



AlterCallCentre

Параметры выборки

Период: с в до в

Условия отбора звонков в отчет:

 Вход. телефон: АДН клиента:

 Ожидание в очереди более сек. Разговор менее сек.

История входящих вызовов

отпечатано: 02/08/2007 11:45

Период: 2007-07-26 11:30:50 - 2007-07-26 12:00:50

Параметры вызова

Время начала	2007-07-26 11:31:11	время на КЦ	61
Вход. телефон	7410800	разговор	237
Исходящий тел.		Всего	298
Группа обслуживания	Отдел продаж (тест)	Статус	ОБСЛУЖЕН

История обслуживания

Обслуживающий абонент	телефон абонента	Продолжительность
II-центр	7410800	7 сек.
Иванкина Ирина	131	0 сек.
II-центр	131	54 сек.
Ильорова Юлия	167	291 сек.

Параметры вызова

Время начала	2007-07-26 11:31:15	время на КЦ	6
Вход. телефон	7410800	разговор	73
Исходящий тел.	4956601298	Всего	79
Группа обслуживания	Отдел продаж (тест)	Статус	ОБСЛУЖЕН

История обслуживания

Тематические группы/группы обслуж.

все внутренние телефоны

Название
<input type="checkbox"/> fax
<input type="checkbox"/> For_Altertex
<input type="checkbox"/> АЙТи
<input type="checkbox"/> Бухгалтерия
<input type="checkbox"/> Выписка документов
<input type="checkbox"/> Дирекция
<input type="checkbox"/> Отдел бронирования
<input type="checkbox"/> Отдел выдачи документов
<input type="checkbox"/> Отдел маркетинга
<input type="checkbox"/> Отдел оплаты
<input type="checkbox"/> Отдел продаж
<input checked="" type="checkbox"/> Отдел продаж (ГО)
<input type="checkbox"/> Отдел продаж (тест)
<input type="checkbox"/> Отдел развития бизнеса
<input type="checkbox"/> Отдел Рекламы
<input type="checkbox"/> Отдел ценообразования
<input type="checkbox"/> Регионы
<input type="checkbox"/> Секретариат
<input type="checkbox"/> Факсы отдел продаж
<input type="checkbox"/> Финансовый отдел
<input type="checkbox"/> Чартерный отдел

Управление

Создать список внутренних телефонов

Список внутренних абонентов

отпечатано: 02/08/2007 11:46

Группа	Имя абонента	Тел.номер
Отдел продаж (ГО)		
	Аникина Ирина 266	266
	Болотникова Алёна	156
	Василькова Наталья	173
	Василиус Ирина	155
	Гаврилова Юлия	165
	Гладышева Елена	153
	Гречикова Татьяна	170
	Григорова Юлия	167
	Григорьева Валентина 162	162
	Григорьева Татьяна	171
	Гурова Мария	160
	Деева Мария	168
	Денискина Людмила	166
	Дроздова Ирина	177
	Ермолаева Маргарита	164
	Закуренова Светлана	159
	Захаренкова Кристина	265
	Зеленова Маргарита	163
	Квашнина Любовь	169
	Коростелева Юлия	158
	Кошишова Юлия	262
	Кумари Анастасия	264
	Медведева Елена	267
	Муравьёва Анастасия	261
	Натанова Дарья	268

Список тематических групп

Название группы
ИТ
Уч.галерея
Выписка документов
Дирекция
Отдел бронирования
Отдел выдачи документов
Отдел маркетинга
Отдел оплаты
Отдел продаж
Отдел продаж (ГО)
Отдел развития бизнеса
Отдел Рекламы
Отдел ценообразования
Регионы
Секретариат
Таксы отдел продаж
Финансовый отдел
Серверный отдел

