



SIPS CALL-CENTER

Manual SIPS Cloud - Administrador

1. Preparação de Ambiente:

- Instale o Navegador de Internet (*Browser*) Firefox -
- ❖ Hiperligação direta para download - www.mozilla.org

- Instale o Telefone de Internet (*WebPhone*) Zoiper -
- ❖ Hiperligação direta para download - www.zoiper.com

2. Acesso ao Sistema de Chamadas:

- Registo do Telefone
- ❖ Antes de aceder ao sistema pela primeira vez deverá efetuar a configuração do telefone (Manual de configuração de telefone), das vezes seguintes apenas necessita de ter o telefone ligado.

- Endereço do Servidor SIPS
- ❖ Hiperligação direta para acesso ao sistema - sipscloud.dyndns.org

- a. Ao aceder ao sistema inicia o processo de autenticação
- b. Deverá inserir o nome de utilizador e palavra-chave que lhe foram atribuídos por nós e fazer Login.

3. Painel de Administração

- Ao aceder ao sistema deverá encontrar o seguinte painel

Estação	Operador	Auditória	Acções	Grupo	Estado	Nº do Cliente	Tempo	Campanha	Nº de Chamadas
					READY		0:07		59
					READY		0:12		51
					READY		0:06		81
				INCALL A			1:14		hh
				INCALL M			0:58		97
				INCALL M			0:25		62

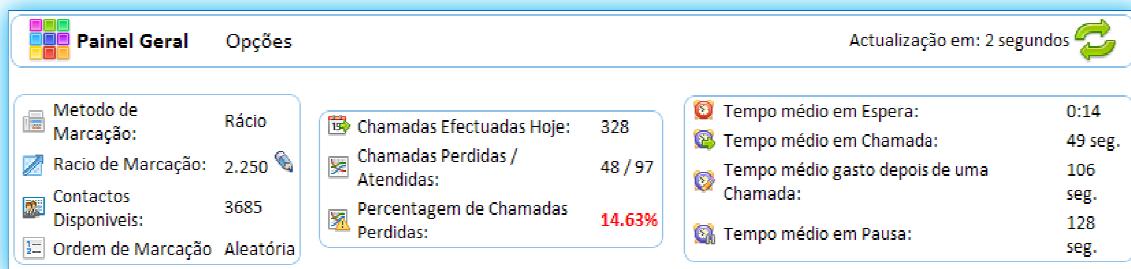
Imagen de Exemplo (as zonas a cinzento estão a ocultar dados privados)

Este painel está acessível através do menu lateral em 'Painel Geral'.

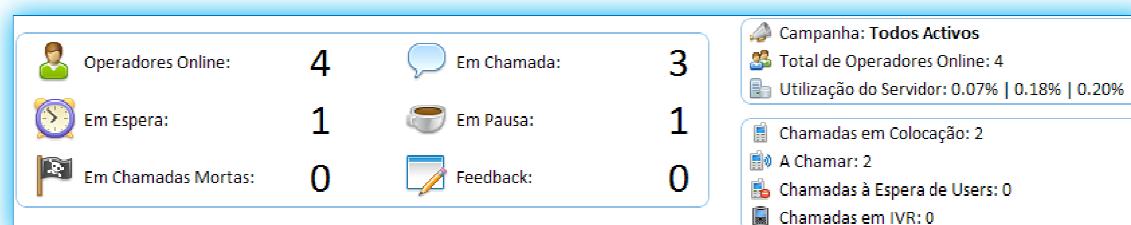
1.1. Listar Operadores

- No Painel Geral do SIPS é possível analisar de forma geral, como está o estado do Sistema e a gestão das Campanhas ativas.
- No topo do Painel conseguimos filtrar esta Gestão a partir das 'Opções', conseguindo visualizar cada campanha em particular, este passo é obrigatório para alterar no painel o nível de Rácio das chamadas efetuadas pelo Sistema.
- Para activar o filtro deverá nas 'Opções' escolher a campanha pretendida e concluir.

