, обработка на множество разговори за фирми от всякакъв вид по всяко време и навсякъде;

- Центърът за обаждания може да има система IVR (Интерактивна гласова реакция) и ACD (Автоматичен дистрибутор на повиквания), за да облекчи натоварването в Кол центъра;
- Системата за тренировка за „задържане” на разговор обикновено се поддържа, за да се обучават нови агенти или да се избягва всякакви неудобства;
- По-дълго време за разговор с агент, тъй като обажданията се обикновено са съществуващи или потенциални клиенти, търсещи предложения или помощ;
- Повечето кол центрове са оборудвани с СТИ (Компютърна технология за интеграция) и по този начин достигат до повече клиенти на дневна база.

Когато разгледаме създаването на бизнес център за обаждания, ще станем свидетели на това, че този бизнес обикновено се съсредоточава върху подпомагането на голям брой клиенти. Всеки Кол център е силно препоръчителен за фирми, които трябва да обслужат голям брой клиенти, а нямат достатъчен човешки ресурс. Всеки център за разговори има възможност да предоставя 24-часови услуги на фирми, принадлежащи към различни индустрии. Центърът за обаждания може да свали най-голямата част от „бремето”, свързано с клиента.

Customer Service

Customer Service обикновено е входяща настройка, която е фокусирана главно върху получаването на обаждания и решаването на проблеми и запитвания. Тъй като няма много налични агенти, наличните представители са обучени да се справят с няколко сценария, докато не достигнат подходящо за клиента решение.

- Обслужването на клиенти се върти около предоставяне на техническа поддръжка, услуги след доставка и обща информация за съществуващите клиенти;
- Възможно е да не разполагат с т.нар. автоматичен дайълър (функция, която позволява системата сама да набира телефонните номера през определен интервал от време);
- Общият брой на агентите обикновено е много по-малък- минимум 1-2 и максимум между 10 и 20;
- Customer Service се основава главно на услуги след доставка или като информационно бюро за информация за компанията;
- Не се осигуряват негласови съоръжения, социални медии, SMS или факс;
- Доставчикът на услуги за клиенти не разполага с инфраструктура или състав от агенти, за да предоставя виртуални асистенти на малки или големи фирми;
- Агентите могат да работят например от 9:00ч. до 17:00ч., без да предлагат последващи услуги, спешни повиквания;
- Тъй като няма много агенти и отдели, е възможно те да не разполагат с IVR и ACD система;
- Обикновено малък брой висококвалифицирани и опитни агенти се наемат, за да не се налагат никакви тренировъчни сесии;
- Предлагат по-малко време за разговори, защото броят агенти обикновено е ограничен, нямат практика да „задържат” разговор с клиент;

- Центърът за обслужване на клиенти може да не е винаги оборудван с СТИ система и може да се занимава само със съществуващи клиенти.

7. Поява на Кол центрове в България

Кол центровете към момента са стотици с различен предмет на дейност. Има обособени в една конкретна линия на бизнес, например продажби, т.нар. Sales Кол Центрове. Има и такива, които развиват повече от една линия на бизнес, например продажби, събиране на просрочени вземания, проучвания и т.н. Ето и някои от най- големите у нас:

2002 г.
Callflow

2007 г.
Logicall

2007 г.
Telus

2008 г.
Sutherland

2012 г.
Alba Center

2015 г.
Customer Care BG

2016 г.
Metrica

2017 г.
Info Serv

2018 г.
ICAP Bulgaria



ГЛАВА II. ТЕХНОЛОГИЧНА СИСТЕМА AVAYA

1. Същност

CMS е софтуерен продукт за фирми и организации, които получават голям обем телефонни обаждания.

CMS събира данни за трафик на повиквания, отчети за управление на формати и осигурява административен интерфейс за системата за управление на комуникациите.

Администраторът на CMS осъществява достъп до базата данни на CMS, генерира отчети, администрира ACD (Automatic Call Distribution) параметри. Също така следи повикванията, за да определи най-ефективното обслужване за клиентите, които се обаждат.

2. Операционна система

Следните платформи поддържат Avaya CMS:

- Специфични платформи на Sun Microsystems, Inc., поддържащи специфични версии на Solaris.
- Специфични платформи на Dell, изпълняващи специфични версии на Linux®.

Avaya CMS използва операционната система за комуникация с терминали и принтери, грешки в регистрационните файлове и изпълнява процеси. CMS използва информационните бази данни на Informix Software, Inc. INFORMIX система, която осигурява интерфейс към историческата база данни на CMS.

3. Начин на съхраняване на данни

Системата за управление на обажданията (CMS) на Avaya съхранява данни от ACD по два начина:

- Логично: как системата CMS организира данни за обработка.

Логичното съхранение на ACD данните има по-голямо въздействие върху потребителя на CMS, отколкото физическото съхранение. Логичното съхранение на данни контролира начина, по който потребителят на CMS може да получи достъп и да работи с ACD данни. CMS съхранява всички ACD данни, получени от комуникационния сървър в реално време и за отминал период (исторически база данни/доклади):

Бази данни в реално време

Базите данни в реално време включват таблици за текущите интервални данни. Интервалът за съхранение може да бъде 15, 30 или 60 минути.

Исторически бази данни

Историческите бази данни включват таблици за дневни, седмични и месечни данни. Следната таблица показва всички видове исторически доклади и максималното време, през което данните могат да бъдат съхранени:

Historical database tables	Maximum time for data storage
----------------------------	-------------------------------

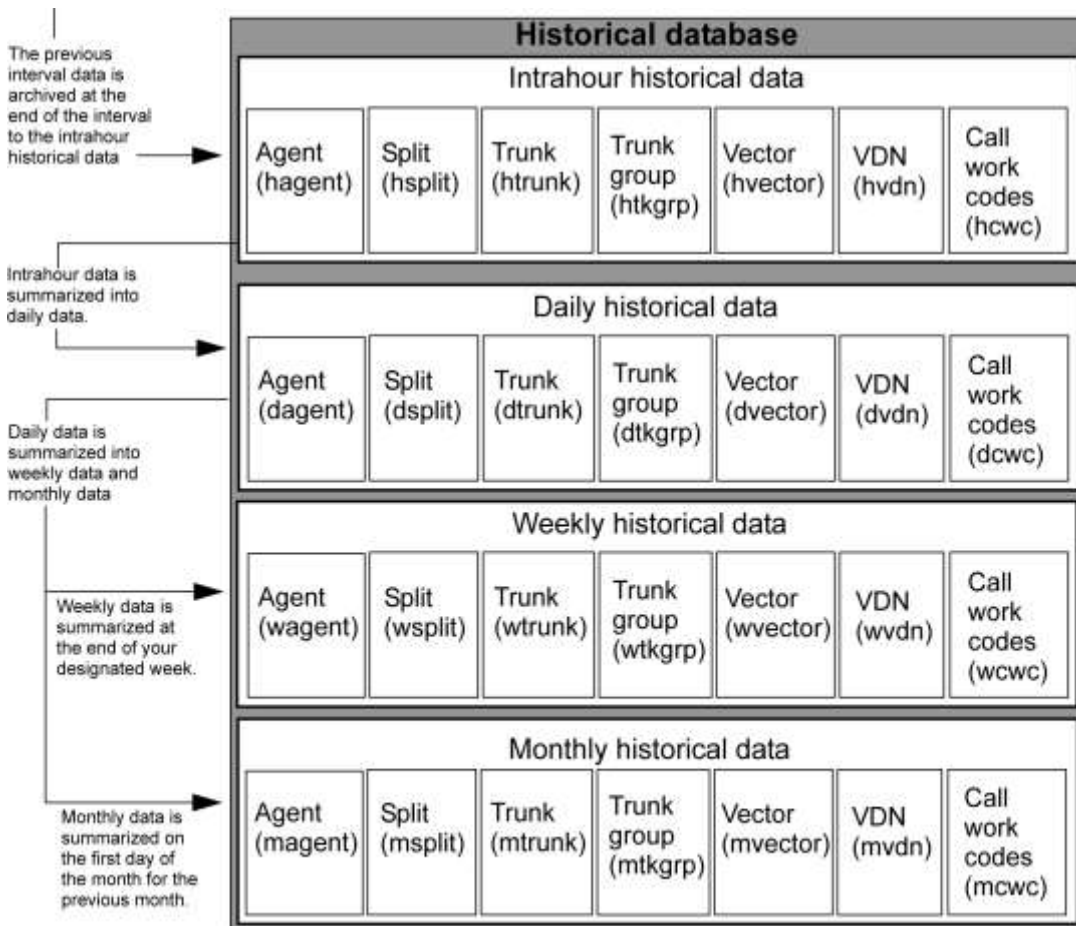
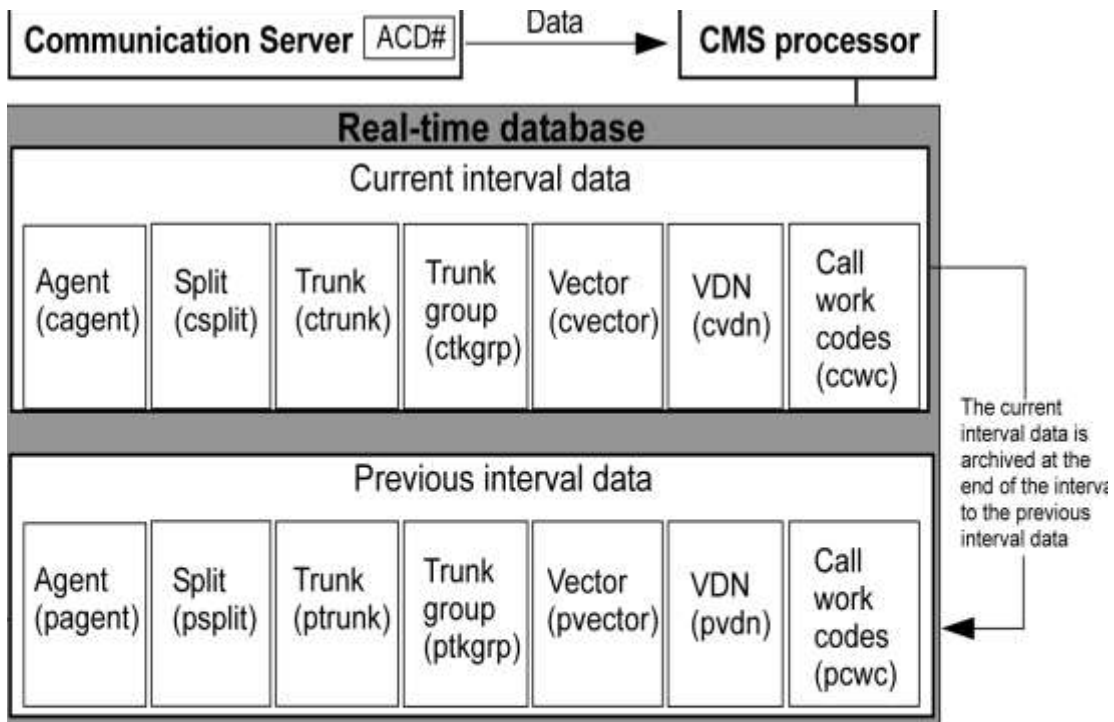
Daily historical data	5 years (1825 days)
Weekly historical data	10 years (520 weeks)
Monthly historical data	10 years (120 months)

Историческите доклади са много полезни, тъй като на тяхна база може да се прогнозира бъдещ трафик на повиквания и съответно да бъде предвиден необходимият човешки ресурс.

- Физически: Как системата CMS механично съхранява данните на дисковото устройство.

CMS използва Informix Dynamic Server (IDS) като релационна база данни. IDS управлява данните в CMS в специфични dbspaces. Историческата база данни може да обхваща множество дискове.

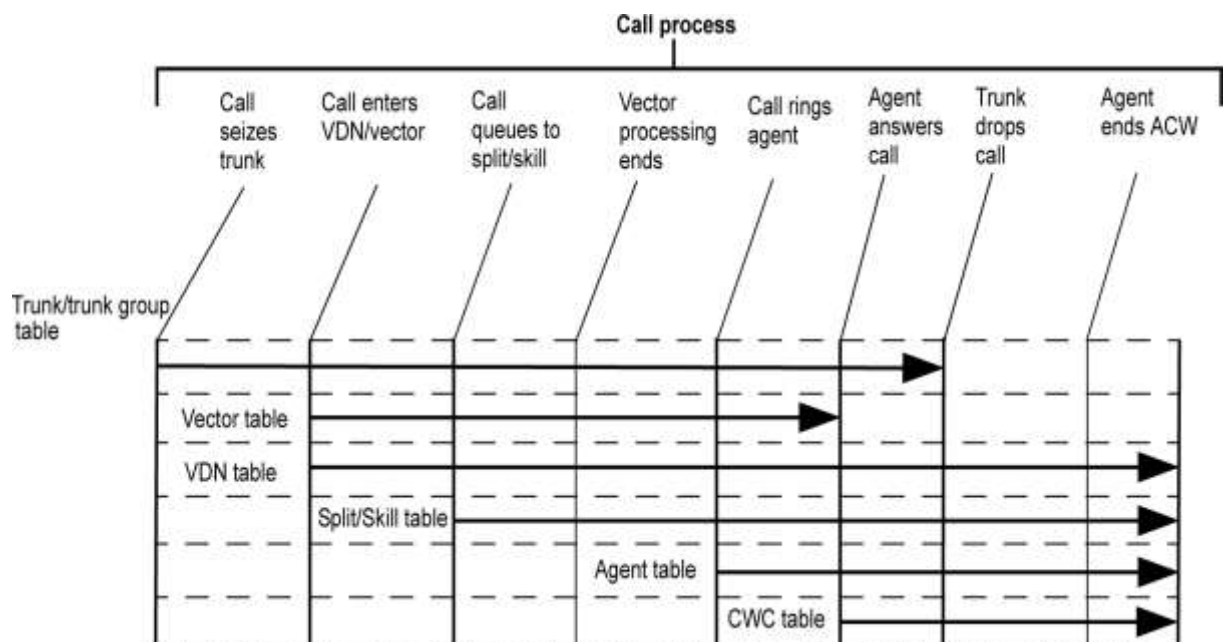
Следващата фигура показва как CMS съхранява данни:



4. Начин на проследяване на обаждането

CMS използва данните в реално време или историческите база данни, за да генерира стандартни доклади/ репорти, които помагат на мениджъра да визуализира и проследи кол център активностите. Различните агенти, скилове, групи, вектори и VDN активности са проследени в различни точки от целия процес на обаждането.

Следващата диаграма показва как CMS следи обаждането от момента, в който „влиза“ до т.нар. ACW- активност на оператора (after call work). В нея позициите в таблиците идентифицират точките, в които CMS започва да събира данни за обажданията, а стрелките посочват точките, в които приключва събирането на данни. CMS не събира данни докато обаждането и ACW- дейностите на оператора не са приключени.



5. CMS- предпоставки за започване и спиране на събиране на данни

CMS започва да събира данни, когато:

- Операторът осъществи набиране на телефонен номер;

- Операторът приеме входящо обаждане

CMS спира да събира данни, когато:

- Операторът е приключил с приемането на обаждането и ACW- активностите;
- Операторът е приел обаждането и го е приключил с трансфериране към друг телефонен номер (външен за Кол центъра);
- Обажданият се откаже да чака и прекъсне връзката преди оператор да е успял да обслужи/ приеме неговото обаждане.

6. Приложение на технологична система AVAYA

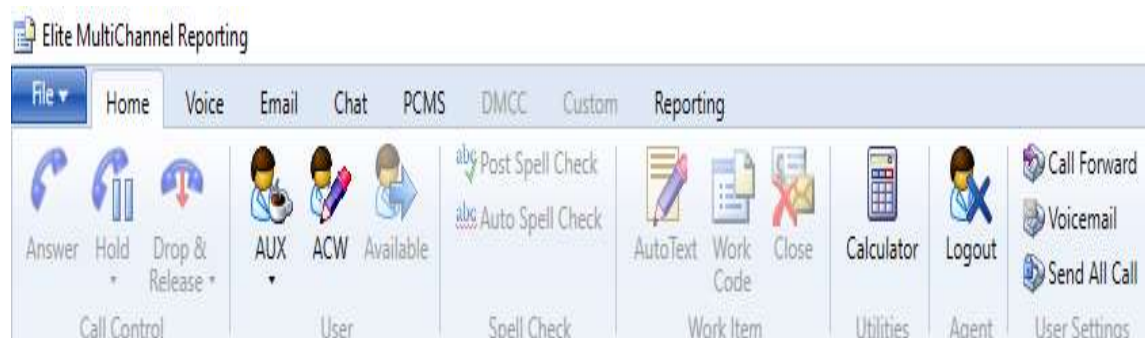
6.1. Интерфейс на системата

Десктоп икони за:

Оператор



Мениджър

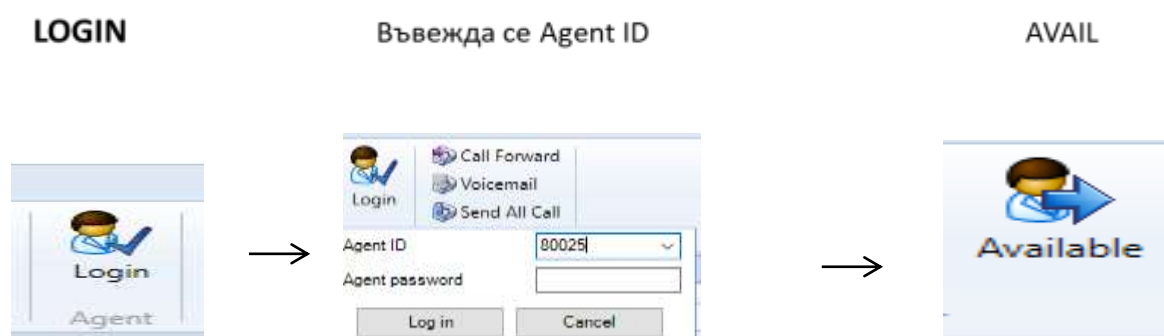


6.2. Основни функции на AVAYA за оператор в Кол център

➤ Логване

Операторът трябва да е на работното си място **ТОЧНО** преди началото на работната смяна, за да може да се логне навреме.

Описание на бутоните:



*Available /AVAIL/- В готовност за приемане/ извършване на обаждания

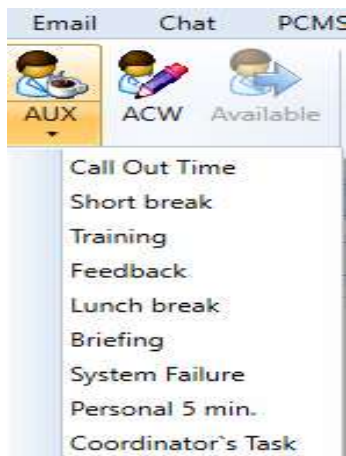
➤ Статус ACW

Статус, на който операторът се пуска след приключване на разговор с цел запис на информация.



➤ Статус AUX (AUXILIARY)

Падащо меню, от което операторът избира статус, според активностите, които извършва през работния ден.



- Почивка /Short break/ – 30 минути
- Тренинг /Training/ - по график/ молба на Мениджър Екип / Мениджър Кол Център
- Обратна връзка /Feedback/ - по график, при необходимост – Мениджър Екип / Мениджър Кол Център
- Обедна почивка /Lunch break/ - 30 минути
- Брифинг /Briefing/ - по молба на Мениджър Екип / Мениджър Кол Център/ Счетоводител
- System Failure – при проблем със системите / компютъра / или периферията
- Почивка /Personal 5/ - 5 минути

➤ Разлогване

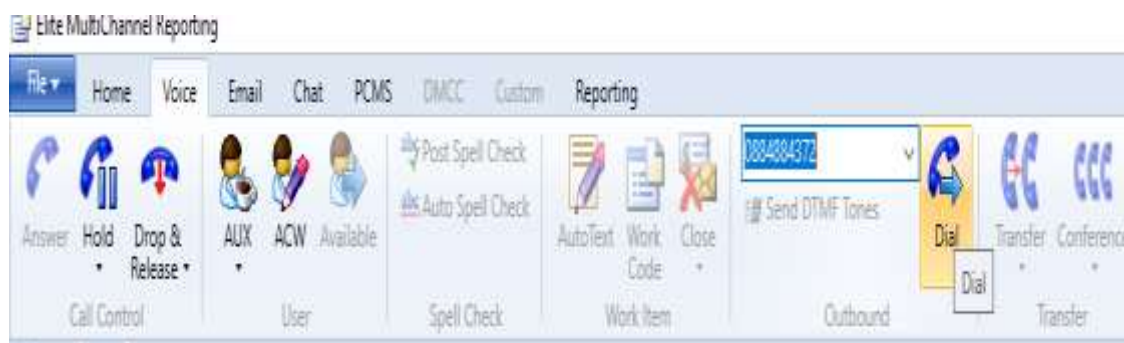
Операторът трябва да е на работното си място ТОЧНО преди края на работната смяна, за да може да се разлогне навреме.

Описание на бутон:



➤ Осъществяване на разговор

Необходимо е операторът да премине на AVAIL > в празното поле да сложи телефонния номер > да натисне “Enter” или бутона “Dial”.



