

AmiVoice Operation Help Systems

Tele Marketing & QA Management



Advanced Media, Inc.

AmiVoice Operation Help System

Welcome to AmiVoice Operation Help System



TELE MARKETING



Dashboard

- Realtime Sale Calls amount, status per product with trend
- Realtime Analytic , visualize the best service pattern with top 5 states,



Realtime Call Details

- Call history with multiple criteria for searching



Campaign Analytics Support

- Customer's Age Segment per product
- Conserve Reason per product
- Conserve Trend of all products

Customer Information Insight

QUALITY MANAGEMENT



Dashboard

Realtime Call Monitoring



Evaluation Assignment



Evaluation Setup

- Create Form
- Create Question
- Grade Setting

Evaluation Reports

- Detail Report BY Question
- Detail Report BY Group of Question
- Summary Report BY Question
- Summary Report BY Group of Question

Text Search (Calls)



Settings

Customize setting and preference.

AmiVoice Operation Help System

Welcome to AmiVoice Operation Help System



TELE MARKETING



Dashboard

- Realtime Sale Calls amount, status per product with trend
- Realtime Analytic , visualize the best service pattern with top 5 states,



Realtime Call Details

- Call history with multiple criteria for searching



Realtime Analytics

- State sale talk
- Visualize the best service pattern

Campaign Analytics Support

- Customer's Age Segment per product
- Conserve Reason per product
- Conserve Trend of all products

Customer Information Insight

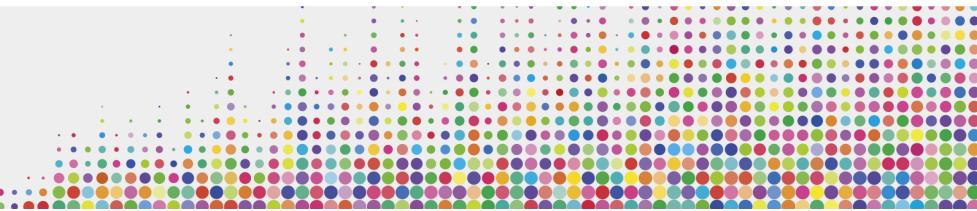
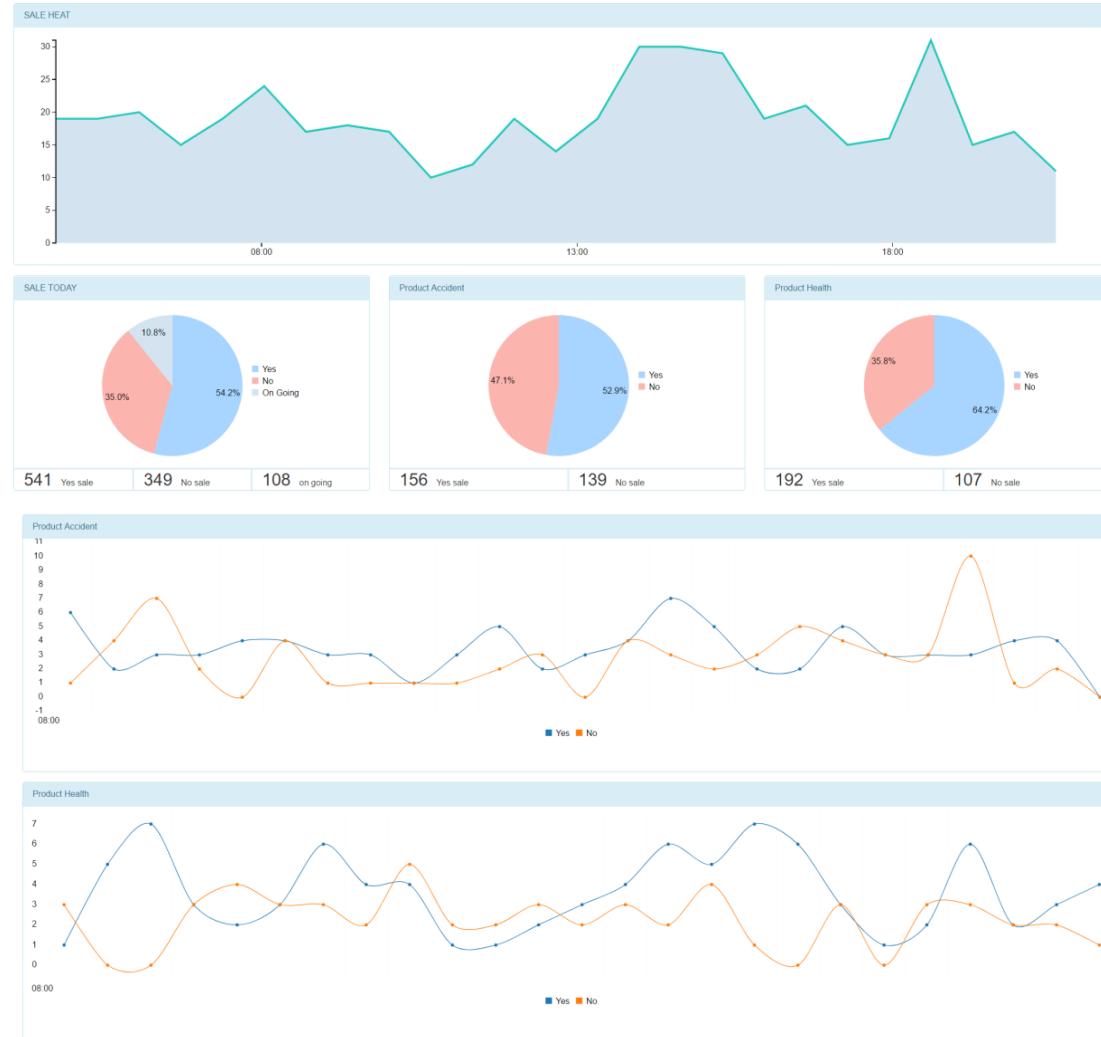
Role:

