

Viking Cruises CTI Salesforce Integration Project

Project Completion Sign-Off Form

1. Project Description:

Help Viking Cruises to realize the CTI-Salesforce integration solution, which includes:

- Design business requirement for call to case process
- Realize the integration between CTI call system and Salesforce
- Prepare the user manual
- Provide training to the end users
- Provide 4 weeks of on-site support after project go-live

2. **Owners:** Alex Font, Daniel Zheng, Andrew Zhang (Viking Cruises)
 Frank Yu, Jack Zhu (Deloitte)

3. Delivered Functions in Salesforce

Level 1	Level 2
01 Case Management Process	01-01 Case Generation Process (New Customer)
	01-02 Case Generation Process (Existed Customer)
	01-03 Case Closure Process






Level 1	Level 2
02 Knowledge Management	02-01 Knowledge Acquisition
	02-02 Knowledge Publishing
	02-03 Knowledge Maintenance

4. Delivered Report/Dashboard in Salesforce

Report / Dashboard	Folder
Call Analysis_Personal Account	Call & Case
Call to case	Call & Case
New Answered Wechat Report	Call & Case
new_Call Centre Activity	Call & Case
Newl_Calls Analysis Under 30 seconds	Call & Case
Newly_Basic data report	Call & Case

newly_Calls by 15min (Daily)	Call & Case
newly_Calls by 15min (Weekly) work hrs	Call & Case
Newly_Calls by Quarter 15 min (Weekend)	Call & Case
Newly_Productivity report	Call & Case
UA_Abandon% & SL report by agent	Call & Case
UA_Abandon% & SL report by date	Call & Case
UA_Abandon% & SL report by interval	Call & Case
UA_Call Activity	Call & Case
UA_New Call Analysis	Call & Case
UA_NEW call center activity	Call & Case
UA_New Call Records (7 days)	Call & Case
UA_New Call Records (Last Month)	Call & Case
UA_New Call Wait time analysis	Call & Case
UA_New Outbound Calls (120 days)	Call & Case
UA_Unanswered Call Wait time analysis	Call & Case

5. Project Deliverables

 20171201_Call to Case_UAT Script_v_1.0.xlsx	15/11/2017 15:28
 20171201_Deloitte_Viking User Manual_R1_v1.0.docx	15/11/2017 15:27
 20171201_Deloitte_Viking_training.pptx	15/11/2017 15:28
 20171202_Deloitte_Viking_Call to Case Management_BRD_v1.0.docx	15/11/2017 15:28
 20171202_Deloitte_Viking_FSD_v1.0.doc	15/11/2017 15:28

6. Project Hypercare Status (from Nov 13th to Dec 11th , 4 weeks)

6.1 Functions/Process Fix List

No	Severity	Item	Defect Type	Request Summary	Comments	IT Owner	Status	Fixed ETA
1	低	case 页面	Bug	已建个案中的“客户信息”栏位，有“客户类型”显示一串乱码，请修改	将 key 值直接显示在页面，已做修改	德勤	Closed	13/11/2017
2	低	case 页面	Reject	座席要修改自己客户的信息，如：增加客户的手机号，但点编辑按钮后，系统会多出一个“客户名”，让座席必填。但座席已输过客户名了、显示在“姓氏”栏。测试结果为，座席 B 自动挂断。座席 C 和客户 A 直接通话。	操作错误，选择了一个同名的联系人。应该选择客户对象	德勤	Closed	13/11/2017
3	中	CTI	Issue	实时监控屏上，如果队员“小休”状态，英文请改成“Break”，而不要 reset	已按要求做调整	德勤/UC	Closed	13/11/2017
4	低	CTI	CR	外呼也需要保存录音和 case	外呼也做 case 弹屏，并保存 case	德勤	Closed	13/11/2017
5	中	客户页面	CR	在客户详细信息页面，“信息来源”和“客户来源”字段的内容是重复的	已按要求做调整。合并为客户来源	德勤	Closed	13/11/2017
6	低	客户页面	CR	在新建个案页面，“信息来源”字段下拉菜单中，需要更新一些选项，比如“其他旅游网站”改为“其他网站”	收到最新邮件后做调整	德勤	Closed	14/11/2017
7	中	case 页面	Issue	微信弹屏，创建 case 时，报错，无法创建 case。	早上两个 case 出现该情况，后续都正常。 问题无法重现，由于微信是雨花石做的，需要雨花石提供微信测试号，跟这边联调才能确认错误原因。	德勤/雨花石	Closed	15/11/2017
8	中	CTI	Bug	系统中已有客户再次来电，该客户的所有人处于离线状态，客户电话一直在等待，没有转接到其他坐席		UC	Closed	14/11/2017
9	中	客户界面	Issue	通过 salesforce 系统无法读取到座席与客户的微信聊天记录。		德勤/雨花石	Closed	15/11/2017