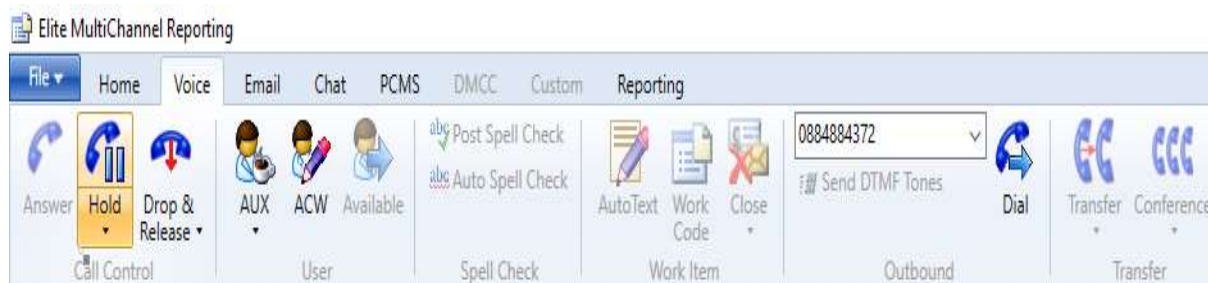
➤ Приключване на разговор

Необходимо е операторът да натисне бутонът “Drop & Release”.



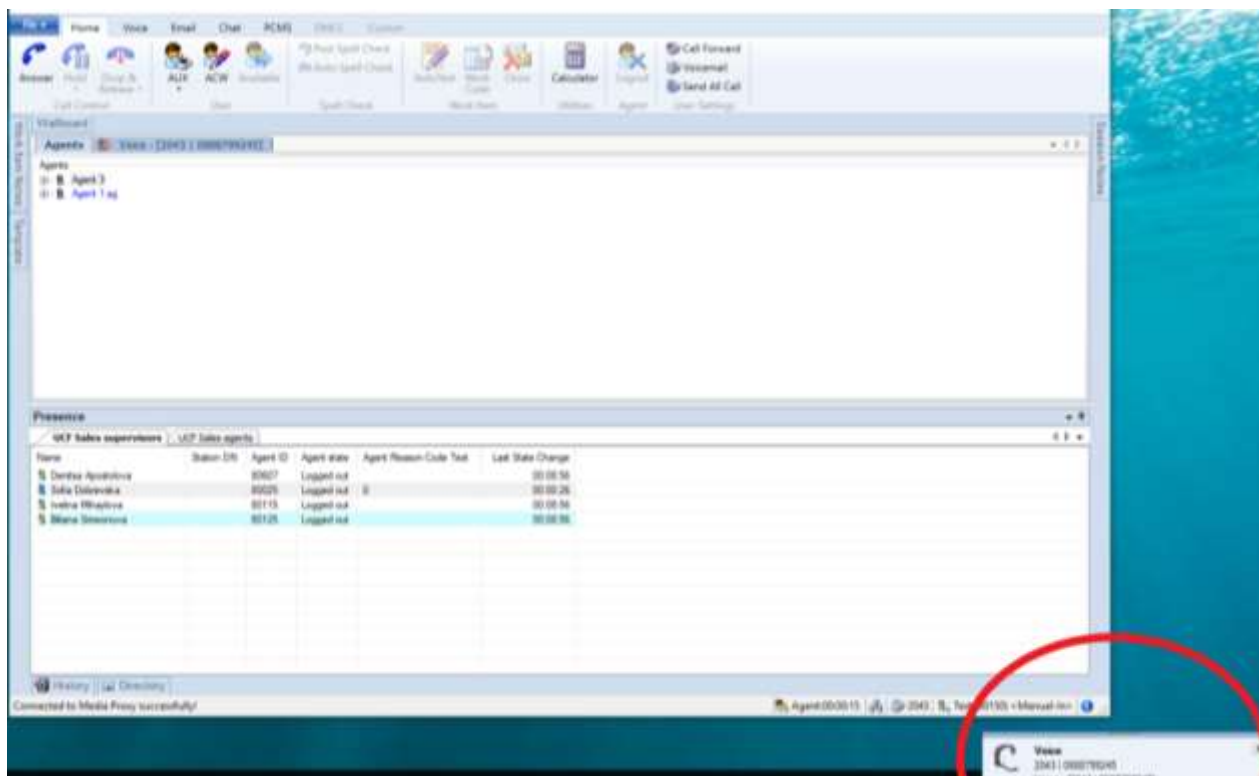
➤ Задържане на разговор

Необходимо е операторът да натисне бутон “Hold”, докато е в разговор с клиента.



➤ Приемане на входящо обаждане

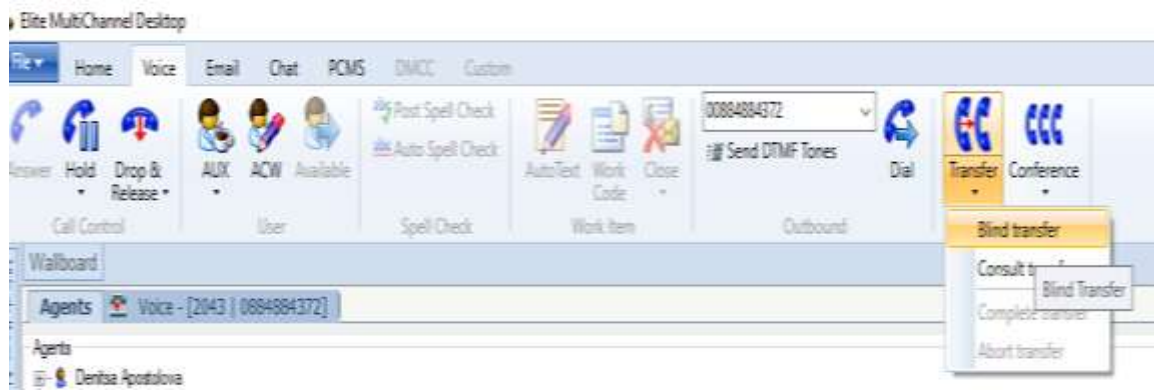
Когато има вх.об, долу в дясно се появява прозорче, в което пише “Voice” и номерът на клиента. За да отговори на обаждането, операторът трябва да отвори прозорчето, като кликне в/у него или да натисне бутон “Answer”.



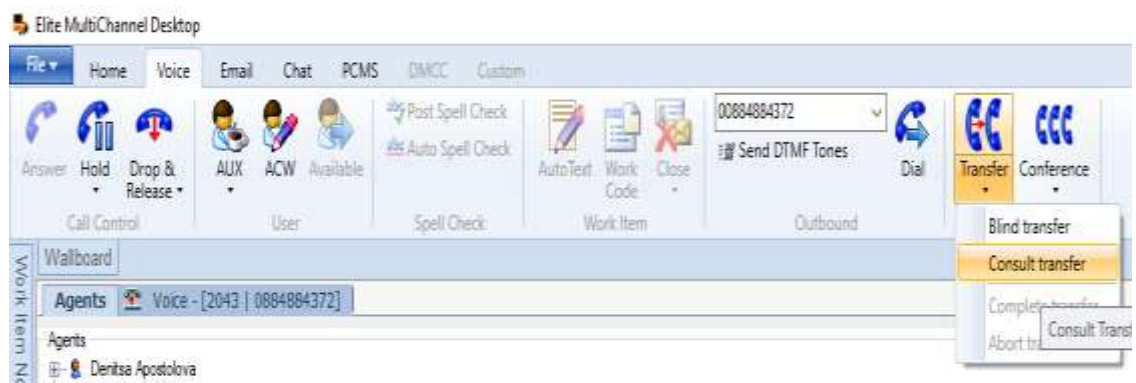
➤ Прехвърляне на разговор

Необходимо е операторът да въведе тел. номер, на който иска да прехвърли обаждането в празното прозорче и да натисне бутон “Transfer”, като има 2 опции:

- Да избере “Blind Transfer” (прехвърля обаждането, без значение дали този номер, на който е прехвърлено обаждането ще отговори; разговорът с оператора е приключен).

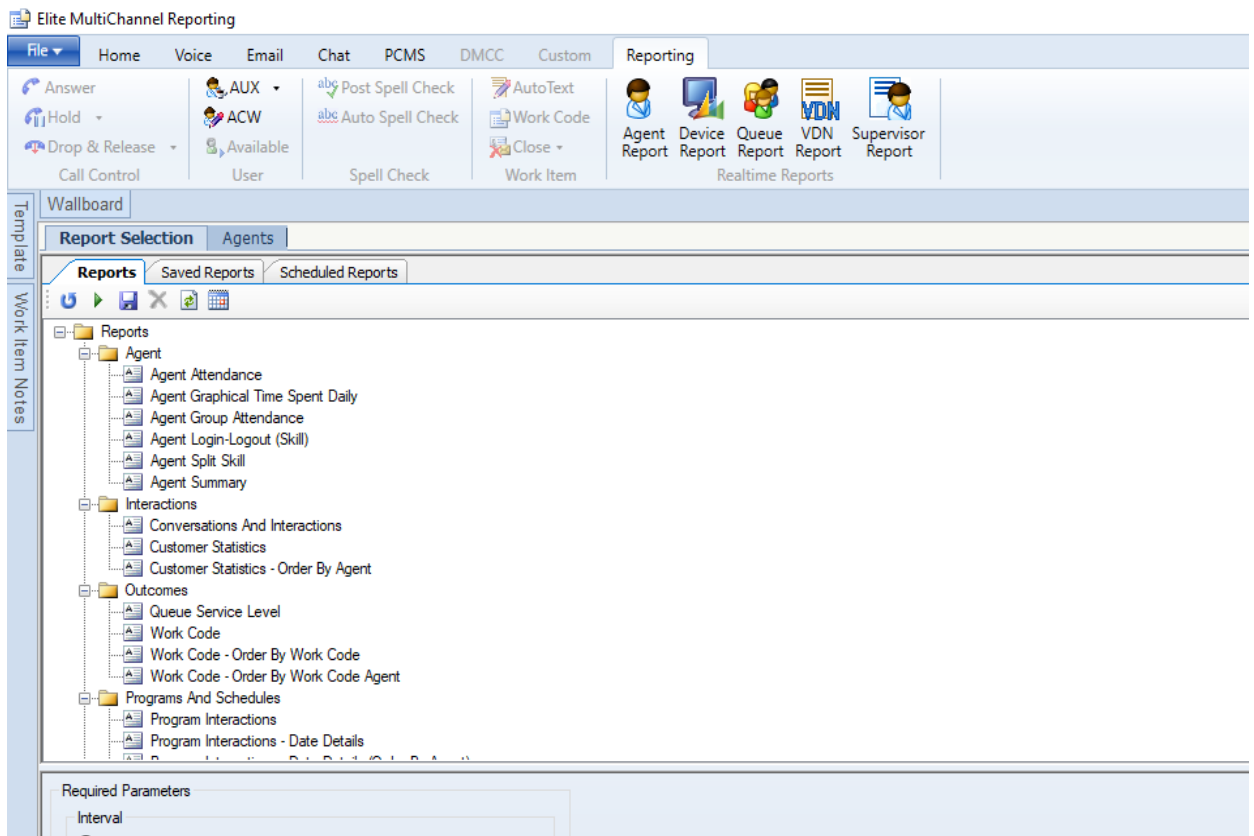


- Ако избере опция “Consult Transfer” (прехвърля обаждането и ако номерът, на който е прехвърлено обаждането не отговори, операторът може да продължи разговора с клиента).

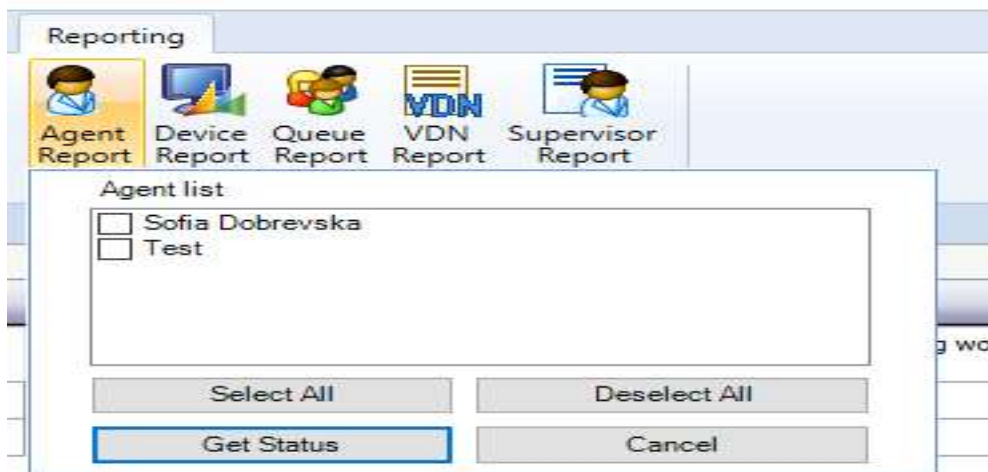


6.3. Основни функции на AVAYA за мениджър в Кол център

- Доклади в реално време- REPORTING



AGENT REPORT- репорт в реално време за входящи обаждания по агенти



След избиране на опертор, за който да се извади справка (от „Agent list”), излиза информация в табличен вид за получени обаждания, средно време в разговор, в AUX, ACW.

Elite MultiChannel Reporting

Home Voice Email Chat PCMS DWCC Custom Reporting

Answer AUX Post Spell Check AutoText
 Hold ACW Auto Spell Check Work Code
 Drop & release Available Spell Check Work Item
 Call Control User Spell Check Work Item
 Agent Report Device Report Queue Report VDN Report Supervisor Report
 Realtime Reports

Wallboard

Report Selection Agents Agent status

Agent ID	Agent Name	Device	Agent state	Talk state	Work mode	Reason code	Pending work mode	Calls received (interval)	Average talk time	Average Available time	Average AUX time
80025	Sofia Dobrevska		None	Idle	None	0	None	0	0	0	0
80150	Test	2040	Ready	Idle	Manual in	0	None	0	0	0	0

С използване на бутон “Refresh” , може да се зададе на какво време да се актуализира информацията. Опциите са:

- 15 сек.
- 30 сек.
- 1 мин.
- 2 мин.
- 3 мин.
- 4 мин.
- 5 мин.



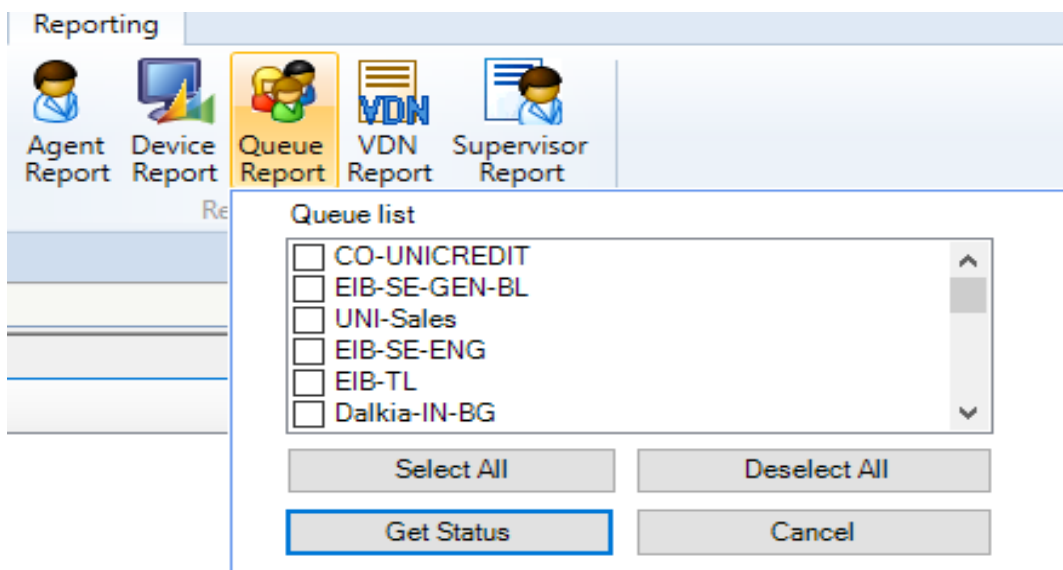
Agent Name	Device	Agent state	Talk state	Work mode	Reason code
Sofia Dobrevska		None	Idle	None	0
Test	2043	Ready	Idle	Manual in	0

DEVICE REPORT- репорт в реално време по вътрешен номер

След избиране вътрешен номер, за който да се извади справка (от „Device list“), излиза информация в табличен вид за името на агента, дали е логнат /ако на “Agent State” пише “Ready”, операторът е логнат, ако пише “None”- не е/, колко обаждания има.

Agent ID	Agent Name	Device	DeviceName	Agent state	CallCount	OSLogg
80150	Test	2043	PRG1	Ready	0	
		2802	Test2	None	0	

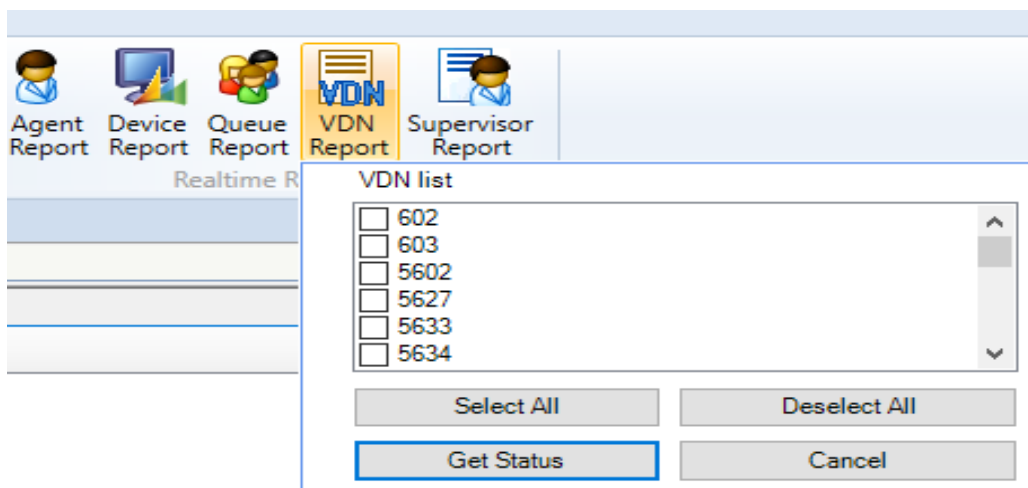
QUEUE REPORT- репорт в реално време за входящи обаждания по скилове



След избиране на скил, за който да се извади справка (от „Queue list”), излиза информация в табличен вид за бр. обаждания, средно време на чакащо обаждане, средно време на изпуснато обаждане, средно време за обслужване на клиент.

ServerInstanceName	Queue ID	Queue Name	Agents available	Agents staffed	Client interactions	Interactions waiting	Total interactions in progress	Total interactions arrived this interval	Total interactions suspended this interval	Total interactions arrived this hour	Total interactions arrived last hour	Total interactions/hour	Total abandoned interactions	Total interact suspen
Agle Software ID...	40029	SCOEXD-IN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agle Software ID...	40403	LUNDL-IN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

VDN REPORT- репорт в реално време за входящи обаждания по векторни номера



След избиране на векторен номер, за който да се извади справка (от „VDN list”), излиза информация в табличен вид за чакащи обаждания, изпуснати, средно време на чакащо обаждане, средно време на изпуснато обаждане, средно време в разговор с клиент.