- O Rácio é o número de chamadas que o Servidor dispara em média por cada Operador disponível, ou seja, com um rácio de 2.0, o sistema dispara 2 chamadas por cada operador que não estiver no momento em chamada, aumentando assim a possibilidade de encontrar um cliente e associar a um Operador que esteja disponível no momento em que o cliente atende.
- Para um Supervisor o objetivo principal deverá ser tentar balançar:
 - a. *Rácio de Marcação*: tentando manter o mais alto possível.
 - b. *Percentagem de Chamadas Perdidas*: que são chamadas atendidas por clientes mas não tinham nenhum operador disponível e por isso desligaram a chamada, deve tentar manter ao mínimo (estes clientes voltam a ser contactados).
 - c. *Tempo Médio em Espera*: Esta informação indica a duração entre chamadas do operador, ou seja, desde que se colocou no estado ‘READY’ até que lhe foi atribuída uma chamada, deve tentar manter o mais baixo possível.



- Neste Painel é também possível visualizar o número de contactos restantes na base de dados associada à campanha, no entanto caso indique ‘0 Contactos Disponíveis’, apenas quer dizer que todos os contactos já foram contactados pelo menos uma vez.
- No segundo bloco do Painel é visível o estado do sistema de chamadas, indicando o número de operadores ligados ao sistema, o número chamadas atribuídas aos operadores, o número de chamadas que estão a ser disparadas pelo sistema, entre outras.



- Por fim, no último bloco é possível supervisionar cada um dos agendes no Sistema.
- Aqui é indicado o estado do operador, o número da licença usada, o nome dele, quantas chamadas já foram efetuadas por ele hoje e em que campanha se encontra.

Estação	Operador	Auditória	Acções	Grupo	Estado	Nº do Cliente	Tempo	Campanha	Nº de Chamadas
S	S	S	S	S	READY	S	0:07	S	59
S	S	S	S	S	READY	S	0:12	S	51
S	S	S	S	S	READY	S	0:06	S	81
S	S	S	S	INCALL A	S	S	1:54	S	66
S	S	S	S	INCALL M	S	S	0:58	S	97
S	S	S	S	INCALL M	S	S	0:25	S	62

- Ainda neste bloco é possível realizar algumas ações sobre os operadores que são:
 - a. Ouvir Chamada: Permite ouvir em direto a chamada do operador com o cliente
 - b. Entrar na Chamada: Permite ao supervisor iniciar uma chamada em conferência com o cliente e com o Operador.
 - c. Forçar READY: Esta ação coloca o operador em modo 'READY' desde que este se encontre em Pausa.
 - d. Forçar LOGOUT: Esta ação desliga imediatamente o Operador do sistema e caso esteja em chamada termina também.

4. Operadores

- O menu de operadores permite criar novos utilizadores, visualizar e editar os dados destes.

Operadores

- Listar Operadores
- Criar Novo Operador

4.1. Listar Operadores

- O menu de operadores permite visualizar as faltas dos operadores, tal como as suas estatísticas pessoais e gravações das chamadas.

Colaboradores

Grupo	Nome	Username	Faltas	Estatísticas	Gravações	Acções
S	S	S				

4.1.1. Faltas

- Através da listagem de colaboradores, é possível aceder às suas ‘Faltas’, sendo assumida uma falta quando o colaborador não faz login em qualquer altura de um dia.
- Ao clicar em qualquer dia, é possível alterar o estado, ou seja, entre ‘Falta’, ‘Justificada’, ‘Férias’ ou ‘Presente’.
- Os dias sem denominação são dias ainda não passados e de momento não é possível marcar ‘Férias’ antecipadamente, apenas após a data passar é possível fazer a alteração para o estado pretendido.



Falta	Sábado, 2 de Junho	Domingo, 3 de Junho	Justificada	Presente	Presente	Falta
Sexta-Feira, 1 de Junho			Segunda-Feira, 4 de Junho	Terça-Feira, 5 de Junho	Quarta-Feira, 6 de Junho	Quinta-Feira, 7 de Junho
Presente			Férias	Férias	Férias	Férias
Sexta-Feira, 8 de Junho	Sábado, 9 de Junho	Domingo, 10 de Junho	Segunda-Feira, 11 de Junho	Terça-Feira, 12 de Junho	Quarta-Feira, 13 de Junho	Quinta-Feira, 14 de Junho
Férias						
Sexta-Feira, 15 de Junho	Sábado, 16 de Junho	Domingo, 17 de Junho	Segunda-Feira, 18 de Junho	Terça-Feira, 19 de Junho	Quarta-Feira, 20 de Junho	Quinta-Feira, 21 de Junho
Sexta-Feira, 22 de Junho	Sábado, 23 de Junho	Domingo, 24 de Junho	Segunda-Feira, 25 de Junho	Terça-Feira, 26 de Junho	Quarta-Feira, 27 de Junho	Quinta-Feira, 28 de Junho
Sexta-Feira, 29 de Junho	Sábado, 30 de Junho					