10	中	座席通 话	Issue	客户呼入电话分配给空闲座席的规则不符合客户所要求的规则：分配给最长空闲时间的座席		UC	Closed	15/11/2017
11	中	网络连 接	Issue	座席的网络状态不稳定，会发生无法连接服务器、发生较严重的网络延迟等情况		联通	Closed	17/11/2017
12	低	case 页 面	Bug	座席出现无法创建 case 的情况		德勤	Closed	15/11/2017

6.2 Reporting Fix List

问题 编号	Severity	表名	问题字段	问题详情	问题原因	IT Owner	Status	Fixed ETA
1	高	UA_Abandon% & SL report by date	SL% in 20s	现有的计算为(SL% in 20s)=(Call Answered in 20s)/(Sum of Answered)，分母应该是 Total Call Offered in Operation Hours	UC 提供数据错误	UC	Closed	23/11/2017
2	高	UA_Abandon% & SL report by agent	Sum of Unanswered	(Sum of Unanswered)+(Sum of Answered)!(=(Total Call Offered)	UC 提供数据错误	UC	Closed	23/11/2017
	高		Sum of Answered			UC	Closed	23/11/2017
	低		Total Call Offered			UC	Closed	23/11/2017
3	中	UA_Abandon% & SL report by interval	同问题 1，2	同问题 1，2	UC 提供数据错误	UC	Closed	23/11/2017
4	高	Call activity		需要能看到呼叫中心基础数据	报表字段设置不全	Deloitte	Closed	23/11/2017
5	高	productivity report	First Login Time	基础数据错误	现在使用的是登录和登出时间。由于使用自动登录，该数值可能不准确。现在排队逻辑是根据签入，签出的时间来计算的。UC 能否将签	UC	Closed	23/11/2017

					入，签出			
			Last Logout Time	基础数据错误	现在使用的是登录和登出时间。由于使用自动登录，该数值可能不准确。现在排队逻辑是根据签入，签出的时间来计算的。UC 能否将签入，签出	UC	Closed	23/11/2017
			Staffed Time	基础数据错误，应该等于所有状态时间之和	UC 提供数据错误	UC	Closed	23/11/2017
6	高	全部报表		需统一报表数字精度为 2 位小数	UC 提供数据精度不一	UC & Deloitte	Closed	23/11/2017
7	高	漏电话		需知道漏电话来电时间	现在的接口里，那个字段代表该时间。请 UC 回答一下。如需修改接口，德勤配合一起修改	UC & Deloitte	Closed	23/11/2017
8	高	UA_Abandon% & SL report by date	Call Answered in 20s	20s 的等待时间应当为 IVR 结束分配坐席开始，坐席接起电话结束	客户需求更新	UC	Closed	29/11/2017

9	高	UA_Abandon% & SL report by agent	Sum of Unanswered	部分确实发生的未接听电话，在报表中的计数显示为0，并且无法符合 (Sum of Unanswered)+(Sum of Answered)==(Total Call Offered)的逻辑。 例如：(1) 11/28 , 08:00:00-08:30:00 BJ Hall 的数据； (2) 11/28 , 18:30:00-19:00:00 SH Evan 的数据。	UC 提供数据错误	UC	Closed	29/11/2017
			Unanswered	当 Sum of Unanswered 字段值为发生显示为 0 的错误时，Unanswered 字段会显示为 100%。 例子同上	由于上一问题引发的错误	UC	Closed	29/11/2017
10	高	UA_Abandon% & SL report by interval	Sum of Unanswered	部分确实发生的未接听电话，在报表中的计数显示为0，并且无法符合 (Sum of Unanswered)+(Sum of Answered)==(Total Call Offered)的逻辑。 例如：(1) 11/28 , 08:00:00-08:30:00 2 组的数据； (2) 11/28 , 19:30:00-20:00:00 2 组的数据。	UC 提供数据错误	UC	Closed	29/11/2017