The screenshot shows a software interface with a 'Reporting' tab. The top menu includes File, Home, Voice, Email, Chat, PCMS, DMCC, Custom, and Reporting. Below the menu are several toolbars: Call Control (Answer, Hold, Drop & Release), User (AUX, ACW, Available), Spell Check (Post Spell Check, Auto Spell Check), Work Item (AutoText, Work Code, Close), and Realtime Reports (Agent Report, Device Report, Queue Report, VDN Report, Supervisor Report). Below these toolbars is a 'Wallboard' section with 'Report Selection', 'Agents', and 'VDN Status' tabs. The 'VDN Status' tab displays a table with the following data:

VDN	VDN Name	Calls waiting	Abandoned calls	Average wait time	Average talk time	Average abandon time	Longest call
602	VC	0	0	0	0	0	0
603	Listen	0	0	0	0	0	0
5602	Test	0	0	0	0	0	0

➤ Доклади за отминали периоди - REPORTS

Поле “Report Selection”> “Reports” съдържа различни справки разделени в 6 групи, които дават информация за отминали периоди:

- “Agent”
- “Interactions”
- “Outcomes”
- “Programs And Schedules”
- “Split Skill”
- “VDN”

File Home Voice Email Chat PCMS DMCC

Answer Hold Drop & Release AUX ACW Available Post S Auto S Spell

Wallboard

Report Selection Agents

Reports Saved Reports Scheduled Reports

Template

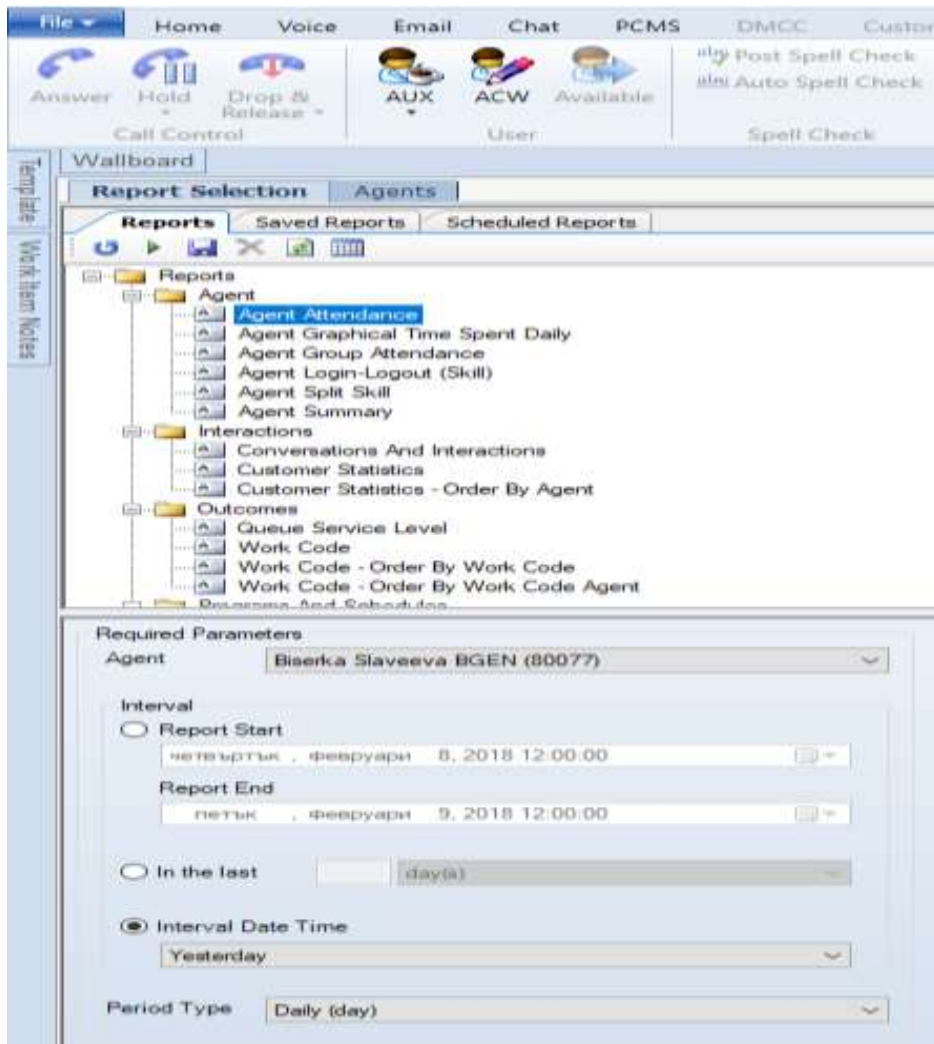
Work Item Notes

- Reports
 - Agent
 - Agent Attendance
 - Agent Graphical Time Spent Daily
 - Agent Group Attendance
 - Agent Login-Logout (Skill)
 - Agent Split Skill
 - Agent Summary
 - Interactions
 - Conversations And Interactions
 - Customer Statistics
 - Customer Statistics - Order By Agent
 - Outcomes
 - Queue Service Level
 - Work Code
 - Work Code - Order By Work Code
 - Work Code - Order By Work Code Agent
 - Programs And Schedules
 - Program Interactions
 - Program Interactions - Date Details
 - Program Interactions - Date Details (Order By Agent)
 - Program Schedules
 - Program Schedules - Daily And Weekly Schedules
 - Program Schedules - Monthly And Yearly Schedules
 - Program Statistics
 - Program Status
 - Split Skill
 - Split Skill
 - Split Skill (Graphical)
 - Split Skill Call Profile (Graphical)
 - Split Skill Service Level (Graphical)
 - Split Skill Summary
 - System Report
 - VDN
 - Call Profile
 - VDN Call Profile (Graphical)

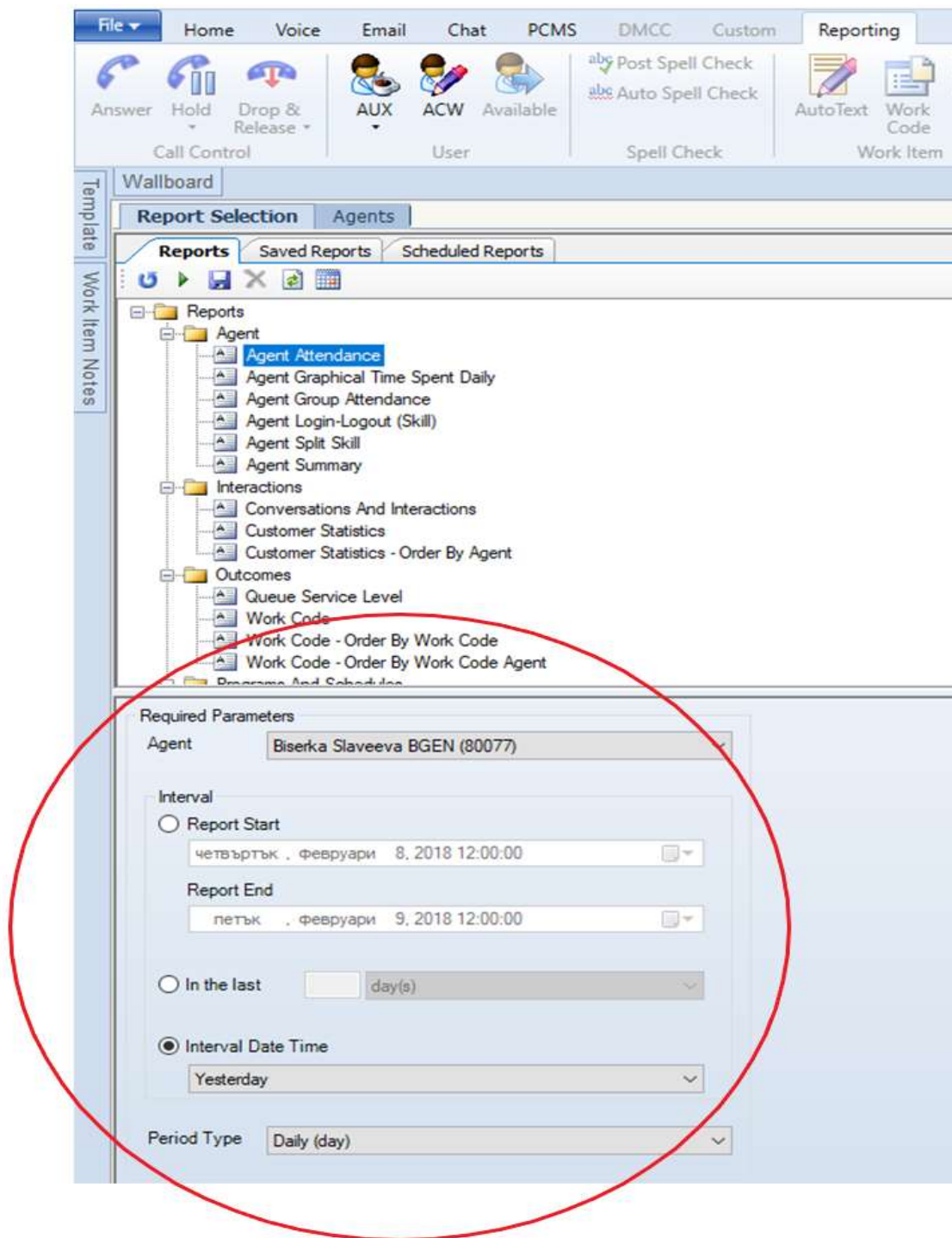
AGENT

“Reports”> “Agent”

1. Agent Attendance



Когато се избере справка “Agent Attendance”, в прозорче “Required Parameters”, се избира за кой агент, за какъв интервал от време (от дата до дата) и какъв тип справка (дневна, месечна, седмична) да се извади.



Излиза справка в табличен вид според зададените критерии, което съдържа информация за изработени часове, време в ACW, AVAIL, AUX, вх. Обаждания.

Period	Staffed Time	ACD Time	ACW Time	Wait Time	Available Time	AUX Time	ACD Calls
Totals	5:23:07	5:54	27:38	1:46	3:01:53	1:43:24	
Thursday, February 01, 2018	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	
Friday, February 02, 2018	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	
Saturday, February 03, 2018	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	

След като е извадена справката има опции тя да се обнови с бутон “Refresh”, да се принтира с бутон “Print” или да се сваля с бутон “Export” в различни формати: Excel, Word, PDF, CSV и др.

“Refresh”

Period	Staffed Time	ACD Time	ACW Time	Wait Time	Availab Time
Totals	5:23:07	5:54	27:38	1:46	
Thursday, February 01, 2018	0:00	0:00	0:00	0:00	

“Print”

The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing tabs for File, Home, Voice, Email, Chat, PCMS, DMCC, Custom, and Reporting. The Reporting tab is active, showing various report icons like Agent Report, Device Report, Queue Report, VDN Report, and Supervisor Report. Below the navigation bar is a 'Wallboard' section with tabs for Report Selection, Agents, and Agent Attendance. The Agent Attendance tab is selected, and a toolbar below it contains a 'Print' button circled in red. The main content area displays the 'Agent Attendance' report parameters and a table of data.

Agent Attendance

Report Parameters

Agent: Test (80150)
Report Interval: Thursday, February 1, 2018 12:00:00 AM - Friday, February 9, 2018 12:00:00 AM
Period Type: Daily

Period	Staffed Time	ACD Time	ACW Time	Wait Time	Availab Time
Totals	5:23:07	5:54	27:38	1:46	
Thursday, February 01, 2018	0:00	0:00	0:00	0:00	

“Export”

Agent Attendance

Report Parameters

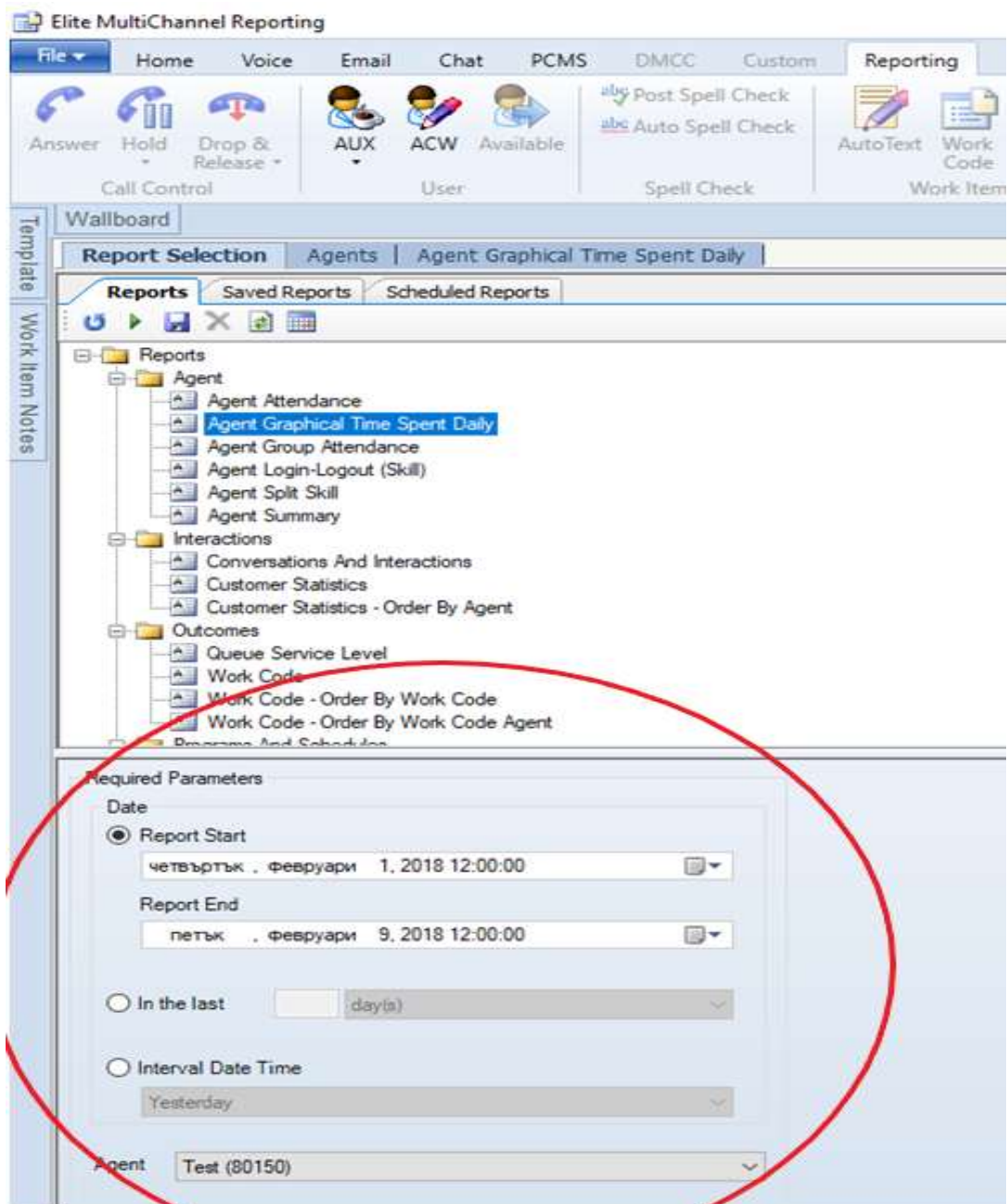
Agent: Test (80150)
 Report Interval: Thursday, February 1, 2018 12:00:00 AM
 Period Type: Daily

Period	Staffed Time	ACD Time	ACW Time	Wait Time	Available Time	AUX Time	ACD Calls
Totals	5:23:07	5:54	27:38	1:46	3:01:53	1:43:24	9
Thursday, February 01, 2018	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0
Friday, February 02, 2018	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0
Saturday, February 03, 2018	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0
Sunday, February 04, 2018	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0
Monday, February 05, 2018	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0
Thursday, February 08, 2018	5:23:07	5:54	27:38	1:46	3:01:53	1:43:24	9

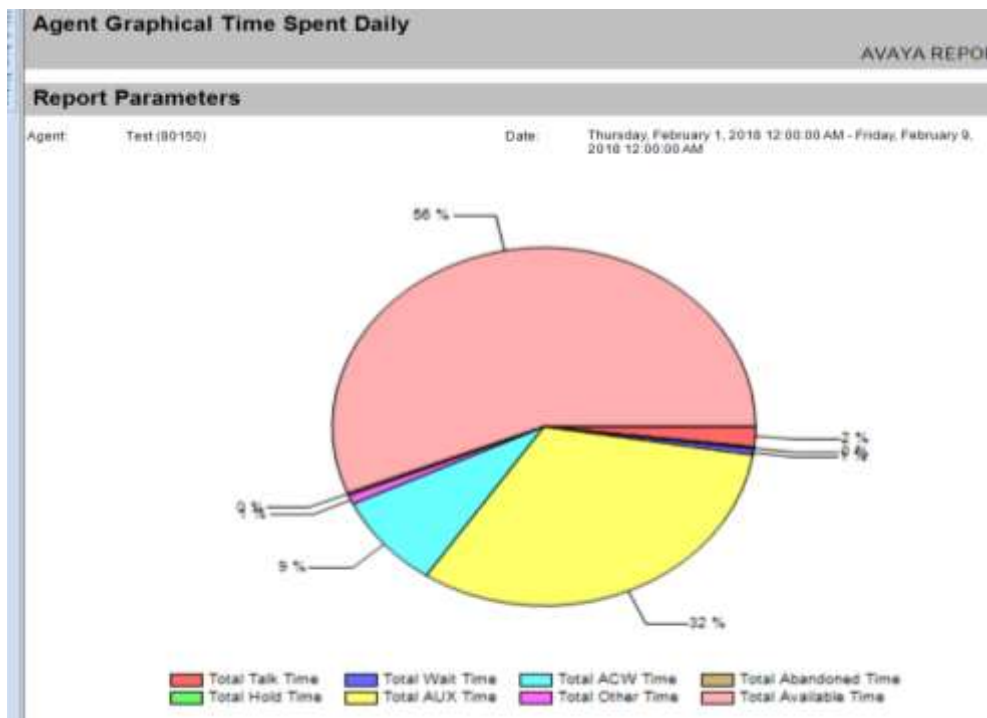
Report run time: Friday, February 09, 2018 12:49:09 AM | Generated by:SQLCC\ReportUser
 Agent Attendance 14.1.15 Page: 1/1

2. *Agent Graphical Time Spent Daily*

Параметрите, по които се вади справка са интервал от време и агент



Справката представлява графика, в която има информация в % за говорено време, време, в което е задържан разговор, време в AVAIL, ACW, AUX и т.н.



3. *Agent Group Attendance*

Параметрите, по които се вади справката са интервал от време и скил.

Agent Group Attendance

- Agent Login-Logout (Skill)
- Agent Split Skill
- Agent Summary
- Interactions
 - Conversations And Interactions
 - Customer Statistics
 - Customer Statistics - Order By Agent
- Outcomes
 - Queue Service Level
 - Work Code
 - Work Code - Order By Work Code
 - Work Code - Order By Work Code Agent
- Process And Schedules

Required Parameters

Start Date

Report Start
 четвъртък . февруари 1, 2018 12:00:00

Report End
 петък . февруари 9, 2018 12:00:00

In the last day(s)

Interval Date Time
 Yesterday

Split/Skill: Unicredit-IN (Unicredit-IN)

Справката е в табличен вид и има информация по агенти за изработени часове, говорено време, време в AVAIL, ACW, AUX, бр. приети обаждания.

Agent Name	Agent Id	Staffed Time	ACD Time	ACW Time	Wait Time	Available Time	AUX Time	Calls Answered
Totals		5:23:07	0:00	0:00	0:00	3:01:52	1:43:25	
Test	80150	5:23:07	0:00	0:00	0:00	3:01:52	1:43:25	

4. Agent Login- Logout (Skill)

Параметрите, по които се вади справката са интервал от време и скил.

Required Parameters

Date

Report Start
 четверг, февруари 1, 2018 12:00:00

Report End
 петък, февруари 9, 2018 12:00:00

In the last day(s)

Interval Date Time
 Yesterday

Split/Skill

- UCF-Sales (40106)
- UNI-Campaign (40405)
- UniComs (40039)
- Unicredit-IN (40100)
- UNI-Sales (40002)
- VC (40026)
- VIVACOM-IN (40037)

Select All Deselect All

Справката е в табличен вид и има информация по агенти кога се е логнал даденият агент, кога се е разлогнал, дата на логване/разлогване и какви скилове има той.

Agent Login-Logout (Skill)

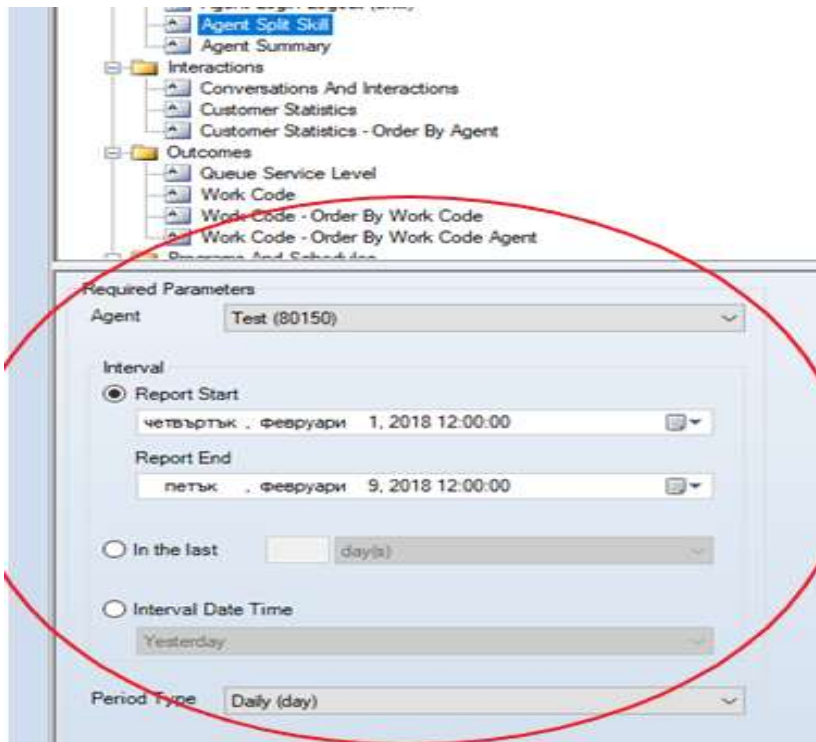
Report Parameters

Date: Thursday, February 1, 2018 12:00:00 AM - Friday, February 9, 2018 12:00:00 AM
 SplitSkill: Unicredit-IN (40100)

Agent	Station	Login Time	Logout Time	Logout Date	Logout Reason	Split/Skill 1	Split/Skill 2	Split/Skill 3
Test	PRG1	10:40:00 AM	11:01:00 AM	Thursday, February 08, 2018	0	Unicredit-IN		
Test	PRG1	11:03:00 AM	11:30:00 AM	Thursday, February 08, 2018	0	Unicredit-IN		

5. *Agent Split Skill*

Параметрите, по които се вади справката са агент, за какъв интервал от време и какъв тип справка (дневна, месечна, седмична).



Справката е в табличен вид и има информация за агент- кои скилове има, време в ACW, време на задържан разговор,говорено време, бр. приети обаждания и бр. задържани разговори.