(Não esquecer após efetuar alterações para cada mês de gravar os dados)

4.1.2. Estatística

- Esta opção permite visualizar alguns dados relativos ao colaborador relativamente a entradas e saídas do sistema, alterações de estado, chamadas efetuadas.

Estatísticas de		De 2012-06-15	a 2012-06-15	Enviar
Tempo em conversação e status:				
Status		Total	Horas:MM:SS	
CB		6		5:48
DNC		3		4:42
Fax		2		0:37
INCALL		3		0:40
NI		28		49:00
Ocup		11		4:50
RM		1		5:38
VM		1		0:45
Total de Chamadas		55	1:12:01	
Tempo de Login/Logout do utilizador:				
Tipo	Data	Campanha	Grupo	Horas:MM:SS
LOGIN	2012-06-15 09:41:39	01		8600052
LOGOUT	2012-06-15 10:13:02	01		31:23
LOGOUT	2012-06-15 10:40:10	01		
LOGIN	2012-06-15 10:40:57	01		8600052
LOGIN	2012-06-15 10:43:26	01		8600052
LOGOUT	2012-06-15 11:00:10	01		45:53

Vista de exemplo de estatística de um colaborador. (em desenvolvimento)

4.1.3. Gravações

- Neste Painel é possível aceder às gravações dos colaboradores, é necessário filtrar por colaborador, data de início, data de fim ou por contacto.
- É possível ouvir/auditar a chamada efetuada ou fazer o download da gravação através do ‘Link’ de download. **Para ouvir as gravações é necessário instalar o [plugin de Flash](#).**

User	Data Chamada	Duração	Telefone	User	Gravação	Link
	2012-06-15 09:42:24	0:29				
	2012-06-15 09:43:20	1:2				
	2012-06-15 09:45:50	0:30				
	2012-06-15 09:46:49	0:37				
	2012-06-15 09:48:01	1:22				
	2012-06-15 09:49:57	0:49				
	2012-06-15 09:58:12	1:2				
	2012-06-15 09:59:38	0:52				
	2012-06-15 10:00:55	1:38				
	2012-06-15 10:02:59	1:10				
	2012-06-15 10:04:43	1:6				
	2012-06-15 10:07:27	0:38				
	2012-06-15 10:10:17	0:28				
	2012-06-15 10:11:07	0:20				
	2012-06-15 10:11:54	13:34				

4.2.Criar Operador

- Para criar novos operadores basta inserir o nome dele e o nome de login pretendido tal como a palavra-chave de acesso. É possível criar novos colaboradores de supervisão, selecionando o tipo de colaborador como ‘Administrador’.
- A criação de novos colaboradores não cria novos Telefones/Linhas de voz, apenas colaboradores. Estes novos colaboradores para usarem linhas de voz terão de configurar o acesso com uma licença disponível ou adquirir mais licenças de utilização.

Criar Novo Operador

Formulário que permite a criação de novos Operadores.

Nome	Operador Teste
Username	OperadorTeste
Password
Tipo Utilizador	Operador

Cancelar Gravar

4.3. Faltas e Pausas

- Este menu permite facilmente visualizar todos os utilizadores do grupo e selecionando o dia pretendido é possível identificar o primeiro login do dia e o último logout, bem como o tempo despendido em cada uma das pausas permitidas.

Colaboradores

Escolha o dia: 2012-06-15

Pesquisar

User	Login	Logout	Callback	Formacao	Intervalo	Intervalo	Manual Dial
	2012-06-15 09:41:39	2012-06-15 13:07:31	13	6	0	0	0
	2012-06-15 13:00:55	2012-06-15 14:26:40	0	0	0	1	0
		Falta	0	0	0	0	0
		Falta	0	0	0	0	0
	2012-06-15 09:21:27		0	1	0	0	1

5. Campanhas

- Aqui consegue gerir toda a informação relacionada com as campanhas, tal como os feedbacks de chamada permitidos e pausas e gestão da reciclagem de contactos na campanha em configuração



5.1.Listar Campanhas

- A Listagem de campanha oferece uma rápida visualização das configurações principais das campanhas.