Пользователь	Внут.тел.	Приоритет
<input type="checkbox"/> Аникина Ирина 266	266	1
<input type="checkbox"/> Муравьёва Анастасия	261	1
<input type="checkbox"/> Василькова Наталья	173	1
<input type="checkbox"/> Василиос Ирина	155	1
<input type="checkbox"/> Гаврилова Юлия	165	1
<input type="checkbox"/> Гладышева Елена	153	1
<input type="checkbox"/> Григорова Юлия	167	1
<input type="checkbox"/> Григорьева Валентина 162	162	1
<input type="checkbox"/> Григорьева Татьяна	171	1
<input type="checkbox"/> Гурова Мария	160	1
<input type="checkbox"/> Денискина Людмила	166	1
<input checked="" type="checkbox"/> Дроздова Ирина	177	1
<input type="checkbox"/> Ермолаева Маргарита	164	1
<input type="checkbox"/> Закуренова Светлана	159	1
<input type="checkbox"/> Захаренкова Кристина	265	1
<input type="checkbox"/> Зеленова Маргарита	163	1
<input type="checkbox"/> Квашнина Любовь	169	1
<input type="checkbox"/> Коростелева Юлия	158	1
<input type="checkbox"/> Кумари Анастасия	264	1
<input type="checkbox"/> Болотникова Алёна	156	1
<input type="checkbox"/> Озиран Татьяна 161	161	1

Приоритет
[Изменить приоритет](#)
[Исключить из группы](#)
 @

Пользователь	Внут.тел.
<input type="checkbox"/> fax	102

Управление
 [Обновить список групп](#)

Приоритет
[Добавить в группу](#)
 @

Тематические группы

показать всех

Название
<input type="checkbox"/> fax
<input type="checkbox"/> For_Altertex
<input type="checkbox"/> АИТи
<input type="checkbox"/> Бухгалтерия
<input type="checkbox"/> Выписка документов
<input type="checkbox"/> Дирекция
<input type="checkbox"/> Отдел бронирования
<input type="checkbox"/> Отдел выдачи документов
<input type="checkbox"/> Отдел маркетинга
<input type="checkbox"/> Отдел оплаты
<input type="checkbox"/> Отдел продаж
<input checked="" type="checkbox"/> Отдел продаж (ГО)
<input type="checkbox"/> Отдел продаж (тест)
<input type="checkbox"/> Отдел развития бизнеса
<input type="checkbox"/> Отдел Рекламы
<input type="checkbox"/> Отдел ценообразования
<input type="checkbox"/> Регионы
<input type="checkbox"/> Секретариат
<input type="checkbox"/> Факсы отдел продаж
<input type="checkbox"/> Финансовый отдел
<input type="checkbox"/> Чартерный отдел