Report Selection | Agents | Agent Split Skill

Agent Split Skill AVAYA REPORTING

Report Parameters

Agent: Test (80150)
 Date: Thursday, February 1, 2018 12:00:00 AM - Friday, February 9, 2018 12:00:00 AM
 Period Type: Daily

Period	Split/Skill	Calls Answered	Total Talk Time	Total ACW Time	Calls Held	Total Hold Time
Totals		8	5:42	27:38	2	0:30
Thursday, February 01, 2018	CO-UNICREDIT	0	0:00	0:00	0	0:00
Thursday, February 01, 2018	Dakia-IN-BG	0	0:00	0:00	0	0:00
Thursday, February 01, 2018	Dakia-IN-ENG	0	0:00	0:00	0	0:00
Thursday, February 01, 2018	EIB-SE-ENG	0	0:00	0:00	0	0:00
Thursday, February 01, 2018	EIB-SE-GEN-BL	0	0:00	0:00	0	0:00
Thursday, February 01, 2018	EIB-TL	0	0:00	0:00	0	0:00
Thursday, February 01, 2018	UNI-Campaign	0	0:00	0:00	0	0:00
Thursday, February 01, 2018	Unicredit-IN	0	0:00	0:00	0	0:00
Thursday, February 01, 2018	UNI-Sales	0	0:00	0:00	0	0:00
Friday, February 02, 2018	CO-UNICREDIT	0	0:00	0:00	0	0:00

INTERACTIONS

“Reports”> “Interactions”

1. *Conversations And Interactions*
2. *Customer Statistics*
3. *Customer Statistics- Order by Agent*

Справки за вх. обаждания за определен интервал от време- кога са влезнали в системата, кога са приети, колко са чакали и т.н., като може да се зададе критерии- от коя дата да са обажданията, колко секунди да са чакали.

The screenshot shows a web interface for a report titled "Customer Statistics - Order By Agent". Below the title, there is a "Report Parameters" section with several key-value pairs:

- Type: Voice (CEIBSE08-0435-40FF-4E76-3F20674D720)
- Established Date: Thursday, February 1, 2018 12:00:00 AM - Friday, February 8, 2018 12:00:00 AM
- Agent Id: Su
- Program Name: Voice
- Closed Date: Thursday, February 1, 2018 12:00:00 AM - Friday, February 8, 2018 12:00:00 AM
- Wait Seconds: Ha
- Customer Id:
- To Address: W
- Created Date: Thursday, February 1, 2018 12:00:00 AM - Friday, February 9, 2018 12:00:00 AM
- From Address: Aa
- Delivered Date: Thursday, February 1, 2018 12:00:00 AM - Friday, February 9, 2018 12:00:00 AM
- Station:
- Answer Seconds:

Below the parameters is a data table with the following columns: Type, Contact, Agent Id, Program, State, Delivered Date Time, Established Date Time, Closed Date Time, Wait Seconds, and Work Seconds.

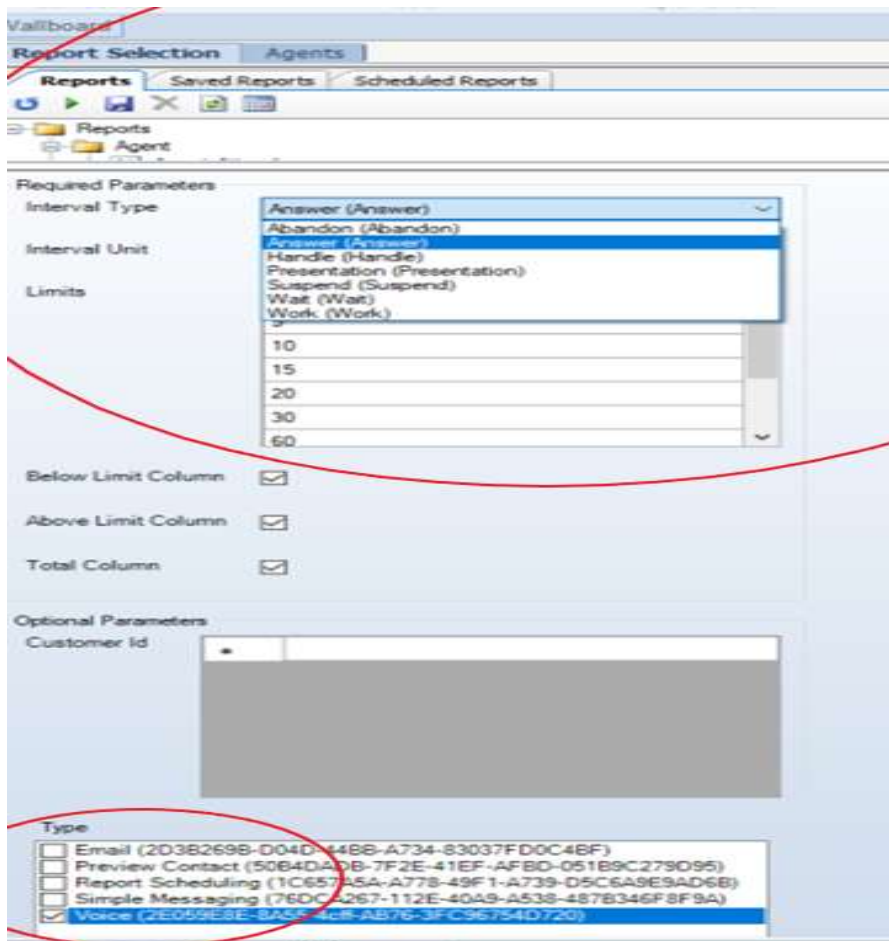
Type	Contact	Agent Id	Program	State	Delivered Date Time	Established Date Time	Closed Date Time	Wait Seconds	Work Seconds
Voice		80150	Voice	Closed	Thursday, February 08, 2018 10:40:52 AM	Thursday, February 08, 2018 10:40:45 AM	Thursday, February 08, 2018 11:12:40 AM	0	1077
Voice		80150	Voice	Closed	Thursday, February 08, 2018 10:55:58 AM	Thursday, February 08, 2018 10:55:38 AM	Thursday, February 08, 2018 11:12:46 AM	0	1080

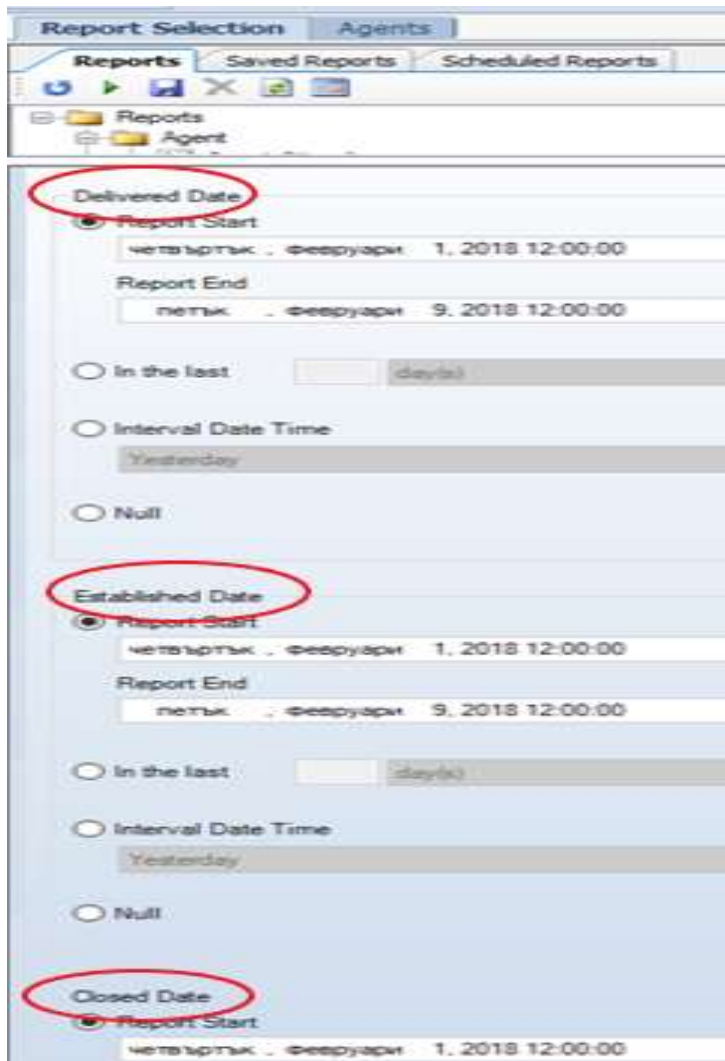
OUTCOMES

“Reports”> “Outcomes”

1. Queue Service Level

Параметрите, по които може да се извади справка са вид (обаждане, имейл), тип обаждане (приети, изпуснати, чакащи, оставени на “Hold”), до колко секунди са приети, изпуснати и т.н. Както и интервал от време (дата на която е влезнало в системата, на която е прието, на която е приключено обаждането).





Справката е в табличен вид и дава информация според параметрите, които сме задали (например приети обаждания).

Queue Service Level							
Report Parameters							
Type	Voice (E819E8E-645-4d7-AB16-3FC6754D720)	Service Level	True	Create Date			
Program ID	Voice	Allow Limit	True	Delivered Date			
Interval Type	Answer	Units	0.5, 10, 15, 20, 30, 60, 90, 120, 240, 600	Established Date			
Interval Unit	Minute	Customer ID		Closed Date			
Task	True						
Interval	Units	Server Instance Type	Program	0-5	5-10	10-15	15-20
Answer	Minute	Voice	Voice	0	0	0	0

2. *Work Code*

3. *Work Code- Order By Work Code*

4. *Work Code- Order By Work Code*

Тези 3 справки дават информация за т.нар. “work code”- настройка, която позволява операторът да отбелязва точната причина за обаждането.

Пример: Оператор от Екип „Мтел“ приема обаждане и отбелязва “work code” (причина) на обаждането:

1. Телевизия

1.1 Сателитна

2. Телефон

2.1 Мобилен

2.2 Домашен

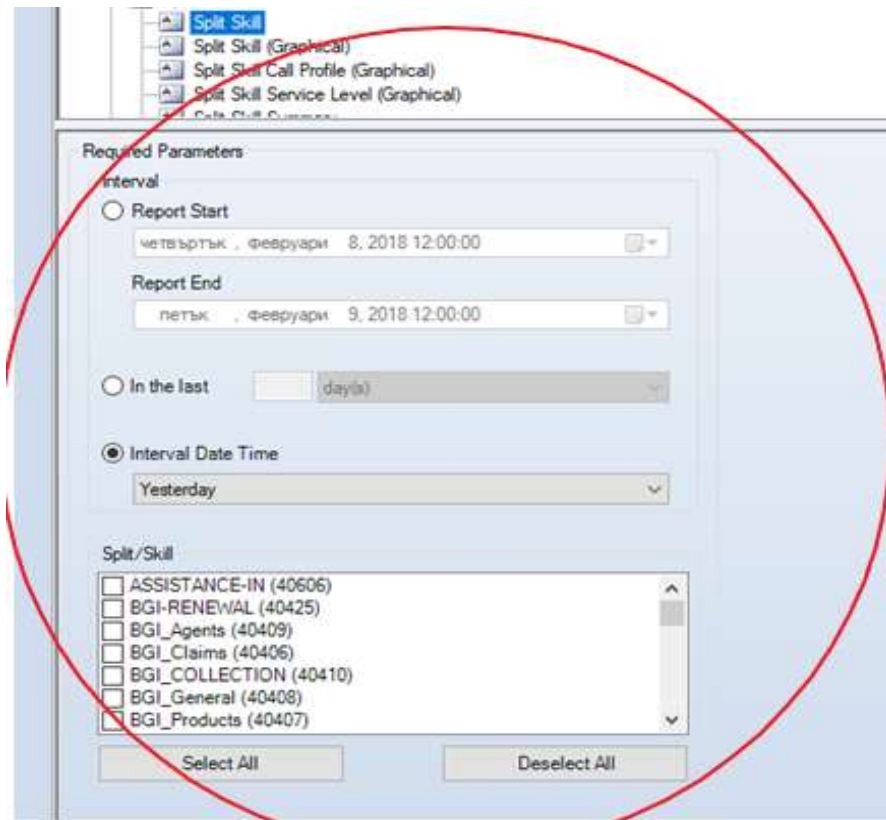
Тези справки съдържат информация за тези кодове, като могат да се вадят за определен интервал от време.

SPLIT SKILL

“Reports”> “Split Skill”

1. *Split Skill*

Параметрите, по които може да се извади справката са интервал от време и скил.



Справката е в табличен вид дава информация по агенти, които имат този скил за приети обаждания, задържани обаждания, средно време в разговор, средно време в “Hold”, говорено време за периода, време в AVAIL, ACW, AUX, изработени часове.

Report Selection Agents: Split Skill

Split Skill

Report Parameters

Interval: Yesterday
Split Skill: CO-UNCREDT (40407)

Split Skill	Agent Name	Answered Calls	Avg Talk Time	Avg ACW Time	Total Talk Time	Total ACW Time	Total Wait Time	Total Other Time	Total AUX Time	Available Time	Staffed Time	Held Calls
Totals		9	0:38	3:04	6:42	27:38	1:38	0:51	1:43:25	3:01:53	6:40:41	
CO-UNCREDT	Test	9	0:38	3:04	6:42	27:38	1:38	0:51	1:43:25	3:01:53	6:40:41	

2. Split Skill Graphical

Параметрите, по които може да се извади справката са интервал от време и скил.

Split Skill

- Split Skill
- Split Skill (Graphical)**
- Split Skill Call Profile (Graphical)
- Split Skill Service Level (Graphical)

Required Parameters

Interval

Report Start

четвъртък , февруари 8, 2018 12:00:00

Report End

петък , февруари 9, 2018 12:00:00

In the last day(s)

Interval Date Time

Yesterday

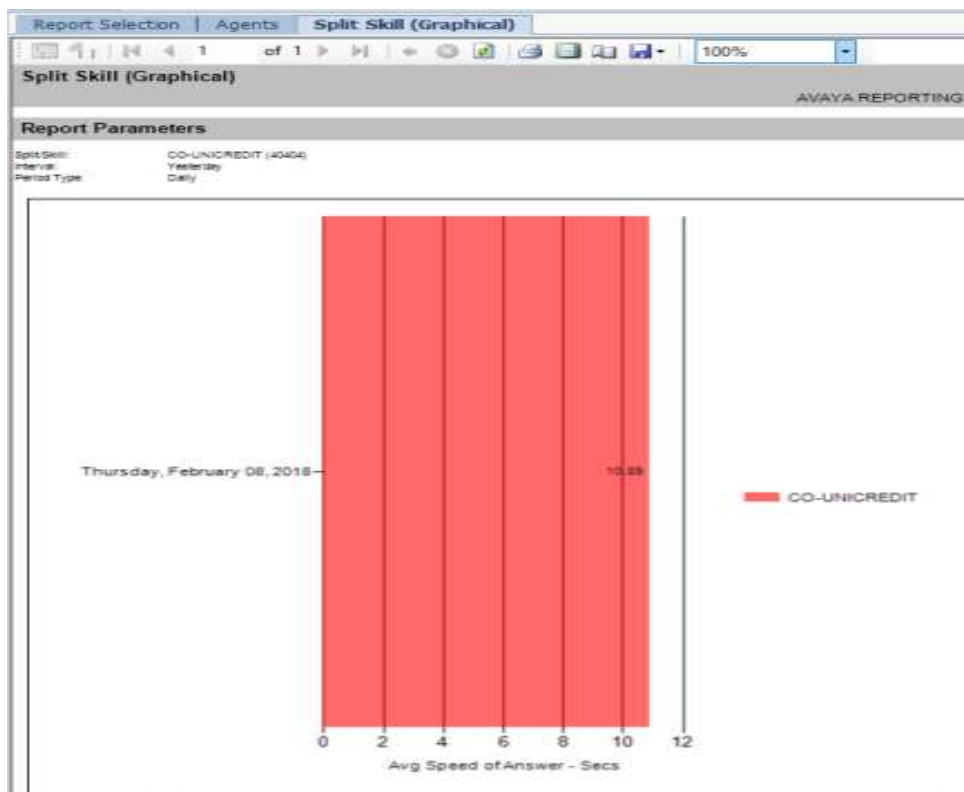
Split/Skill

- ASSISTANCE-IN (40606)
- BGI-RENEWAL (40425)
- BGI_Agents (40409)
- BGI_Claims (40406)
- BGI_COLLECTION (40410)
- BGI_General (40408)
- BGI_Products (40407)

Select All Deselect All

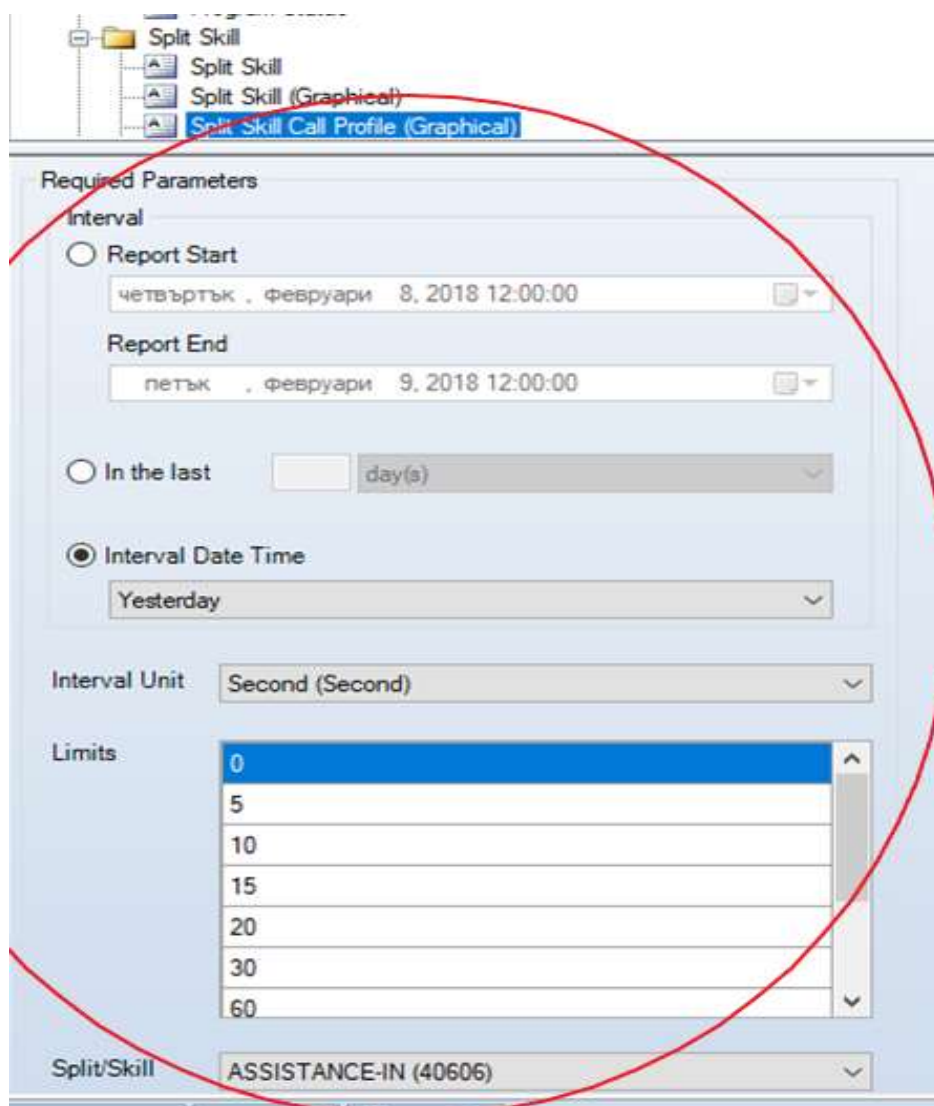
Period Type Daily (day)

Справката представлява графика, която дава информация за средна скорост за приемане на обаждане за даден скил.

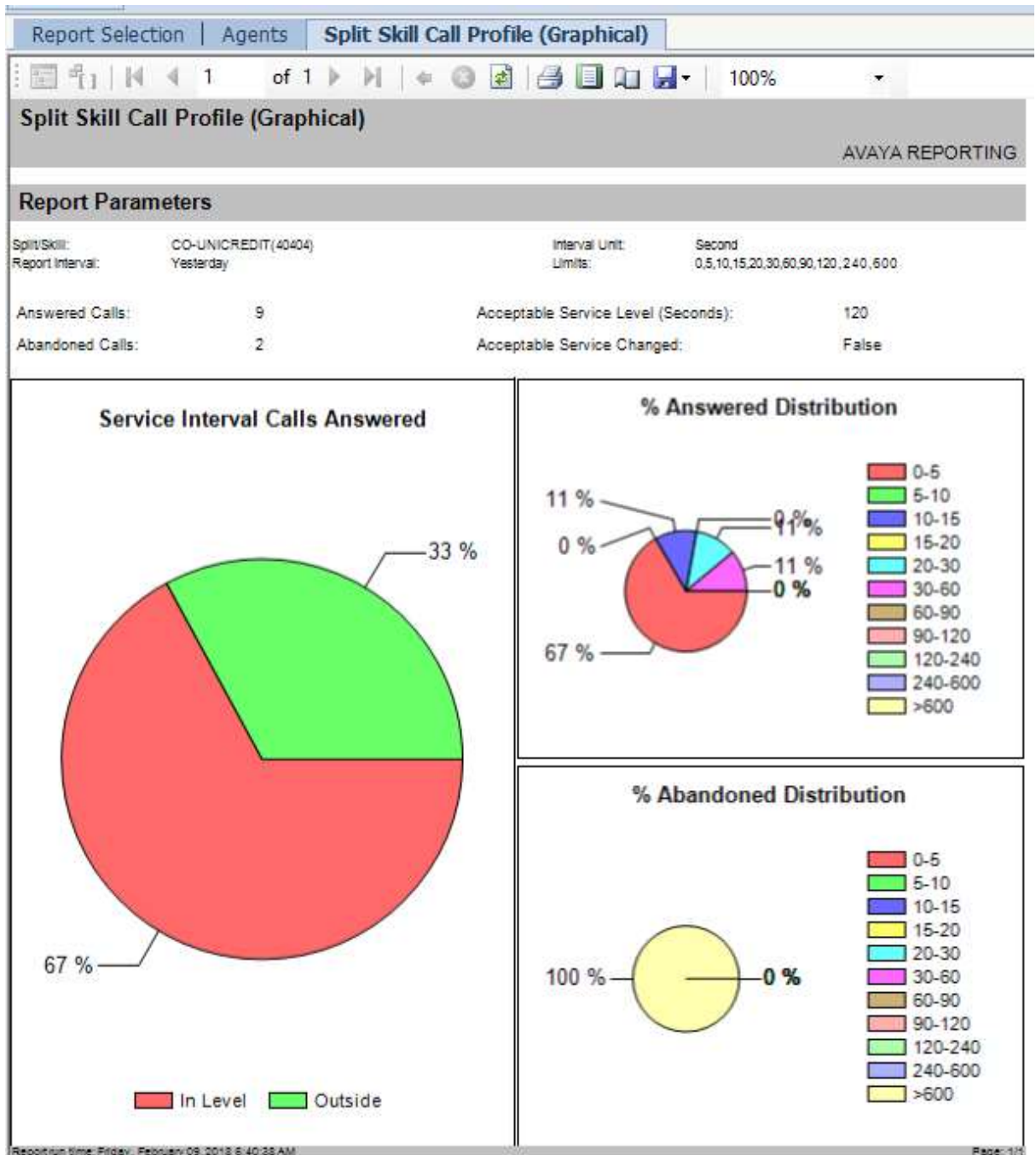


3. Split Skill Graphical

Параметрите, по които може да се извади справката са интервал от време (дата), продължителност в секунди / приети изпуснати обаждания/ и скил.