Campanhas		Listagem das Campanhas que se encontram configuradas no sistema.					
ID da Campanha	Nome da Campanha	Activa	Método de Marcação	Nível de Marcação	Ordem de Marcação	Editar	
01			Rácio	2	Aleatório		
02			Rácio	2	Aleatório		

5.2.Feedback de Chamada

- Os Feedbacks de chamada são configurados pela administração, de modo a retirar o melhor partido de cada um deles.
- Cada feedback pode ser configurado em:
 - Selecionável**
 - Indica se o feedback está ativo ou não.
 - Resposta Humana**
 - Indica se o operador atendeu um cliente ou uma máquina.
 - Venda**
 - Indica se o operador concluiu a chamada como venda.
 - DNC - (Do Not Call)**
 - Indica ao servidor que deve adicionar o contacto à lista de contactos a não contactar novamente.
 - Atenção à ativação deste campo pois o servidor não voltará a efetuar chamadas para este contacto.

e. NI - (Não Interessado)

- ❖ Indica que o cliente contactado não ficou interessado no serviço proposto na campanha.

f. CallBack – (Agendamento de contacto)

- ❖ Ao ativar este campo, o Operador irá aceder ao menu de agendamento de CallBack após seleção do feedback.

Edição de Feedbacks										
Feedback	Descrição	Selecionável	Resposta Humana	Venda	DNC	NI	Callback	Gravar	Apagar	
CB	Call Back	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim			
DNC	DoNotCall	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Não			
Fax	Fax	Sim	Não	Não	Não	Não	Não			
NI	Nao Interessado	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não			
Ocup	Ocupado	Sim	Não	Não	Não	Não	Não			
RM	Reuniao Marcada	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não			
Venda	Venda	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não			
VM	Voice Mail	Sim	Não	Não	Não	Não	Não			

- Pode também criar novos feedbacks ou apagar os antigos, no entanto o feedback de DNC não é possível eliminar por motivos legais, ou seja, **é obrigatório por lei** se um cliente pedir para não voltar a ser contactado por este tipo de serviços que seja adicionado à lista negra de contactos.
- Para criar novos Feedbacks apenas necessita de indicar o nome pretendido e configurar tal como indicado no passo anterior.

Novo Feedback	<input type="text"/>
Descrição	<input type="text"/>
Selecionável	<input type="checkbox"/>
Resposta Humana	<input type="checkbox"/>
Venda	<input type="checkbox"/>
DNC	<input type="checkbox"/>
Não Interessado	<input type="checkbox"/>
CallBack	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Cancelar"/>	<input type="button" value="Gravar"/>

- Por definição estão já configurados alguns Feedbacks de insucesso de chamada, aconselhamos a que não eliminem os seguintes feedbacks:
 1. CallBack
 2. DoNotCall – obrigatório
 3. Fax
 4. Não interessado
 5. Ocupado
 6. Voice Mail
- Aconselhamos a criar um (ou editar o de Venda) para o objetivo da campanha, quer seja de venda, inquérito, suporte, que permita ao Operador indicar o feedback de sucesso de chamada. Tal como o de venda indicado, aconselhamos a criar mais com o intuito de especificar ao máximo o resultado da chamada, tal como estão indicados para o insucesso.

5.3. Códigos de Pausa

- Os códigos de pausa servem para controlo dos operadores, ou seja, aconselha-se a que efetuem apenas um login no início do dia, um logout no final do dia e durante a atividade que façam a gestão com pausas, tal como para intervalos, refeições ou formação, não esquecendo que para efetuar uma chamada manual ou um CallBack é necessário que se esteja em pausa para efetuar estas chamadas.
- Cada código de pausa é configurado com um tempo máximo, este serve para determinar se o operador excedeu ou não o tempo para a pausa indicada.