11	高	UA_Abandon% & SL report by date	Sum of Unanswered	部分确实发生的未接听电话，在报表中的计数显示为 0，并且无法符合 (Sum of Unanswered)+(Sum of Answered)=(Total Call Offered)的逻辑。 例如：(1) 11/27 的数据；(2) 11/28 的数据。	UC 提供数据错误	UC	Closed	29/11/2017
12	高	Newly_Productivity report	Last Logout Time	最晚不大于当天 21:00	客户需求更新	UC	Closed	29/11/2017
13	高	productivity report	Available	Available 字段的值大于 Staffed Time 的值	UC 数据错误	UC	Closed	30/11/2017
14	高	productivity report	ACW	ACW 字段的值显示为 0	SFDC 与 UC 接口调用偏差	UC & Deloitte	Closed	30/11/2017
15	高	productivity report	ACHT	ACHT 不等于 (ACW+ATT)	UC 数据错误	UC	Closed	30/11/2017
16	高	UA_Abandon% & SL report by date	ACW	ACW 字段的值显示为 0	SFDC 与 UC 接口调用偏差	UC & Deloitte	Closed	30/11/2017
17	高	UA_Abandon% & SL report by date	Total Call Offered in Operation Hours	group3 的通话未被记录在当天的表格内	UC 数据错误	UC	Closed	30/11/2017
18	高	UA_Abandon% & SL report by agent	Total Call Offered	group3 的坐席的呼入通话未被记录在对应的表格内	UC 数据错误	UC	Closed	30/11/2017
19	高	productivity report	Service 坐席数据错误	Service 坐席的 Available 字段的值出现负数	坐席原数据有问题	UC	Closed	01/12/2017
20	高	productivity report	Idle	Idle 字段数据为 0	UC 服务器未传数据	UC	Closed	01/12/2017
21	高	productivity report	Available	Available 字段的值大于 Staffed Time 的值	UC 数据错误	UC	Closed	01/12/2017
22	高	productivity report (UA_Abandon% & SL report by date)	ACW	ACW 字段的值显示为 0	SFDC 与 UC 接口调用偏差	UC & Deloitte	Closed	01/12/2017

23	高	UA_Abandon% & SL report by date (UA_Abandon% & SL report by agent)	Total Call Offered in Operation Hours (Total Call Offered)	group3 的通话未被记录在当天的表格内	UC 数据错误	UC	Closed	01/12/2017
24	中	productivity report	Idle	Idle 字段数据为 0	UC 服务器无法提供登陆时间, 需 Salesforce 服务器提供	UC & Deloitte	Closed	06/12/2017
25	低	Call to case	昨天部分通话记录的基础数据错误	这些通话的部分字段, 包括通话是否接听, 接听时长等抓取失败	同一"唯一ID"的通话存在重复的记录, 导致抓取失败	UC & Deloitte	Closed	06/12/2017
26	中	productivity report	Utilization%	字段值与 BRD 计算值不符合	字段值的计算公式不正确	UC	Closed	06/12/2017
27	中	productivity report	TTT	TTT 字段未计入呼出总时长	客户更改 TTT 公式为: TTT= 呼入总时长+呼出总时长	UC	Closed	08/12/2017
28	高	UA_Abandon% & SL report by date	ACW	ACW 字段没有值	UC 服务器数据错误	UC	Closed	08/12/2017

Reviewer **Alex Font:** _____ Date: ____/____/____

Reviewer **Daniel Zheng:** _____ Date: ____/____/____

Reviewer **Andrew Zhang:** _____ Date: ____/____/____