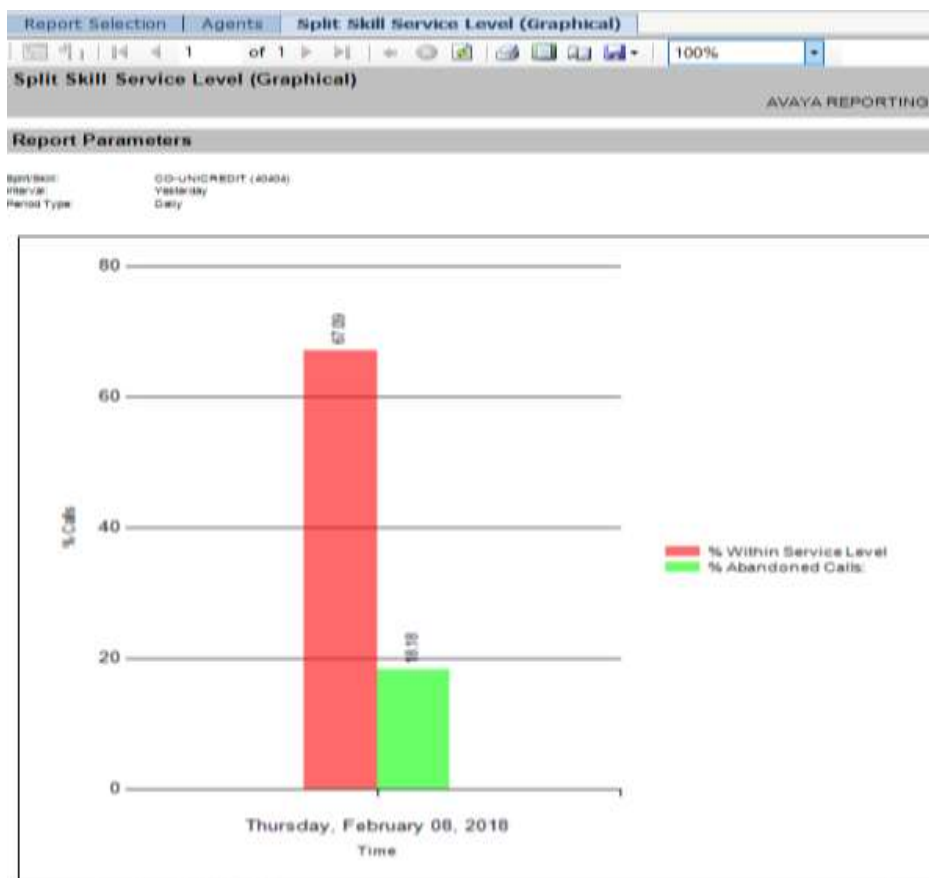
Справката представлява графика, която дава информация за брой приети и изпуснати обаждания за даден скил за даден интервал от време по продължителност (приети от 0 до 5 секунди, 5- 10 секунди и т.н.)



4. Split Skill Service Level (Graphical)

Параметрите, по които може да се извади справката са интервал от време (дата), тип справка (днвена, почасова, месечна, седмична) и скил.

Справката представлява графика, която дава информация за Service Level за даден скил за определен период от време.

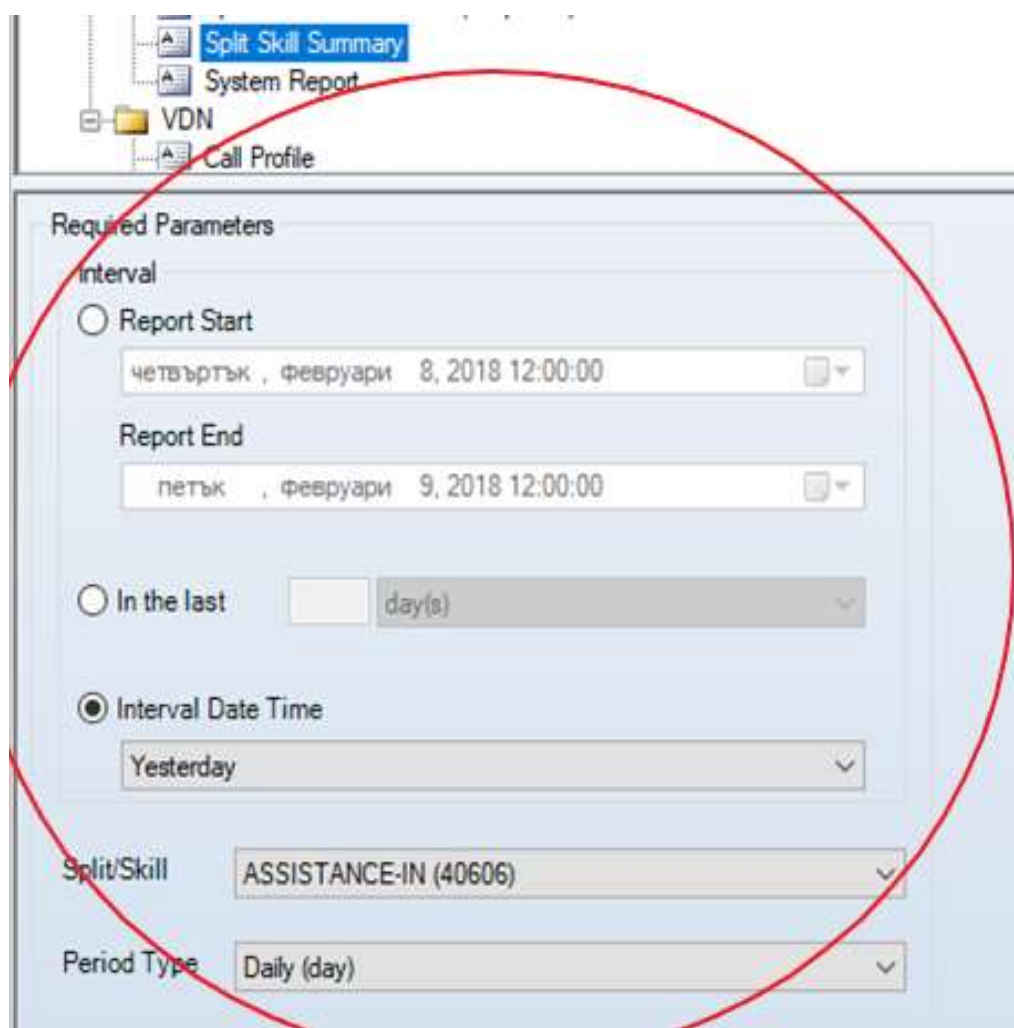


5. Split Skill Summary

и

6. System Report

Параметрите, по които може да се извадят справките са интервал от време (дата), тип справка (днвена, почасова, месечна, седмична) и скил.



The screenshot shows a software interface with a tree view at the top containing 'Split Skill Summary', 'System Report', 'VDN', and 'Call Profile'. Below is a 'Required Parameters' section, which is circled in red. It includes:

- Interval**
 - Report Start: четвъртък , февруари 8, 2018 12:00:00
 - Report End: петък , февруари 9, 2018 12:00:00
 - In the last: [] day(s)
 - Interval Date Time: Yesterday
- Split/Skill**: ASSISTANCE-IN (40606)
- Period Type**: Daily (day)

Справките са в табличен вид и дават информация за средна скорост на приемане на обаждане, средно време на изпуснато обаждане, брой приети,

брой изпуснати обаждания, % на приетите (отговорени) обаждания, средно време в разговор, на ACW.

Report Selection Agents Split Skill Summary

AVAYA REPORTING

Split Skill Summary

Report Parameters

Split Skill: CO-UNCREDIT (4040)
Interval: Yesterday
Period Type: Monthly

Date:	Avg Speed Ans	Avg Aban Time	Answered Calls	Avg Talk Time	Avg ACW Time	Aban Calls	Max Delay	% Answered Calls
Total	0:11	0:22	9	0:38	3:37	2	0:43	81.82
Thursday, February 01, 2016	0:11	0:22	9	0:38	3:37	2	0:43	81.82

Report Selection Agents System Report

AVAYA REPORTING

System Report

Report Parameters

Split Skill: CO-UNCREDIT (4040)
Interval: Yesterday

Split Skill	Avg Speed Ans	Avg Aban Time	Answered Calls	Avg Talk Time	Avg ACW Time	Aban Calls	Max Delay	% Answered Calls
Totals	0:11	0:22	9	0:38	3:37	2	0:43	81.82
CO-UNCREDIT	0:11	0:22	9	0:38	3:37	2	0:43	81.82

VDN

“Reports”> “VDN”

1. Call Profile

Параметрите, по които може да се извади справката са векторен номер, интервал от време (дата), продължителност в секунди / приети, изпуснати обаждания/.

VDN

Call Profile

Required Parameters

VDN CO-UNICREDIT (41404)

Interval

Report Start

четвъртък . февруари 8, 2018 12:00:00

Report End

петък . февруари 9, 2018 12:00:00

In the last day(s)

Interval Date Time

Yesterday

Interval Unit Second (Second)

Limits

0
5
10
15
20
30
60

Справката е в табличен вид и дава информация по VDN (векторен номер) за брой приети обаждания, брой изпуснати обаждания, средно време за приемане на обаждания, за изпуснато обаждане, % на приети, % на изпуснати обаждания.

Report Selection Agents Call Profile

1 of 1 150% Find | Find Next

Call Profile

Report Parameters

VDN: UNI_Campaign(41405) Interval Unit: Second
Interval: This month Limits: 0,5,10,15,20,30,60,90,120,240,600

Interval Unit:	<0	0-5	5-10	10-15	15-20	20-30	30-60	60-90	90-120	120-240
Interval Unit:	<0	0-5	5-10	10-15	15-20	20-30	30-60	60-90	90-120	120-240

Answered Calls:		Abandoned Calls:	
Average Speed of Answered:		Average Abandoned Time:	
% Answered:		% Abandoned Calls:	
% Within Service Level:	0.00%		

2. VDN Call Profile (Graphical)

Параметрите, по които може да се извади справка са векторен номер, интервал от време (дата), продължителност в секунди / приети; изпуснати обаждания/.

VDN Call Profile (Graphical)

Required Parameters

VDN: "CHEOV-TEST"!!!! (7139)

Interval

Report Start
четвъртък, февруари 8, 2018 12:00:00

Report End
петък, февруари 9, 2018 12:00:00

In the last day(s)

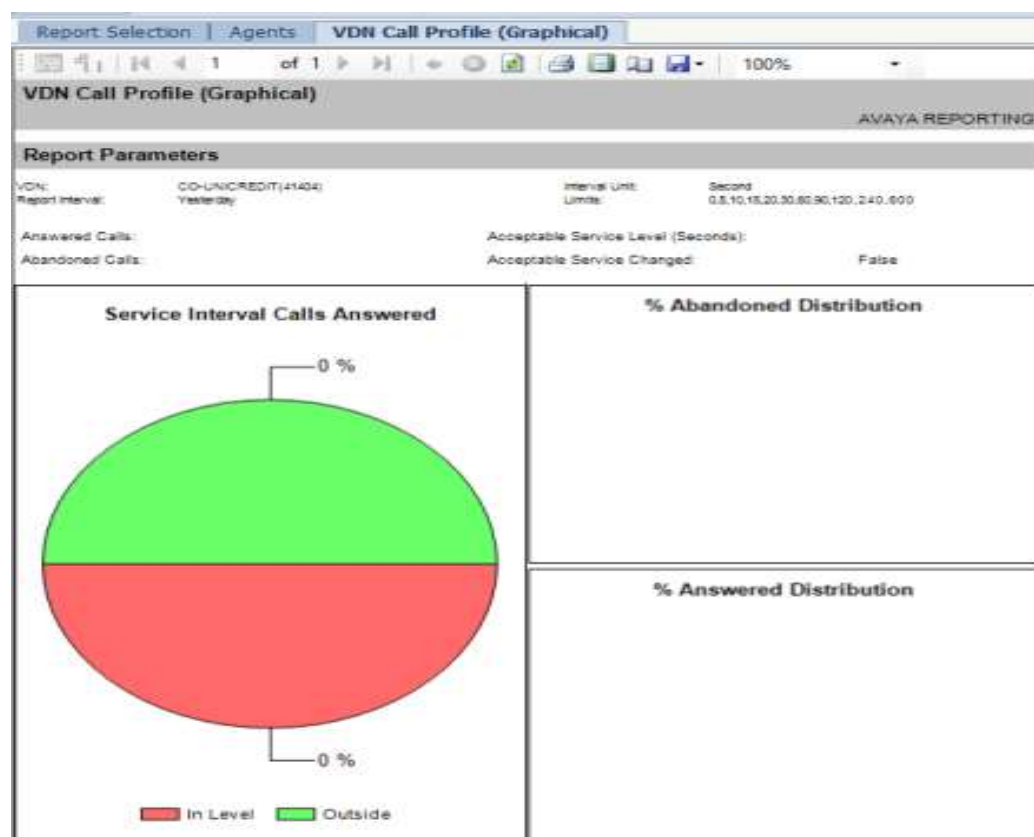
Interval Date Time
Yesterday

Interval Unit: Second (Second)

Limits

0
5
10
15
20
30

Справката представлява графика, която дава информация за брой приети и изпуснати обаждания за даден VDN за даден интервал от време по продължителност (приети от 0 до 5 секунди, 5- 10 секунди и т.н.).



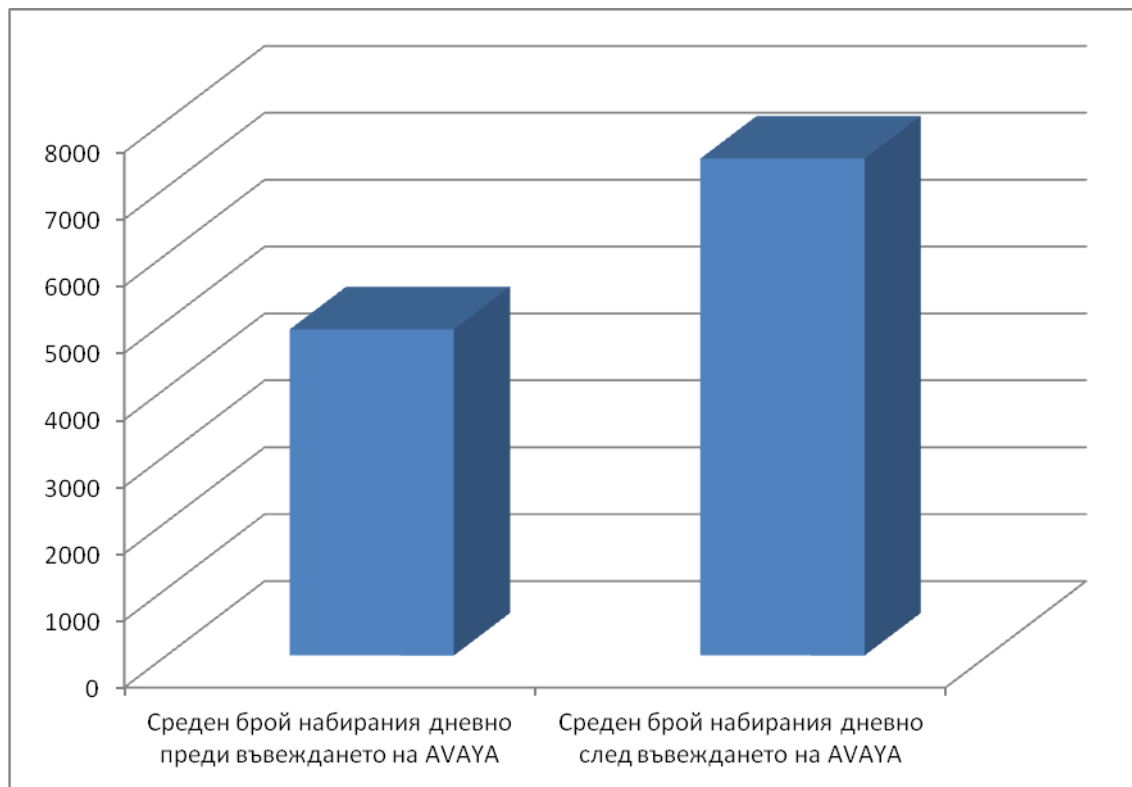
➤ Моментни доклади- PRESENCE

Представява лента, в която са групите с оператори. Дава информация в реално време колко агента са логнати в дадена група, в какъв статус са, средно време в разговор към дадения момент.

ГЛАВА III. СТАТИСТИЧЕСКИ АНАЛИЗ НА РАБОТАТА В КОЛ ЦЕНТЪР

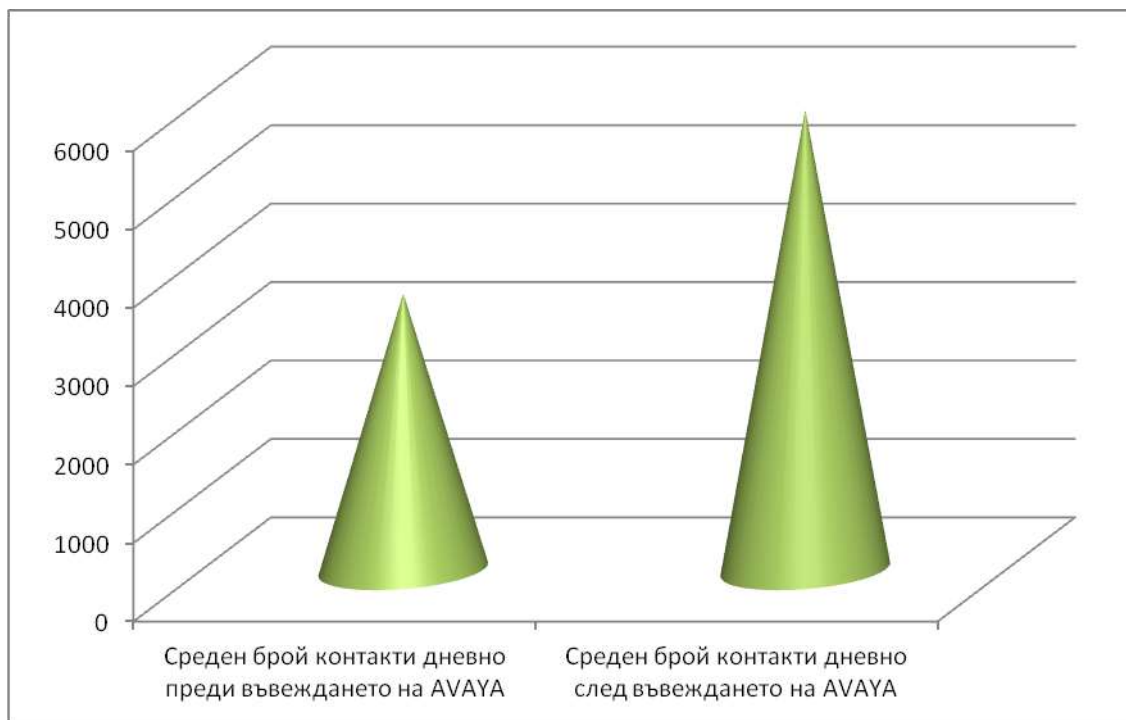
1. Статистически анализ на работата преди и след въвеждането на система AVAYA в Кол център