Códigos de Pausa

Códigos de Pausa	Descrição	Tempo Máximo	Gravar	Apagar
CALL	Callback	0		
Form	Formacao	0		
INTERV	Intervalo	0		
Manual	Manual Dial	0		

Cancelar Gravar

5.4. Reciclagem de Contactos

- A Reciclagem de contactos serve para o sistema aproveitar as chamadas que foram efetuadas mas sem sucesso, quer seja por um cliente não atender, porque estava a linha ocupada ou por ser um fax. Estas chamadas foram efetuadas mas no entanto não se conseguiu contatar com o cliente, logo o contacto deve ser reaproveitado voltando para a lista de contactos a marcar.

 Reciclagem de Bases de Dados Menu que permite criar e editar os Feedbacks em Reciclagem.

Estado	Atraso das Tentativas	Máximo de Tentativas	Contactos no Limite de Tentativas	Activa	Gravar	Apagar
B	1200	10	0	Sim		
DC	1200	10	0	Sim		
DROP	1200	10	0	Sim		
ERI	1200	10	0	Sim		
NA	5600	10	0	Sim		
PDROP	1200	10	0	Sim		
PU	1200	10	0	Sim		

Cancelar Gravar

- Por definição estão alguns estados/feedbacks de chamada já configurados. Não aconselhamos a apagar estes pois a maioria são próprios do sistema.
- Os Estados podem ser configurados segundo:
 - Atraso de tentativas**
 - Indicação da duração em segundos entre tentativas
 - Máximo de Tentativas**
 - Tal como indica é o número máximo de tentativas até o sistema deixar de contactar este número.

6. Bases de Dados

- As bases de dados devem ser tratadas com algum cuidado. Estas não devem conter contactos duplicados, pois estes originam erros de sistema, logo, e para evitar essas situações, todos os contactos duplicados serão eliminados do sistema.



6.1. Listar Bases de Dados

- A Listagem de bases de dados permite visualizar os dados principais das bases de dados.

ID da BD	Nome da BD	Descrição	Nº de Contactos	Activa	Última Chamada	Campanha	Editar
7000	[Redacted]		3999	✓	2012-06-15 14:25:23	01	
7001	[Redacted]		1000	✓	2012-06-15 09:30:39	02	
7002	[Redacted]		988	✓	2012-06-15 09:28:21	02	

6.1.1. Gerir Bases de Dados

- Na edição de bases de dados é permitido principalmente ativar ou desativar a base de dados, associar a uma campanha e fazer *Reset* aos estados dos contactos, ou seja, todos os contactos passam a ser considerados como novos (os dados guardados mantêm-se).

The screenshot shows the "Editar BD" (Edit Database) form for the database "Movibiz-Lisboa". The form has the following fields and controls:

- ID da BD:** 7000
- Nome da BD:** [Redacted]
- Descrição da BD:** desc
- Campanha Associada:** [Redacted] (with a dropdown arrow)
- Activa:** Sim (checkbox checked)
- Reset Estados:** Não (checkbox checked)
- Horas para Reset:** [Redacted]
- Última Alteração:** Data: 2012-06-05 Hora: 13:18:17
- Última Chamada:** Data: 2012-06-15 Hora: 14:25:23
- Formular Web #1:** [Redacted]

At the top of the form is a toolbar with the following buttons:

- Editar BD: Movibiz-Lisboa
- Callbacks
- Download da BD
- Apagar BD

- No topo da página podem ser visualizados os CallBacks associados à Base de dados em edição.
- Também no topo da página é possível fazer o *download* do estado atual da Base de Dados.
- No fundo da página de edição é possível visualizar o estado da base de dados pelo estado/feedback deixado pelo sistema e pelos operadores, permitindo assim gerir de eficientemente cada uma das bases de dados.

Estado	Nome do Estado	Chamado	Não Chamado
B	Sinal Ocupado (\$)	8	0
CBHOLD	Callback Marcado (\$)	23	0
DNC	DoNotCall	5	0
DROP	Sem Agente Disponivel (\$)	143	0
ERI	Erro no Browser (E)	11	0
Fax	Fax	3	0
INCALL	Em Chamada (\$)	1	0
NA	Ninguem Atendeu (\$)	297	0
NEW	Contactos Ainda Nao Marcados (\$)	0	3357
NI	Nao Interessado	84	0
Ocup	Ocupado	62	0
RM	Reuniao Marcada	1	0
VM	Voice Mail	4	0
	Sub Totais	642	3357
	Totais		3999

6.2.Criar nova Base de Dados

- Uma Base de Dados é apenas uma tabela onde irão ser guardados os contactos e todos os dados do cliente.
- Uma base de dados não deve ser criada sem antes verificar se a campanha onde vai ser associada a base de dados existe, pois ao criar uma nova base de dados terá de a associar a uma campanha existente.