Информация о пользователях

Группа	Имя пользователя	Внут.тел.	Состояние	В состоя...	Время уст.состояния
Отдел прод...	Аникина Ирина 266	266	Доступен	21:03:02	29.07.2007 14:35:13
Отдел прод...	Болотникова Алёна	156	Нет на м...	15:37:46	27.07.2007 20:00:30
Отдел прод...	Василькова Наталья	173	Нет на м...	17:54:55	24.07.2007 17:43:21
Отдел прод...	Василиос Ирина	155	Потеря р...	19:14:40	28.07.2007 16:23:36
Отдел прод...	Гаврилова Юлия	165	Нет на м...	17:36:55	27.07.2007 18:01:21
Отдел прод...	Гладышева Елена	153	Потеря р...	19:18:05	28.07.2007 16:20:11
Отдел прод...	Гречикова Татьяна	170	Нет на м...	17:37:25	27.07.2007 18:00:51
Отдел прод...	Григорова Юлия	167	Нет на м...	14:37:44	27.07.2007 21:00:32
Отдел прод...	Григорьева Валент...	162	Нет на м...	19:38:06	28.07.2007 16:00:09
Отдел прод...	Григорьева Татьяна	171	Нет на м...	19:38:21	28.07.2007 15:59:55
Отдел прод...	Гурова Мария	160	Нет на м...	14:38:07	28.07.2007 21:00:09
Отдел прод...	Деева Мария	168	Нет на м...	17:09:24	27.07.2007 18:28:52
Отдел прод...	Денискина Людмила	166	Нет на м...	19:38:33	28.07.2007 15:59:43
Отдел прод...	Дроздова Ирина	177	Нет на м...	19:38:06	28.07.2007 16:00:10
Отдел прод...	Ермолаева Маргар...	164	Нет на м...	19:38:02	28.07.2007 16:00:14
Отдел прод...	Закуренова Светла...	159	Нет на м...	15:40:01	27.07.2007 19:58:15
Отдел прод...	Захаренкова Крист...	265	Потеря р...	19:18:50	28.07.2007 16:19:26
Отдел прод...	Зеленова Маргарита	163	Нет на м...	19:37:46	28.07.2007 16:00:29
Отдел прод...	Квашина Любовь	169	Нет на м...	14:35:42	27.07.2007 21:02:34
Отдел прод...	Коростелева Юлия	158	Нет на м...	17:37:55	27.07.2007 18:00:21
Отдел прод...	Кошишова Юлия	262	Нет на м...	17:38:10	27.07.2007 18:00:06
Отдел прод...	Кумари Анастасия	264	Нет на м...	14:36:32	27.07.2007 21:01:44
Отдел прод...	Медведева Елена	267	Нет на м...	15:38:04	27.07.2007 20:00:12
Отдел прод...	Муравьёва Анаста...	261	Нет на м...	15:52:41	27.07.2007 19:45:35
Отдел прод...	Наганова Дарья	268	Нет на м...	15:37:15	27.07.2007 20:01:01
Отдел прод...	Озиран Татьяна 161	161	Доступен	21:08:41	29.07.2007 14:29:35
Отдел прод...	Павлинова Елизав...	270	Потеря р...	19:27:56	28.07.2007 16:10:20
Отдел прод...	Пользователь 157	157	Нет на м...	21:05:30	21.07.2007 14:32:46
Отдел прод...	Пользователь 263	263	Нет на м...	21:18:04	21.07.2007 14:20:12
Отдел прод...	Пользователь 269	269	Нет на м...	16:36:29	27.07.2007 19:01:47
Отдел прод...	Тарасова Юлия	154	Нет на м...	19:33:07	28.07.2007 16:05:09
Отдел прод...	Филиппова Ольга	152	Нет на м...	19:38:02	28.07.2007 16:00:13
Отдел прод...	Черная Анастасия	176	Нет на м...	14:44:01	21.07.2007 20:54:15
Отдел прод...	Ширшова Екатерина	172	Нет на м...	19:38:48	28.07.2007 15:59:28

Установка состояния

Название	Тел.установки
<input type="checkbox"/> Заблокирован суп...	
<input checked="" type="checkbox"/> Нет на месте	450
<input type="checkbox"/> Доступен	451
<input type="checkbox"/> Обзвон	452
<input type="checkbox"/> Работаю	453
<input type="checkbox"/> Исходящая связь	454
<input type="checkbox"/> Перерыв	455
<input type="checkbox"/> Обед	456
<input type="checkbox"/> Рассылка	457
<input type="checkbox"/> Расчет	458
<input type="checkbox"/> База данных	459
<input type="checkbox"/> Нет на месте : Ра...	460

Параметры выборки

Период: 26.07.2007 по 28.07.2007
 Шаг: Дни 1 Часы 0 Минуты 0 Секунды 0

Июль 2007 г.

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

Сегодня: 02.08.2007

of 21 |
 |
 |
 |
 |
 |
 |
 100% |
 |
 Find | Next

Анализ рабочего времени

отпечатано: 02/08/2007 11:41

Период: 2007-07-26 - 2007-07-28

- Дирекция
- Отдел бронирования
- Отдел выдачи документов
- Отдел маркетинга
- Отдел оплаты
- Отдел продаж
- Отдел продаж (ГО)
- Отдел продаж (тест)**
- Отдел развития бизнеса
- Отдел Рекламы
- Отдел ценообразования
- Регионы
- Секретариат
- Факсы отдел продаж
- Финансовый отдел
- Чартерный отдел