- Набирания



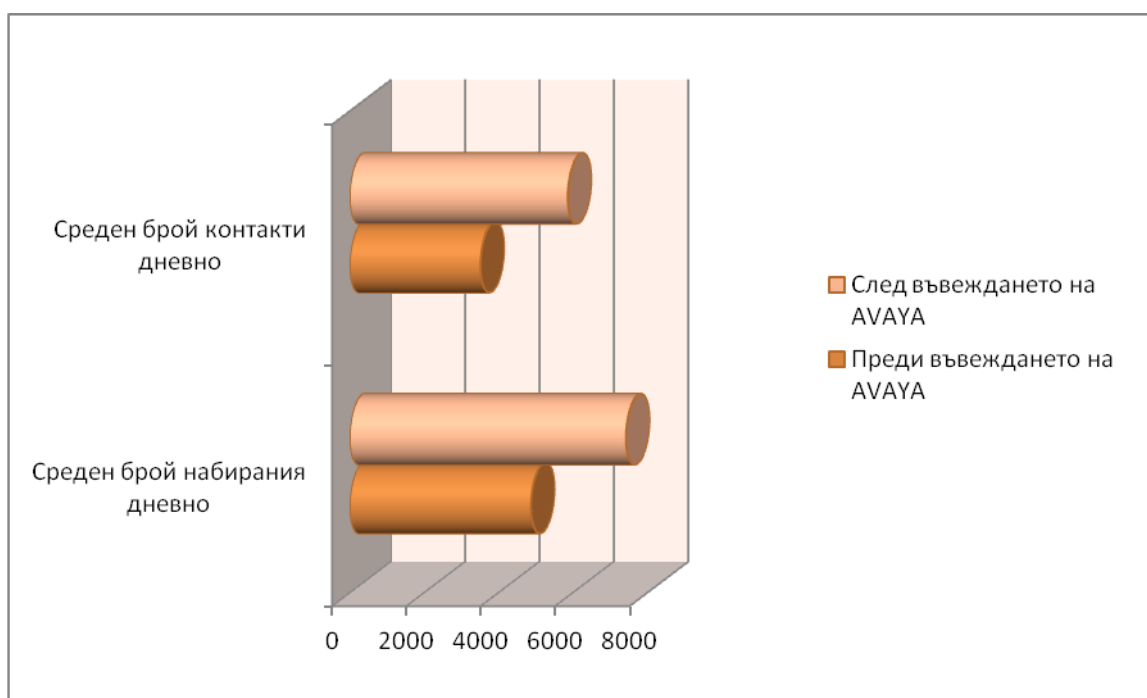
*Увеличаване на дневен брой набирания с 34,4%

- Контакти

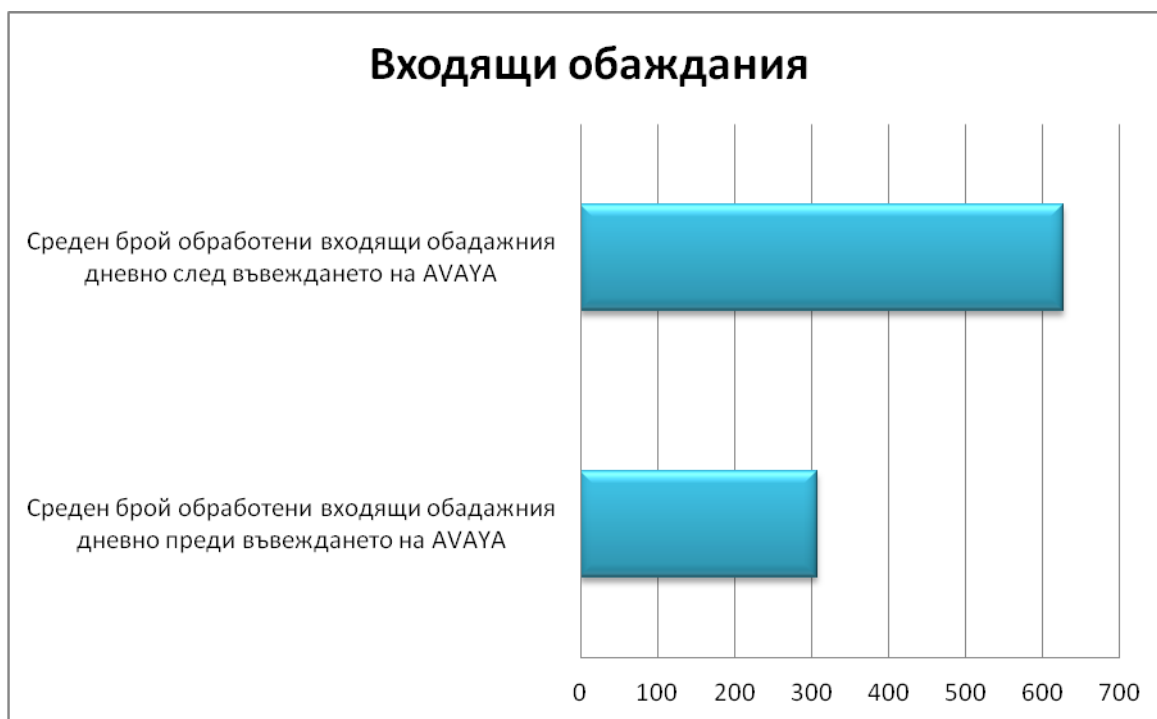


*Увеличване на дневен брой контакти с 40%

Тенденция към драстично увеличаване на набирания и контакти след въвеждането на система AVAYA



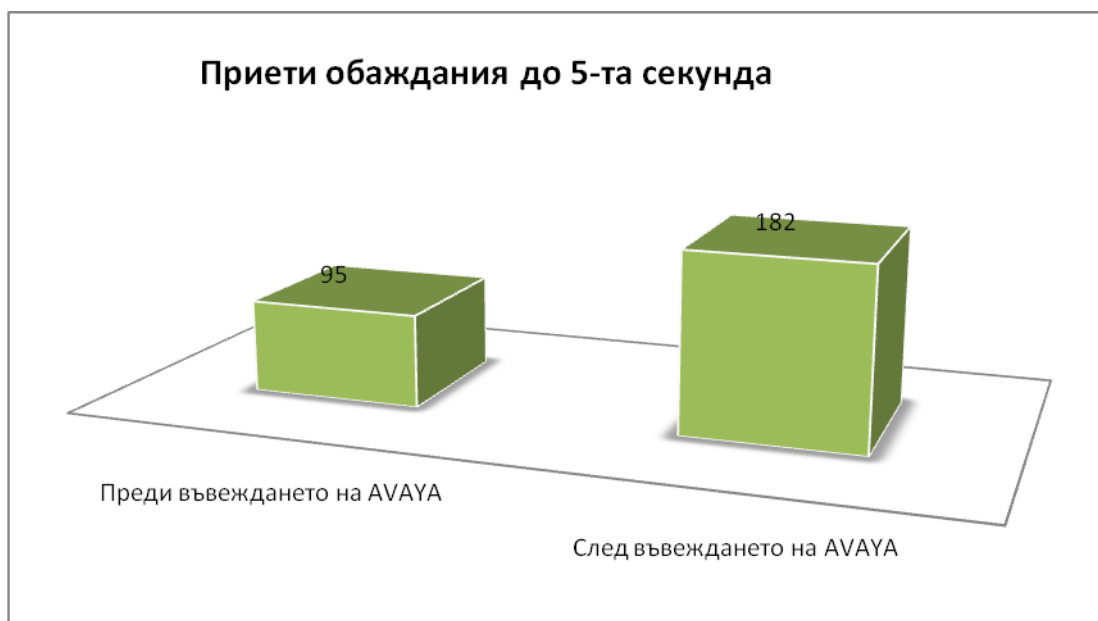
- Входящи обаждания



*Увеличаване на обработени входящи обаждания с около 49%

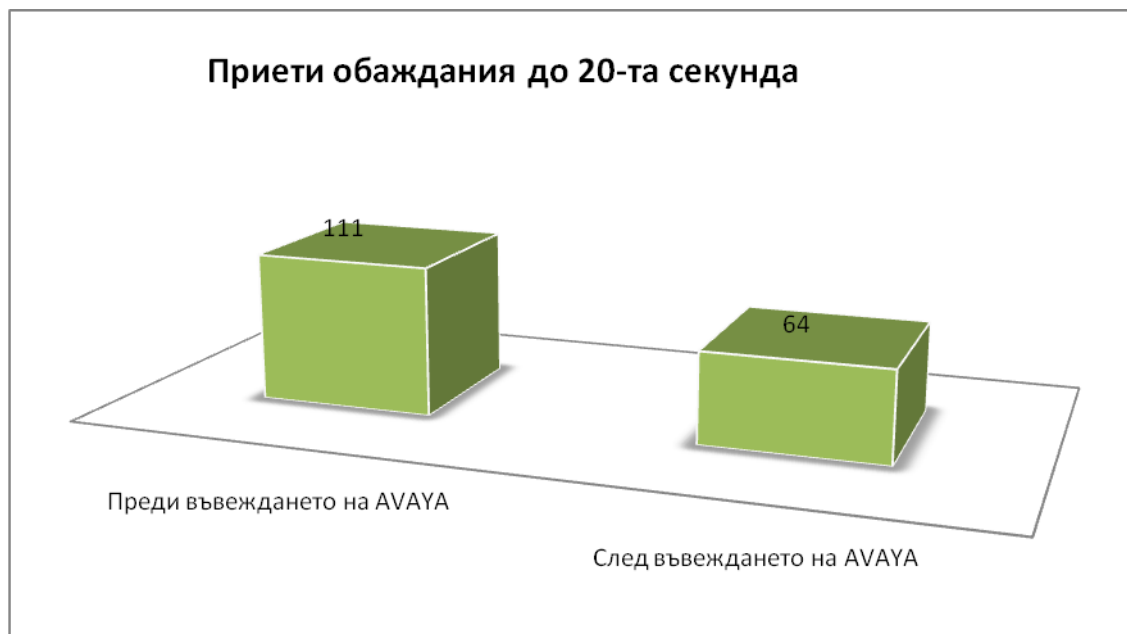
- Приети обаждания по интервал от време

Приети обаждания до 5-та секунда



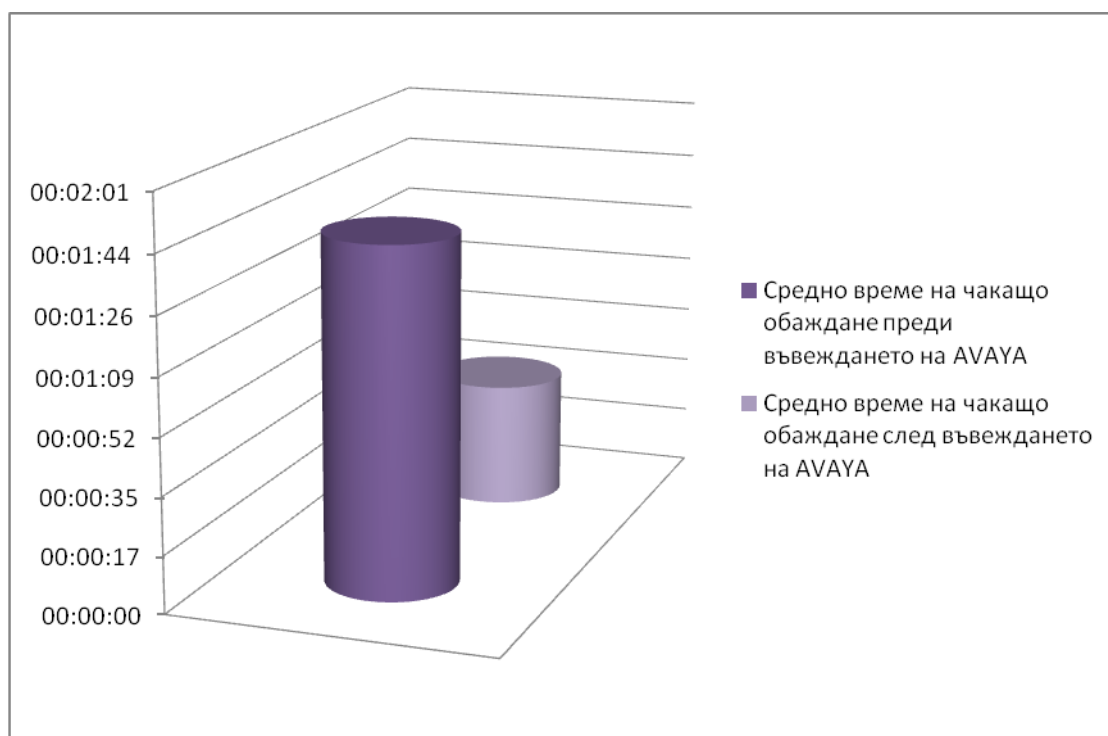
*Увеличаване на приетите обаждания до 5-та секунда с около 62%

Приети обаждания до 20-та секунда



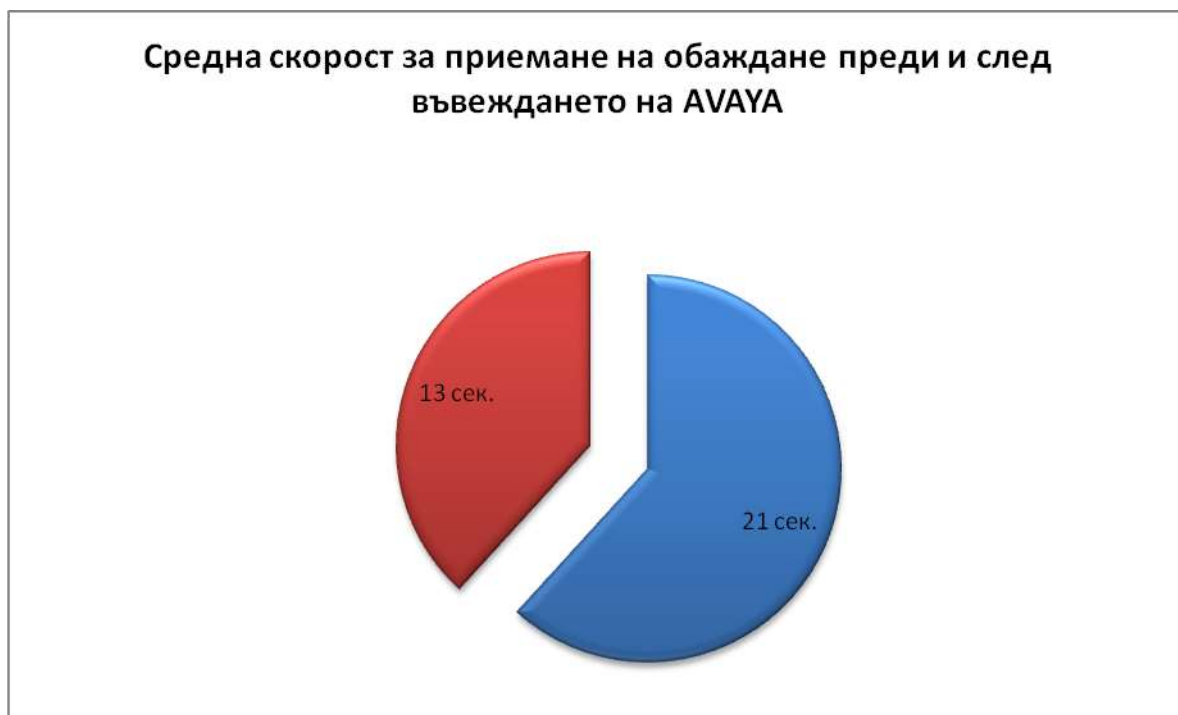
*Намаляване на приетите обаждания до 20-та секунда с около 58%

- Средно време на чакащо обаждане



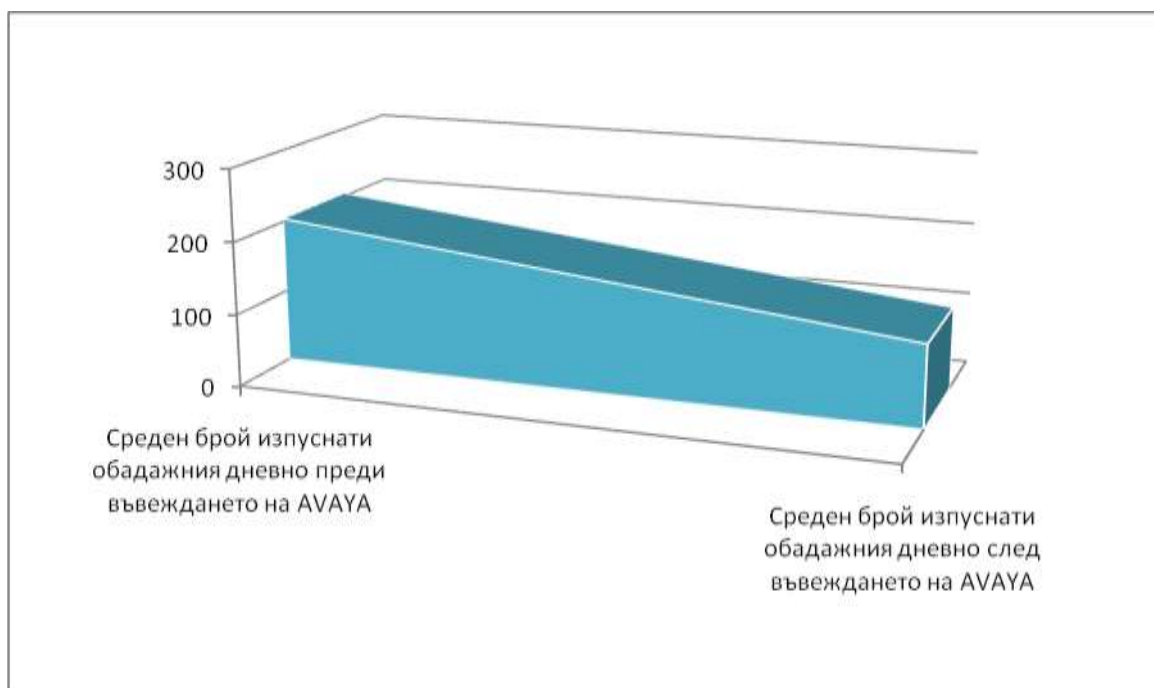
*Намаляване на средното време на чакащо обаждане с около 1 мин.

- Средна скорост за приемане на обаждане



*Увеличаване на скоростта за приемане на обаждане с 60%

- Изпуснати обаждания



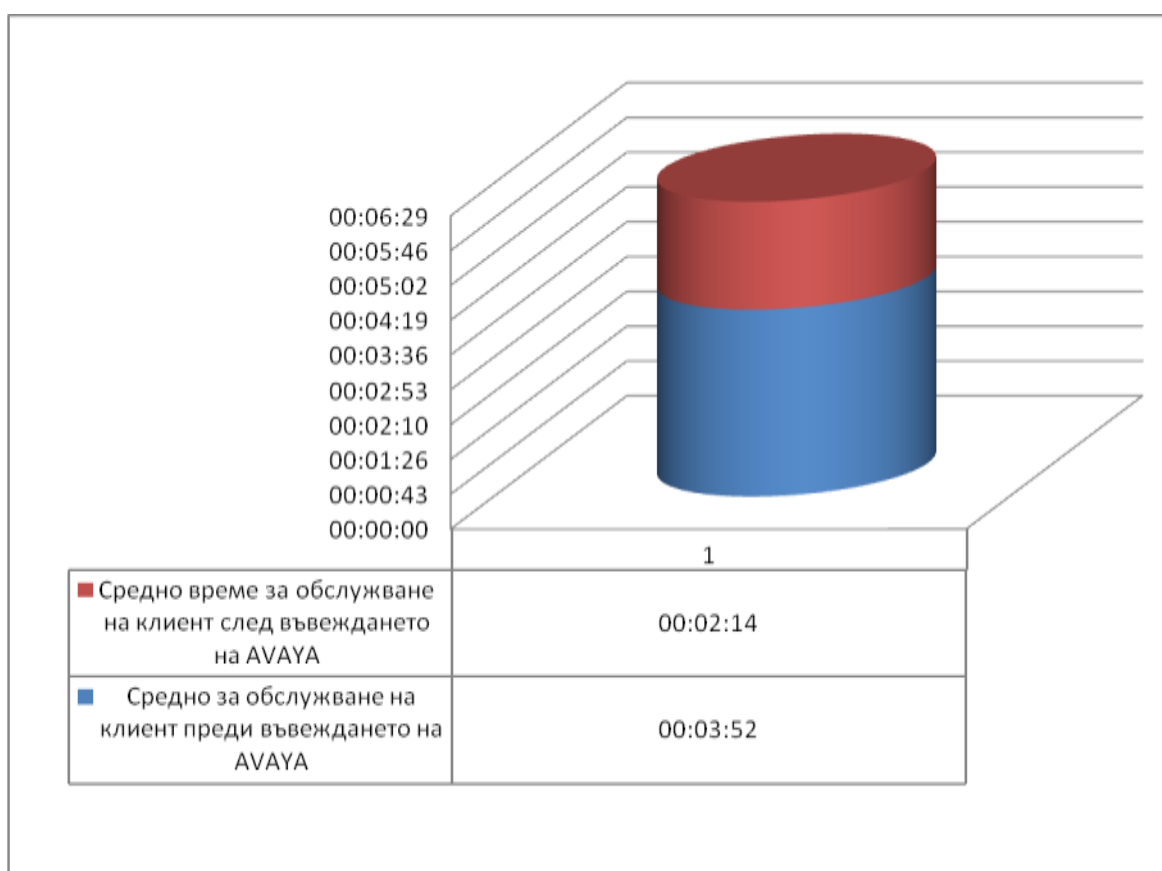
*Намаляване на изпуснатите обаждания с 55,2%

- Ниво на обслужване



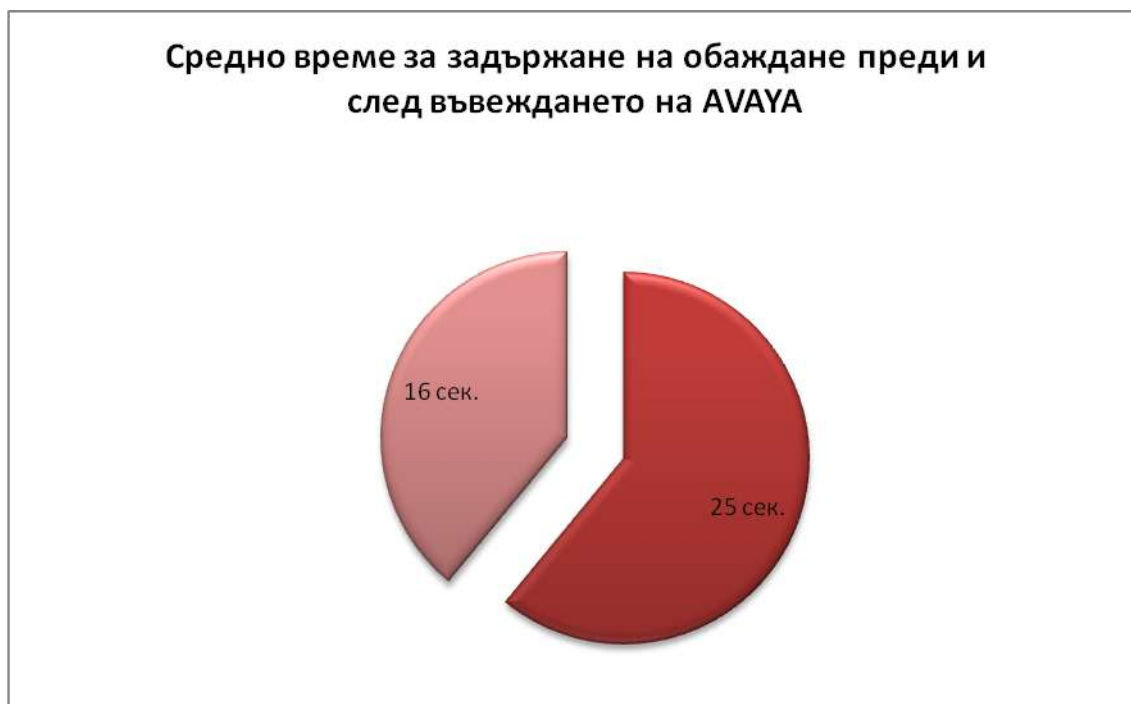
*Подобряване на Ниво на обслужване с 18,7%

- Време за обслужване на клиент



*Намаляване на средното време за обслужване на клиент с около 1 мин. и 40 сек.