 **Criar Nova Base de Dados** Permite a criação de novas Bases de Dados

ID da BD	<input type="text" value="ID Gerado Automaticamente"/>	    
Nome	<input type="text"/>	
Descrição	<input type="text"/>	
Campanha	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Activa	<input type="radio" value="Não"/> Não <input type="radio"/>	
		 

6.3. Carregar Novos Contactos – MUITO IMPORTANTE

- Após criar uma nova base de dados, esta é criada sem contactos, é necessário carregar os contactos para dentro da nova base de dados, ou então carregar uma base de dados existente com mais contactos.
- A importação de contactos é uma ação que deve ser realizada com algum cuidado, para que o sistema apresente os dados dos clientes como pretendido e sem erros nas informações.
- Tal como indicado na página de importação de contactos, os ficheiros de contactos devem ser inseridos no formato [.CSV] (**Comma Separated Values - Valores Separados por Ponto e Virgula**).
- Também com os próprios contactos a inserir deve ter-se cuidado, pois não devem ser inseridos contactos repetidos, ou seja, não devem existir duas entradas com o mesmo número principal. É possível remover os duplicados através do programa Excel. A razão pela qual se deve ter este cuidado é devido a que no sistema muitas referências são feitas pelo próprio número de telefone e ao encontrar várias entradas o sistema pode escrever os dados no cliente errado.
- Para evitar esta situação temos também uma verificação ao importar os contactos onde pode ser indicada a '*Verificação de Duplicados*'. Mas a verificação deve ser feita no Excel pois o nosso sistema pode remover o cliente errado na importação.

- Para contactos nacionais não é necessário indicar o indicativo do país, mas para contactos internacionais deve ser indicado.

- Após indicar a Base de dados onde os contactos irão ser inseridos e indicar o ficheiro com os contactos, segue para a ‘Associação de Campos’.
- Neste passo devemos associar os campos do nosso ficheiro com os campos existentes na tabela onde irão ser guardados.
- Apenas os campos associados serão preenchidos, os restantes servirão para preencher novos dados associados ao cliente.
- Caso encontre um campo nos contactos a importar que não exista na tabela onde irão ser inseridos, pode associar a um dos campos extra da tabela.
- Os campos da tabela que não são ‘Extra’ devem ser preenchidos apenas com o mesmo valor, por exemplo associar o código postal na lista de contactos ao código postal da tabela, pois estes têm uma utilização específica na base de dados e devem ser mantidos.

 **Carregar Contactos** Permite o Upload de Novos Contactos.

Coluna no SIPS	Dados no Ficheiro
Número de Telefone	"Contacto"
Nome	"Nome Cliente"
Número de Contribuinte	(none)
Morada	(none)
Telefone Alternativo 2	(none) "Nome Cliente" "Morada"
Localidade	"Codigo Postal"
Distrito	"Contacto"
Código Postal	"Localidade"
Telefone Alternativo	(none)
EXTRA1	(none)
EXTRA2	(none)

6.4. Pesquisa de Contactos

- A pesquisa pode ser realizada de duas maneiras distintas:

a. *Pesquisa na Base de Dados*

- ❖ É possível pesquisar contactos existentes nas base de dados e analisar quando foi contactado pela última vez e por que operador, por cada base de dados em que é encontrado o contacto.

b. Pesquisa nos Logs do Servidor

- Este método de pesquisa vai mostrar todos os contactos realizados para o contacto indicado, por que operador, em que Campanha estava associado, qual a duração da chamada e outras informações importantes.

Procura de Contactos

Procura nas Base de Dados

ID do Vendedor	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>
Telefone Alternativo	<input type="text"/>
ID do Contacto	
<input type="button" value="No"/>	

Vista de exemplo do método de Pesquisa em Bases de Dados

Pesquisa de Contactos

Inserir Texto.