Группа/абонент/интервал	Параметр	Значение
Отдел продаж (ГО)		
Ирина Ириновна Иринова Ирина 266		
2007-07-26 00:00:00 - 2007-07-27 00:00:00		
	- Всего принял вызовов	82
	- Неотвечено внешних вызовов:	1
	- Неотвечено внутренних вызовов	0
	- Отвечено внешних вызовов	80
	- Отвечено внутренних вызовов	1
	- Блокировок по неответу	0
	Доступен	00-00-00 23:01:27
	Исходящая связь	00-00-00 00:00:05
	Нет на месте	00-00-00 03:28:50
	Нет на месте - Работа	00-00-00 00:18:45
	Обед	00-00-00 00:48:13
	Обзвон	00-00-00 00:00:01
	Перерыв	00-00-00 01:02:29
	Предвызывная подготовка	00-00-00 00:06:13
	Работаю	00-00-00 00:59:53
	Разговор	00-00-00 01:29:47
	Расчет	00-00-00 00:18:43
2007-07-27 00:00:00 - 2007-07-28 00:00:00		

CallCentre на базе «Виртуального Офиса»: действенное решение конкурентного бизнеса

- **Зачем это нужно**
- Современный уровень развития информационных технологий позволяет не просто организовать доступ к удаленным станциям и управлять ими, но и создавать виртуальные пространства, в которых расположение элементов не имеет значения – все они будут объединены единым связующим.
- Наиболее интересным воплощением такого пространства является «Виртуальный Офис». В нем рабочие места сотрудников не привязаны к конкретному помещению и трем квадратным метрам внутри него, а могут располагаться произвольно. Благодаря сети Интернет и специализированному ПО – сотрудник всегда будет находиться внутри единой корпоративной сети, и все его действия будут легко контролироваться.
- Решение «виртуальных офисов» особенно актуально в сегодняшних экономических условиях, когда бизнесу для успешной деятельности необходимо максимально сократить текущие расходы, не понижая уровня предоставляемых услуг. И здесь основными статьями экономии будут выступать:
 - Расходы на аренду и содержание офисных помещений;
 - Фонд заработной платы.

- Создание виртуального офиса позволяет практически полностью исключить из статьи расходов первый пункт и существенно снизить – второй (расчетные таблица).
- **Как это реализуется**
- Контакт-центр на базе виртуального офиса представляет собой телефонную структуру, где операторы (абоненты) не зависимо от расположения – взаимодействуют в рамках одной внутренней телефонной сети.
- **Рабочее место оператора** – как правило, на дому, организуется одним из трех возможных способов (либо их комбинацией):

Сервер
Alter-CallCentre

Удаленное рабочее место



Интернет

Варианты абонентского
оборудования



Шляк+
Телефон



ПК+Софтфон
+Гарнитура



ПК+
USB-Телефон



Мобильный
или Двойной

- Кроме этого, существуют резервные варианты перенаправления вызовов на любые городские или мобильные номера. Что дает гарантию бесперебойной работы сотрудников контакт-центра.
- **Рабочее место супервизора** (контролера) организуется аналогичным образом.
- Все рабочие места по Интернету соединяются с сервером Контакт-центра (Alter-CallCentre), который в свою очередь соединяется с телефонными линиями (традиционными или Интернет).
- Благодаря *интеллектуальным и многоуровневым алгоритмам* распределения вызовов, нагрузка по обработке звонков равномерно распределяется между всеми операторами. А время ожидания вызова – сокращается.
- Контроль текущей работы контакт-центра осуществляется при помощи системы мониторинга. Здесь, в режиме реального времени можно отследить количество активных линий, статус каждого из операторов, число ожидающих и проч.
- Промежуточный и итоговый контроль работы каждого сотрудника, отдела и контакт-центра в целом – позволяет вести *система статистических отчетов*.
- Для внешних абонентов – клиентов Контакт-центра – работа «Виртуального офиса» не будет отличаться от работы традиционной организации офиса.

Alter CallCentre



Внешние
абоненты



Супервизор



Операторы

- **Результаты и перспективы**
- Внедрение нового решения – как и все технологические, инновационные совершенствования – требует не только инвестиций, но и структурных изменений.
- Помимо технической стороны, будет необходима реорганизация штатного расписания, создание новых должностных инструкций, документов. Но именно изменения в инфраструктуре организации позволяют выявить слабые места и открыть потенциалы роста, перейти на качественно новый уровень работы и взаимодействия с клиентами.
- *А минимизация постоянных издержек – позволит предложить более конкурентные услуги не только в условиях экономического кризиса, но и создаст перспективную базу развития и роста бизнеса впоследствии.*