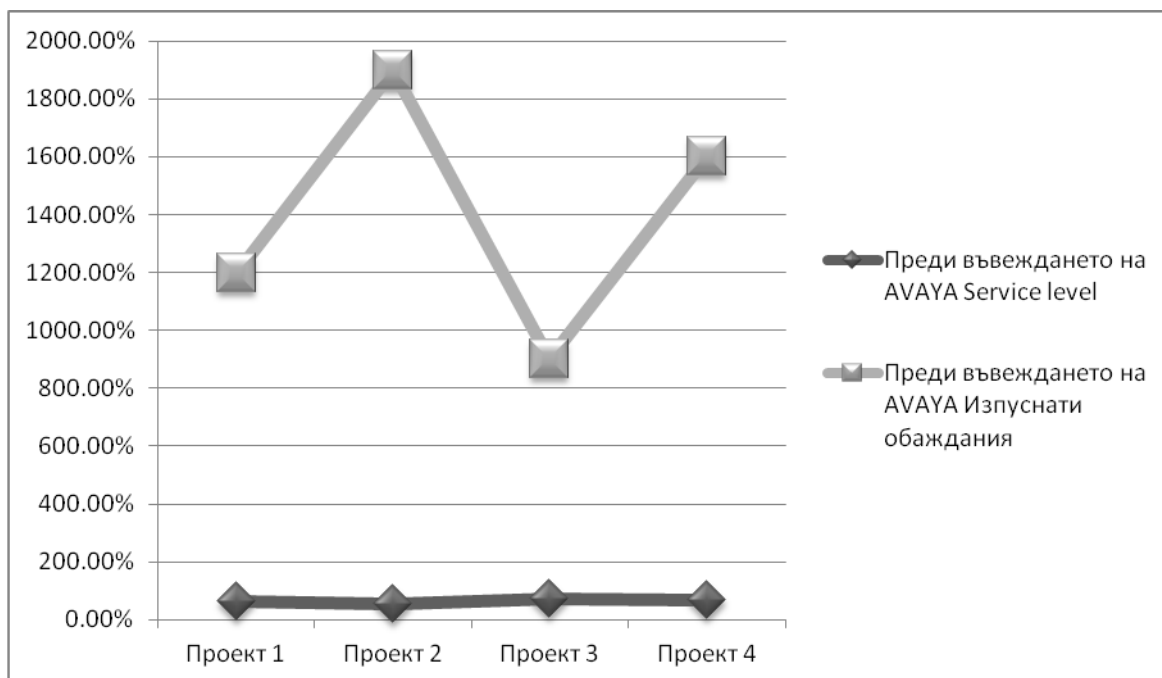
- Средно време на задържан клиент на телефона



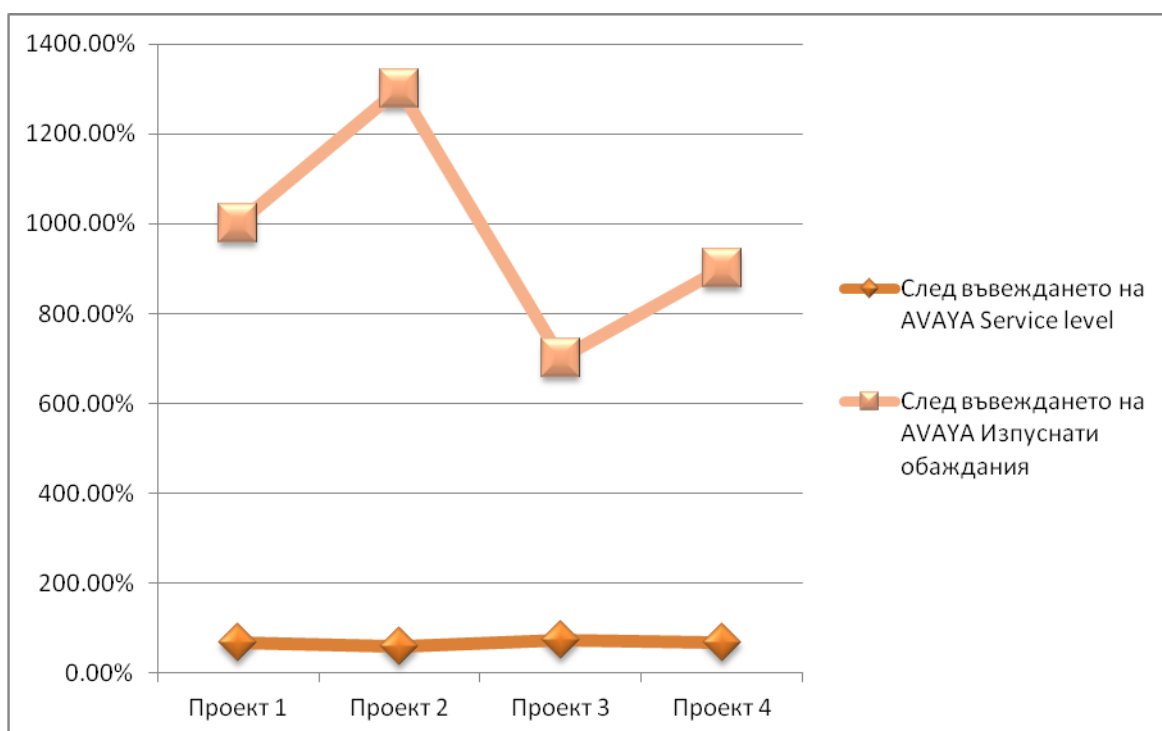
*Намаляване на средното време на задържано обаждане с около 65%

- Service Level/ Изпуснати обаждания

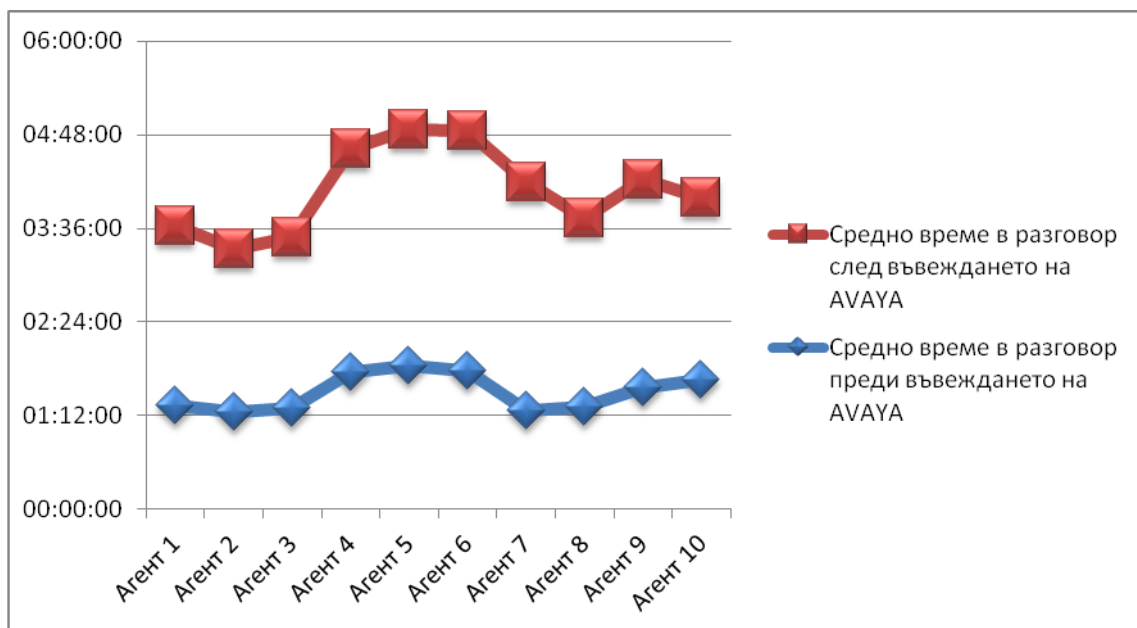
Преди въвеждането на система AVAYA



След въвеждането на система AVAYA



- Говорено време



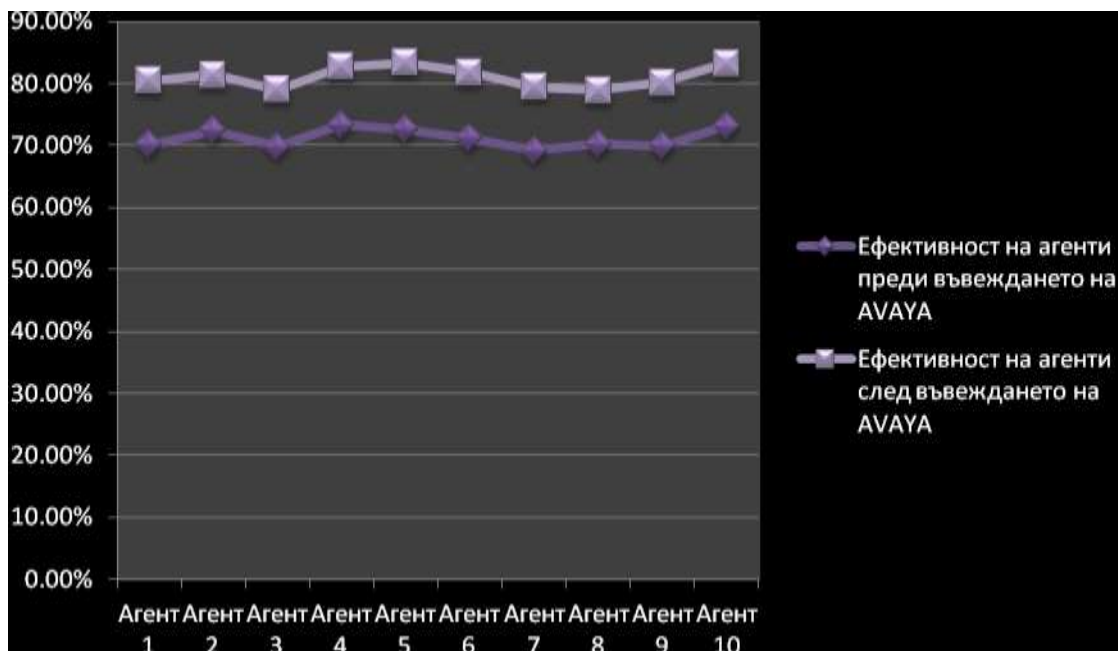
*Увеличаване на средното време в разговор с клиент с около 1 час и 30 мин. дневно

- Време в набиране на телефонен номер



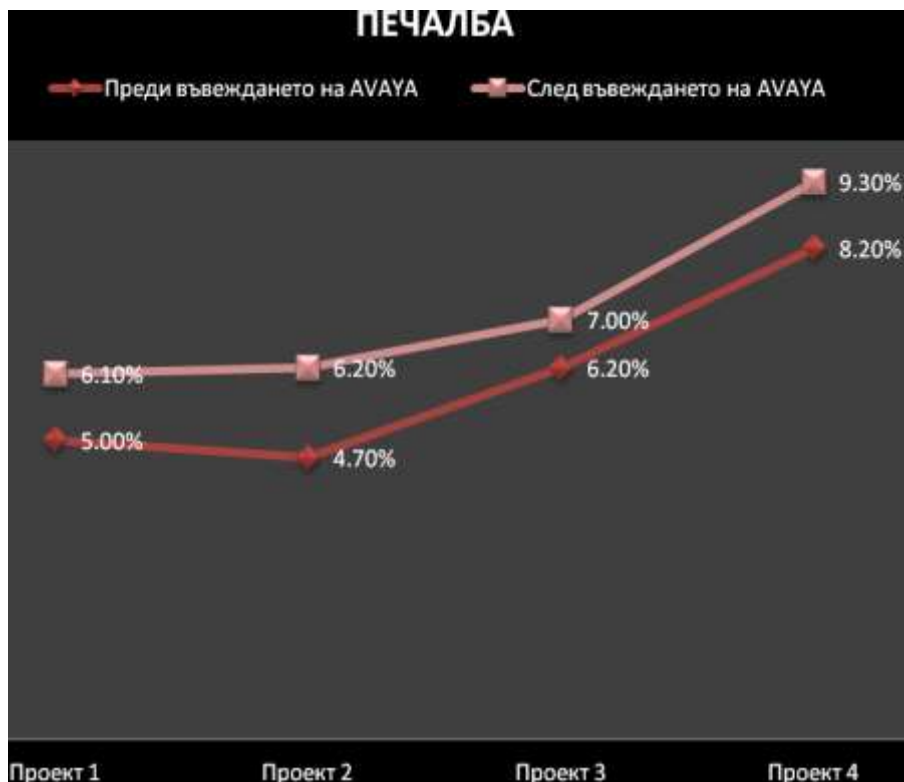
*Увеличаване на средното време в набиране с 49 секунди

- Ефективност



*Увеличаване на ефективността с около 10%

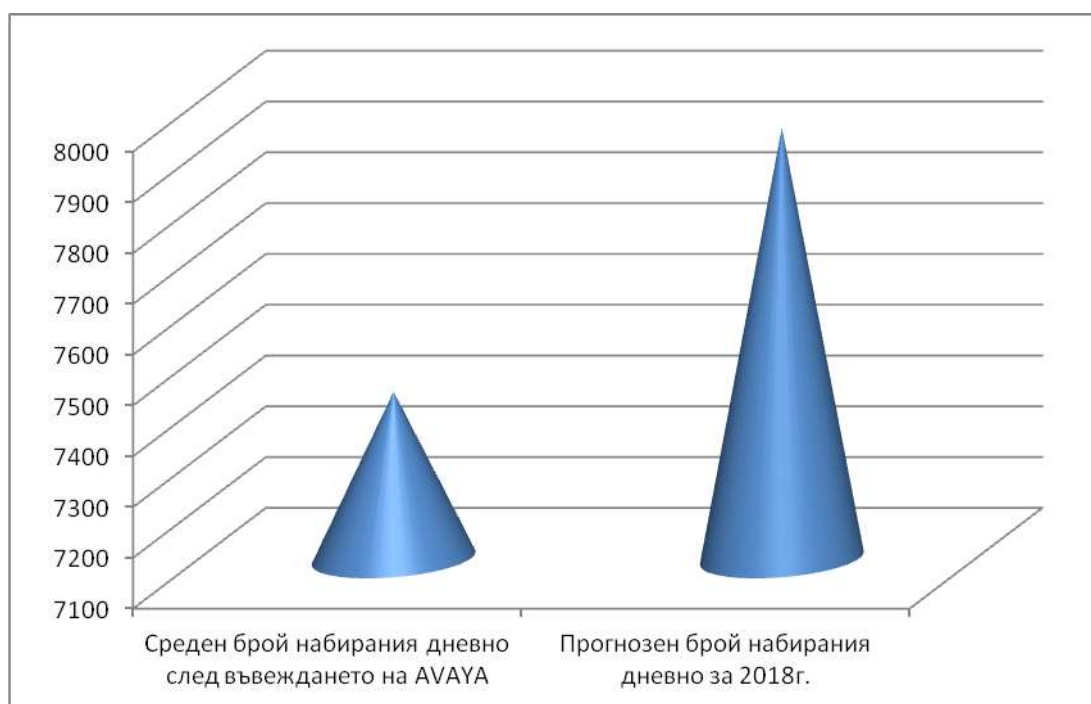
- Печалба от проекти



2. Прогнозен анализ на оптимизиране на процесите през 2018г.

С оглед на въвеждането на технологична система AVAYA и повишаване на ефективността по всички измерители, може да се прогнозира работният процес през 2018г. при видима тенденция към подобряване.

- Набирания



*Прогнозно увеличение на набиранията с около 7%

- Контакти



*Прогнозно увеличение на контактите с около 4,5%

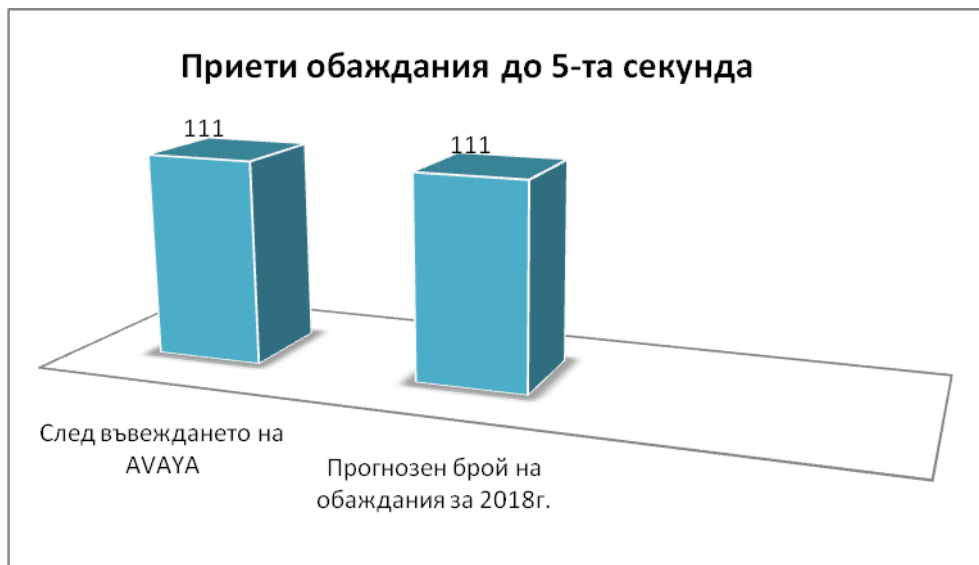
- Входящи обаждания



*Прогнозен ръст в обработените входящи обаждания за 2018г.- с 3%

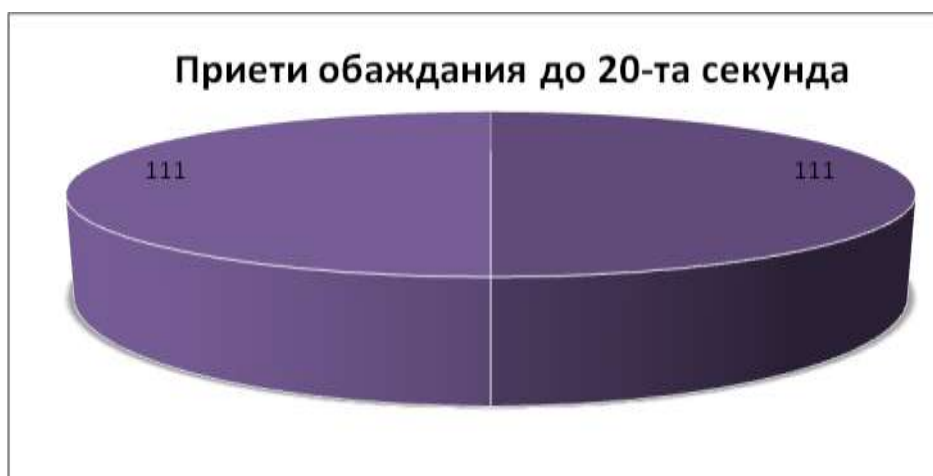
- Приети обаждания по интервал от време

Приети обаждания до 5-та секунда



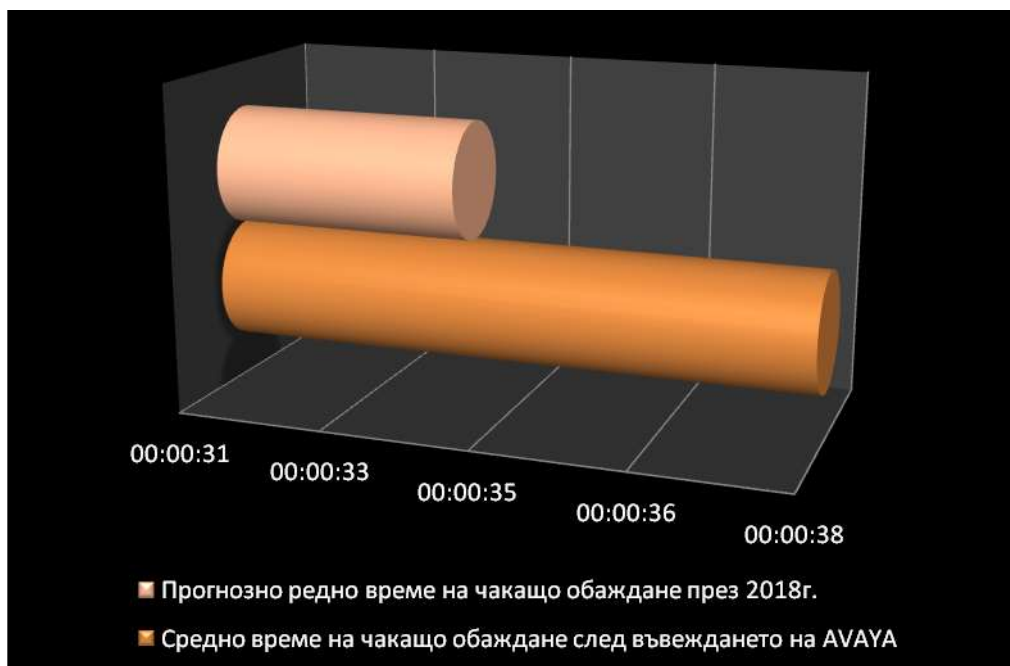
*Прогнозно увеличаване на обажданията приети до 5-та секунда с около 3,2%