#	ID do Contacto	Estado	ID do Colaborador	Ultimo Colaborador	ID da BD	Telefone	Nome	Cidade	Segurança	Ultima Chamada
1	[redacted]				219201281	Purosiononimo	Sintra			2012-07-05 13:25:55
2	[redacted]				219201281					2012-06-18 06:09:55

Vista de exemplo do resultado da Pesquisa em Bases de Dados

Procura nos Logs

ID do Contacto	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>

Vista de exemplo do método de Pesquisa nos Logs do Servidor

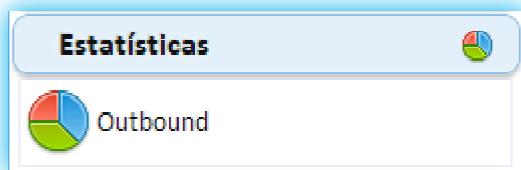
Procura de Contactos

#	ID do Contacto	Telefone	Campanha	Data da Chamada	Estado	Colaborador	ID da BD	Comprimento	Dial
1	3	219201281	[redacted]	2012-05-15 21:01:03	INCALL	[redacted]	998		MANUAL
2	1	219201281		2012-05-29 17:38:22	DISPO	[redacted]	998	3	MANUAL
3	1	219201281		2012-05-29 18:45:07	DISPO	[redacted]	998	4	MANUAL
4	1	219201281		2012-05-31 13:43:59	VM	[redacted]	998	102	MANUAL
5	1	219201281		2012-05-31 13:51:25	Fax	[redacted]	998	25	MANUAL
6	1	219201281		2012-05-31 18:54:53	NI	[redacted]	998	92	MANUAL
7	1	219201281		2012-06-04 12:15:54	DISPO	[redacted]	998	67	MANUAL
8	1	219201281		2012-06-04 12:17:37	DISPO	[redacted]	998	143	MANUAL

Vista de exemplo do resultado da Pesquisa nos Logs do Servidor

7. Estatísticas

- Neste separador é possível aceder a algumas estatísticas relativamente aos operadores, às campanhas e às bases de dados.



7.1. Outbound

- As estatísticas de 'Outbound' (chamadas realizadas pelo Sistema para os Clientes) permitem analisar por uma data específica e uma ou todas as campanhas

a. Totais

- Número total de Chamadas realizadas
- Tempo Médio por Chamada (TMC)

b. Respostas Humanas

- Número de Clientes com que se falou
- Tempo Médio por Chamada (TMC)
- Tempo Total de Conversação com Clientes

c. Chamadas Perdidas

- Total de Chamadas Perdidas
 - Indica o número de chamadas em que um cliente atendeu, no entanto não existia um operador disponível para receber a chamada.
 - A percentagem indicada é sobre o total de chamadas realizadas pelo Sistema.
- Percentagem de Chamadas Perdidas vs Atendidas
 - Esta percentagem é idêntica à anterior, no entanto é comparada com o número de chamadas atendidas pelos operadores.
- Tempo médio de Chamadas Perdidas
 - Duração média que o cliente demora a desligar uma chamada que não é atendida por um operador.
- Rácio de Produção

d. Sem Resposta

- Total de Chamadas sem Resposta
- Total de Chamadas Não Atendidas

e. Estatísticas de Hangup

- Estatística que indica o número de chamadas e o que originou o terminar da chamada

f. Estatísticas de Feedback

- Estatística que indica o número de chamadas por hora que originam cada Feedback, bem como o total de chamadas realizadas, o tempo médio de chamada e o número de chamadas por hora que originam cada feedback.

g. Estatísticas de Base de Dados

- O número de Chamadas realizadas para cada uma das bases de dados associadas às campanhas em análise.

h. Estatísticas dos Agentes

- Estatística que indica por cada Operador o número total de chamadas realizadas, o tempo total em chamada, o tempo médio de chamada e o tempo médio em espera por outra chamada.

7. Dúvidas

- Qualquer dúvida deverá contactar o seu supervisor/coordenador, caso necessário estamos sempre disponíveis para o ajudar.

Purosinónimo, Lda.

Tel: 21 920 12 81

Email: apoio@purosinonimo.pt

Página: www.sips.pt