Приети обаждания до 20-та секунда



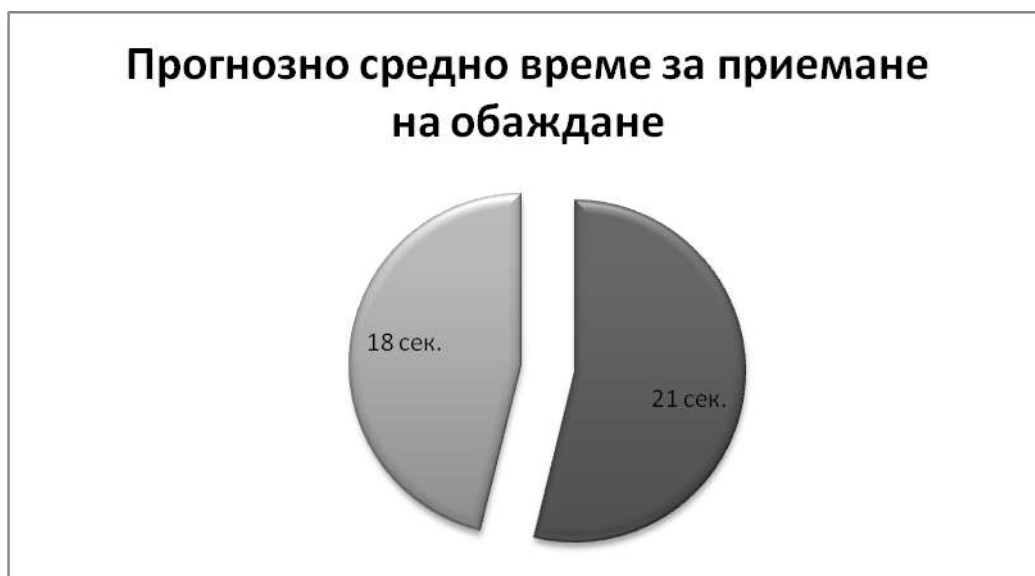
*Прогнозно не се очаква промяна на приети обаждания до 20-та секунда. След въвеждането на система AVAYA и през 2018г.- броят би бил равен.

- Средно време на чакащо обаждане



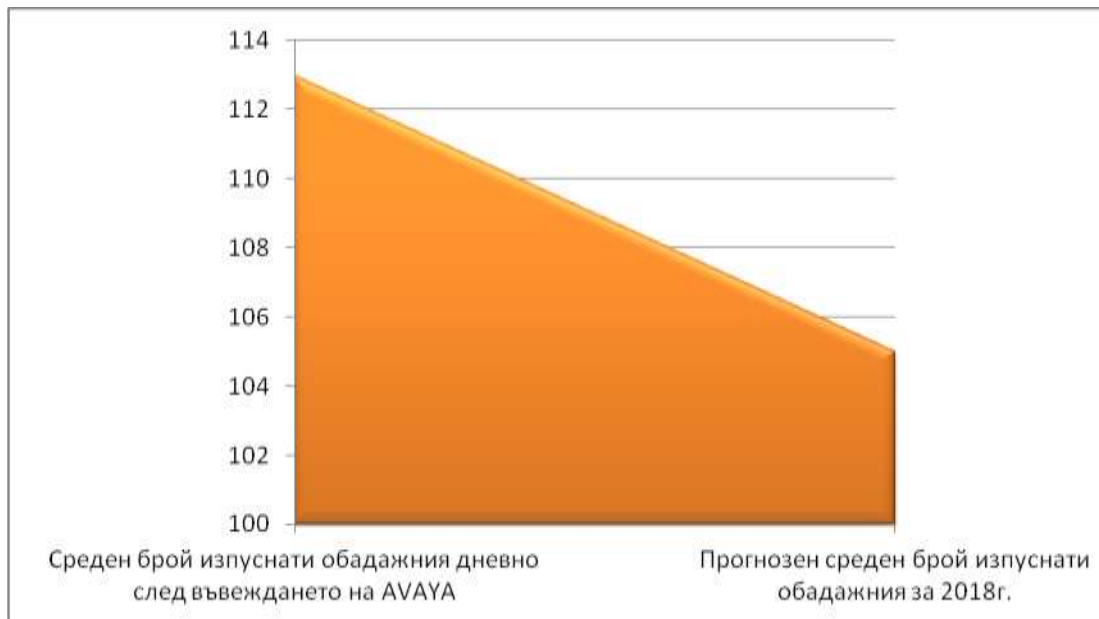
*Прогнозно намаляване на средното време в изчакване на отговор от оператор- с 4 секунди.

- Средна скорост за приемане на обаждане



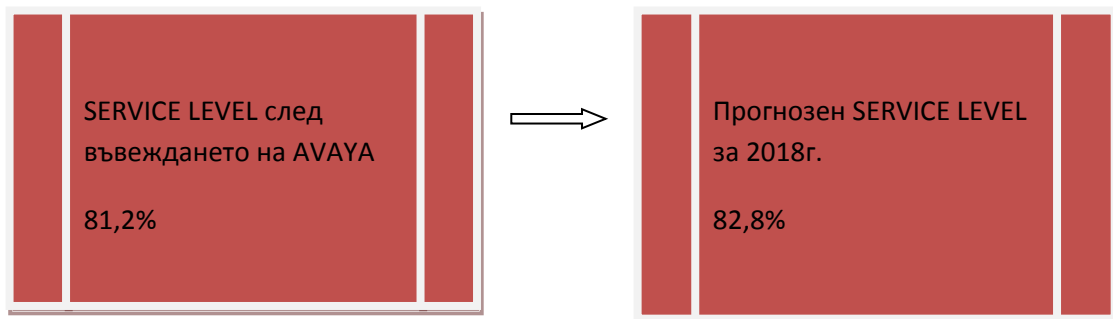
*Прогнозно намаляване на средното време за приемане на обаждане с 3 секунди

- Изпуснати обаждания

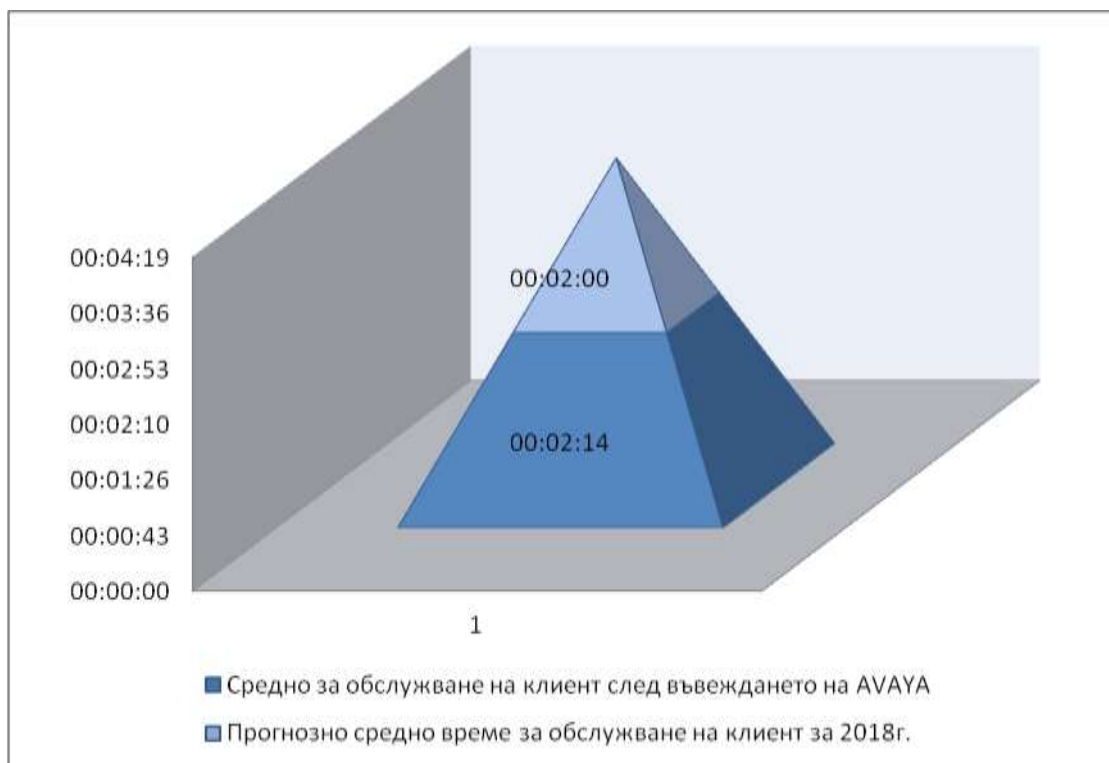


*Прогнозно намаляване на изпуснатите обаждания с около 6,9%

- Ниво на обслужване

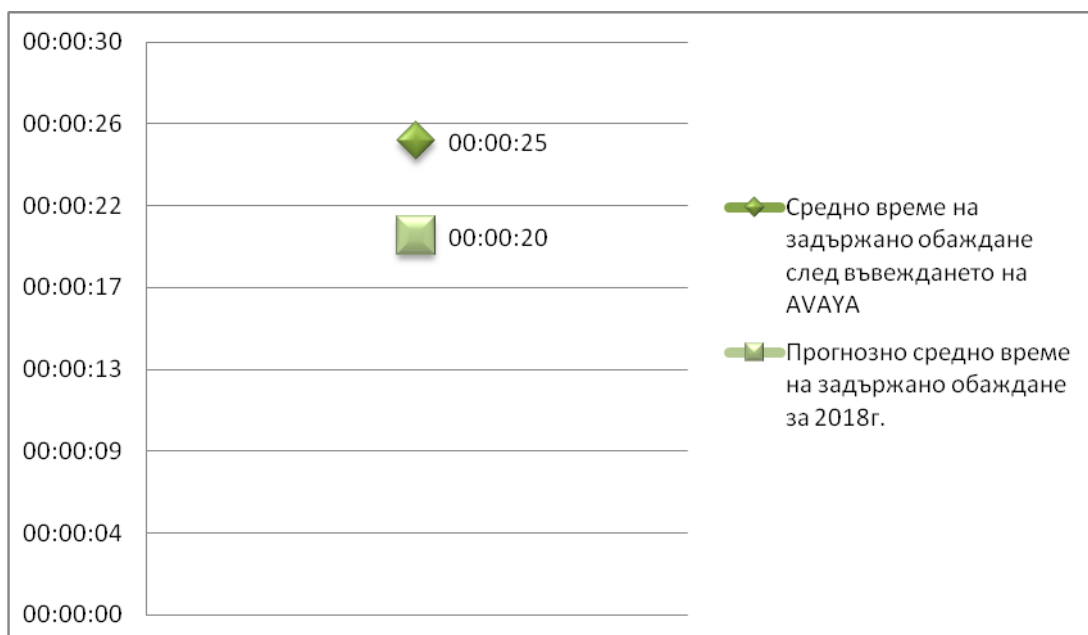


- Време за обслужване на клиент



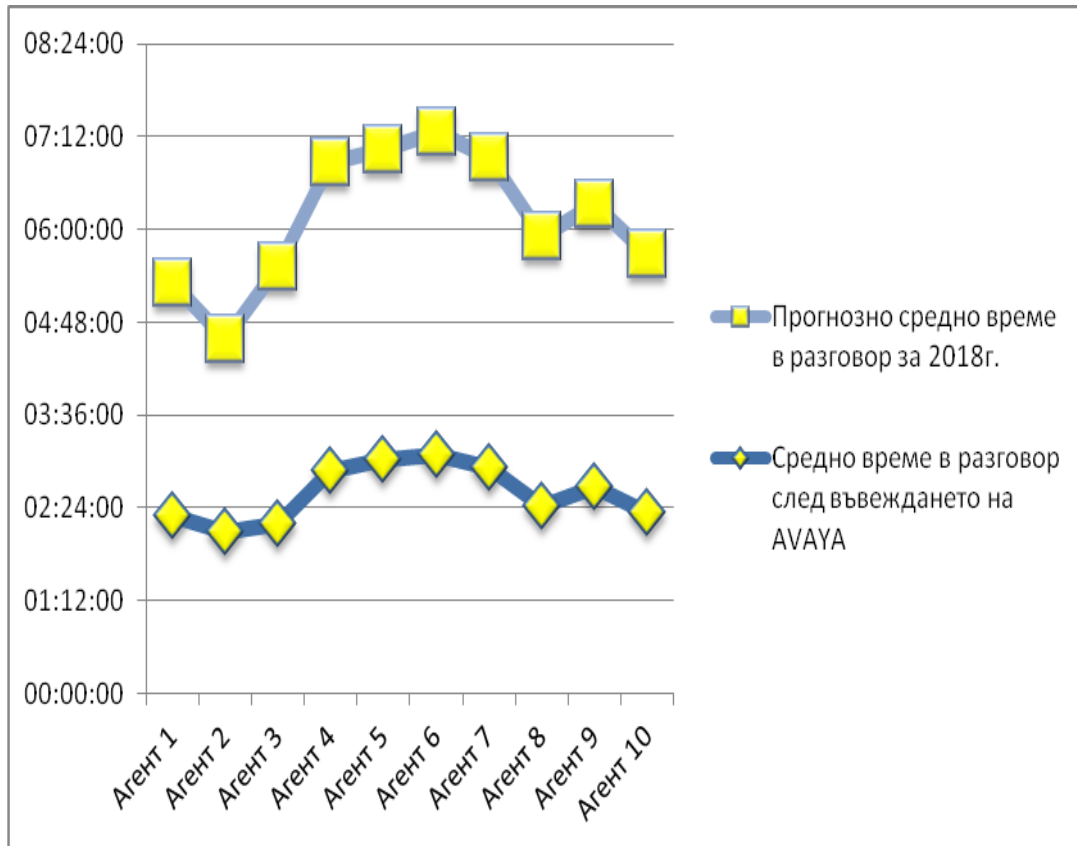
*Прогнозно намаляване на средното време за обслужване на клиент с около 14 секунди

- Средно време на задържан клиент на телефона



*Прогнозно намаляване на средното време за задържане на клиент на телефона, т.нар. „HOLD” с 5 секунди

- Говорено време



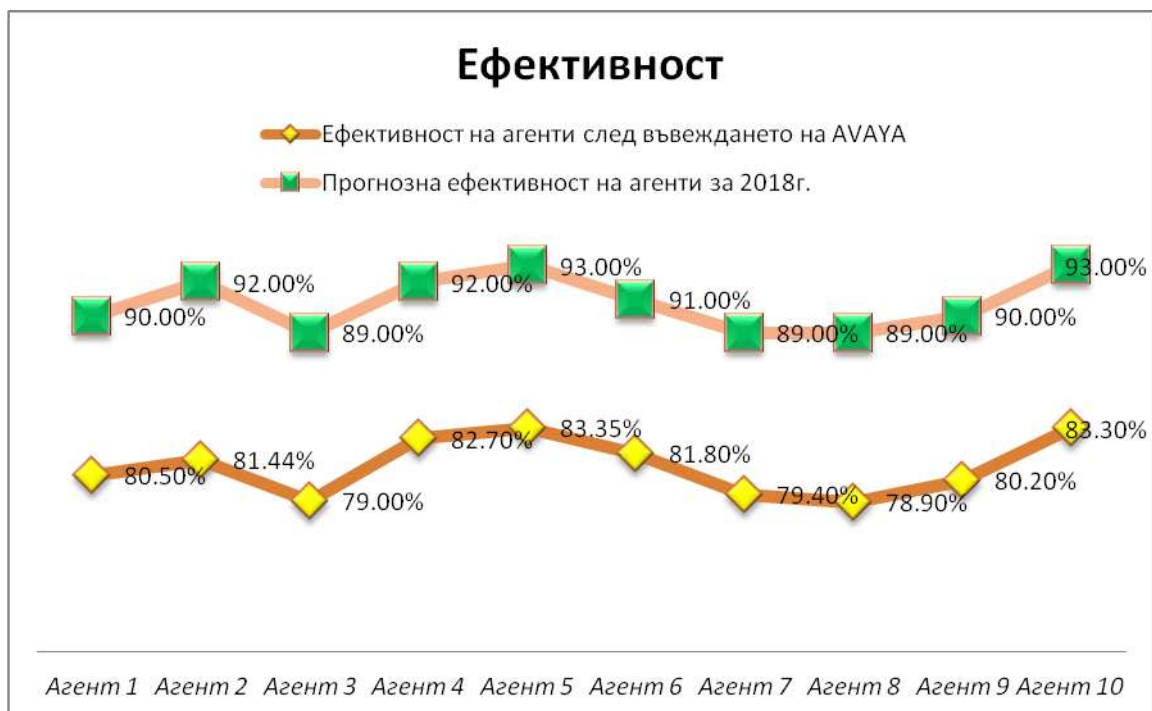
*Прогнозно увеличаване на времето в разговор с клиент с около час

- Време в набиране на телефонен номер



*Прогнозно увеличение на средното време в набиране с 10 секунди

- Ефективност



*Прогнозно увеличаване на ефективността на агентите с около 9%

- Печалба по проекти



*Прогнозно увеличаване на общата печалба с 1,5%

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

При свито потребление в условията на бързоразвиваща се икономика модерното управление на бизнеса се превръща в жизненоважна характеристика за оцеляването на всяка една компания, независимо от нейната големина и предмет на дейност. Това изисква мениджърите да изградят подходяща стратегия за своя бизнес, която да се базира върху най-новите информационни и комуникационни технологии и да дава цялостен поглед върху всички процеси, които протичат не само във фирмата, но и извън нея. Пример за такава бизнес стратегия е управлението на взаимоотношенията с клиентите, чието ядро е ориентирания към клиентите подход.

В условията на увеличаваща се конкуренцията отношението към клиентите е едно от основните изисквания за просперитета на фирмата. Близостта и контактите с клиентите са най-важния приоритет в тези времена и са от решаващо значение за развитието и успеха на компанията. Това изисква да се изгради стратегия за бизнеса, която да се базира върху най-новите информационни и комуникационни технологии и да дава цялостен поглед върху всички процеси, които протичат не само във фирмата, но и извън нея. Неходимостта от въвеждане на информационни технологии за управление на бизнеса става все по необходимо.

В тези условия за бизнеса, AVAYA се превръща в необходимост за всяка фирма за осигуряване на качествено обслужване и запазване на клиентите. Внедряването на такава технология, е повратна точка в развитието на всяка една компания, която работи с клиенти. Чрез внедряването на качествена, съобразена с нуждите ѝ AVAYA, фирмата неусетно минава на едно по-високо ниво на клиентска и организационна култура. От там насетне, тя има

значително конкурентно предимство, което ако поддържа и развива добре във времето, ѝ гарантира просперитет и повече доволни клиенти.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

1. Данни от Кол Център
2. Avaya® Call Management System Administration, 2017
3. Avaya Aura® Call Center Elite Multichannel Desktop User Guide, 2017
4. Avaya Aura® Call Center Elite Multichannel Reporting User Guide, 2017
5. http://historynakratko.blogspot.bg/2016/03/blog-post_3.html
6. <https://voxjar.com/call-center-history/>
7. <https://web.archive.org/web/20100708012121/http://www.callcenterdefinition.de/>
8. [https://www.linkedin.com/pulse/difference-between-call-center-customer service-jordan-paul](https://www.linkedin.com/pulse/difference-between-call-center-customer-service-jordan-paul)
9. <http://lp.metrica.bg/>
10. <https://www.callflowlab.com/bg>
11. <http://www.icap.bg>
12. <http://www.logicall.bg>
13. <http://customercarebg.com/bg/>
14. <http://callcenterbg.com/>
15. https://www.capital.bg/biznes/tehnologii_i_nauka/2005/02/26/230249_kol-centrovete_stavat_po-kontakti/
16. <http://www.sutherlandglobal.bg>