- Sale Manager

Role: Sale Manager

Dashboard

Tele Marketing Dashboard



Analytics: States sale talk

Product Accident



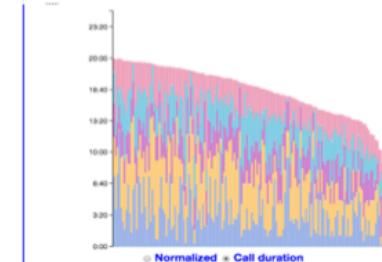
Analytic Details →

Product Health

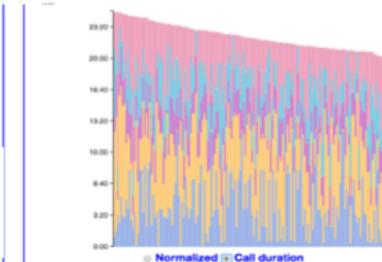


Analytic: Visualize the best service pattern

Product Accident



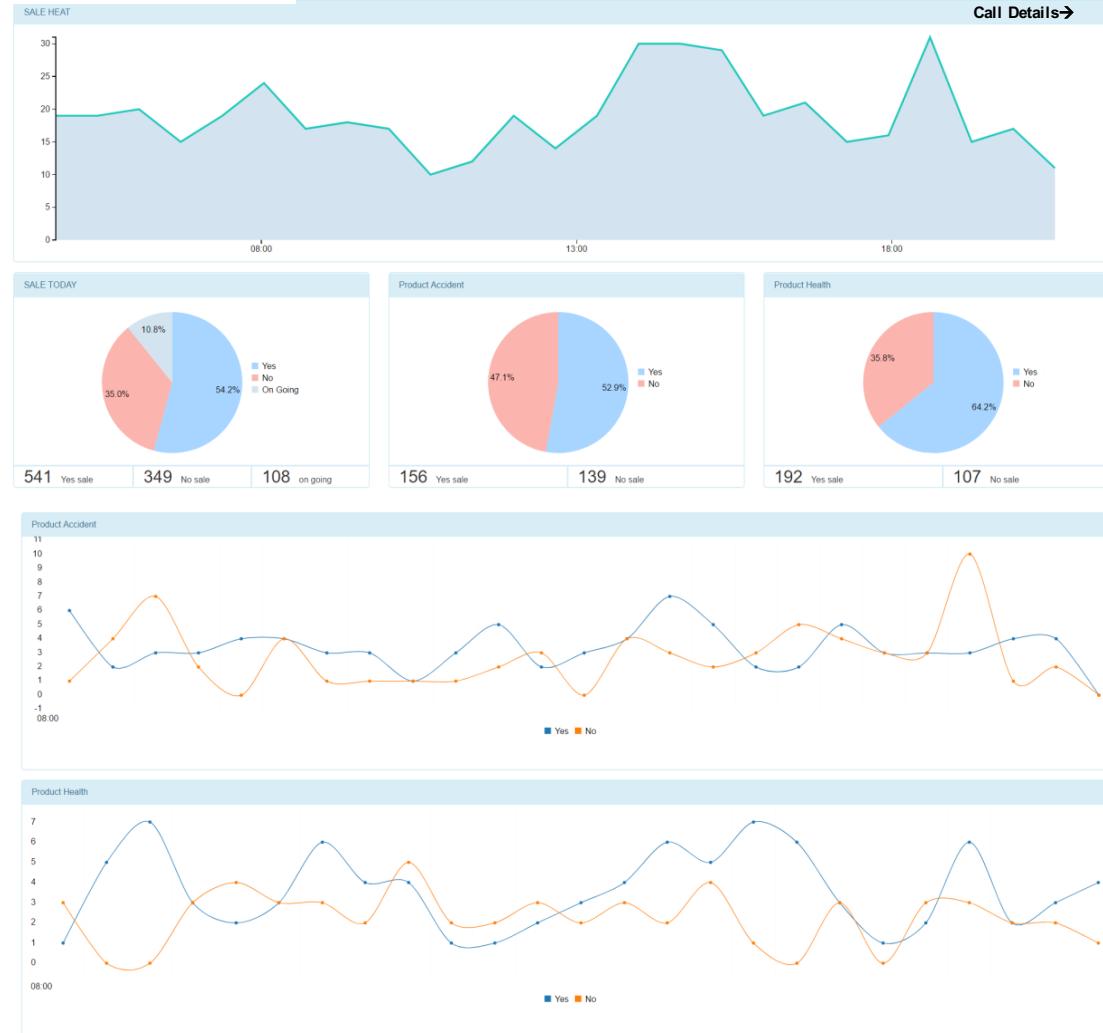
Product Health



Role: Sale Manager

Dashboard & Realtime Call Details

Tele Marketing Dashboard



Link

Realtime Call Details

- Call history with multiple criteria for searching

Call History

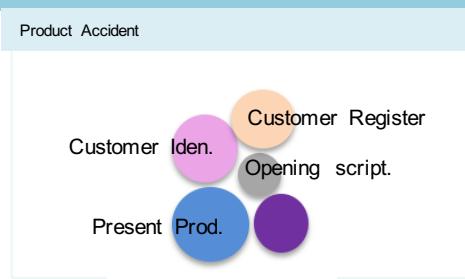
Site	Ext.	Action	Date/Time	v	Caller No.	Dialed No.	Ext.	Duration	Dir	Agent	Group	Type
CIGNA			2016-12-20 00:00 - 2016-12-23 23:55									
Ext.	Both											
Direction	Inbound											
CS												
TM												
In	0 (00:00)	Out	297 (09:25:29)	Total	297 (09:25:29)							
1	④ ⑤	2016-12-22 14:10:05	9287		0800005297	9287	02:22		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale
2	④ ⑤	2016-12-22 14:17:51	9286		0800005296	9286	01:32		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale
3	④ ⑤	2016-12-22 14:17:42	9285		0800005295	9285	12:15		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) Yes Sale (teleSaleFast)
4	④ ⑤	2016-12-22 14:19:29	9284		0800005294	9284	00:48		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale
5	④ ⑤	2016-12-22 14:16:25	9283		0800005293	9283	06:10		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale
6	④ ⑤	2016-12-22 14:15:48	9282		0800005292	9282	00:52		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale
7	④ ⑤	2016-12-22 14:15:43	9281		0800005291	9281	01:45		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale
8	④ ⑤	2016-12-22 14:15:33	9280		0800005290	9280	11:04		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) Yes Sale (teleSaleFast)
9	④ ⑤	2016-12-22 14:14:27	9279		0800005279	9279	03:52		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale
10	④ ⑤	2016-12-22 14:14:04	9278		0800005278	9278	06:29		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) Yes Sale (teleSaleFast)
11	④ ⑤	2016-12-22 14:13:26	9277		0800005277	9277	07:15		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) Yes Sale (teleSaleFast)
12	④ ⑤	2016-12-22 14:12:43	9276		0800005276	9276	09:18		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) Yes Sale (teleSaleFast)
13	④ ⑤	2016-12-22 14:11:48	9275		0800005275	9275	12:59		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) Yes Sale (teleSaleFast)
14	④ ⑤	2016-12-22 14:10:31	9274		0800005274	9274	00:33		Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale

"Display Call of Sale only"

Role: Sale Manager

Realtime Analytics

Analytics: States sale talk



Analytic Details→

Product Health



Link

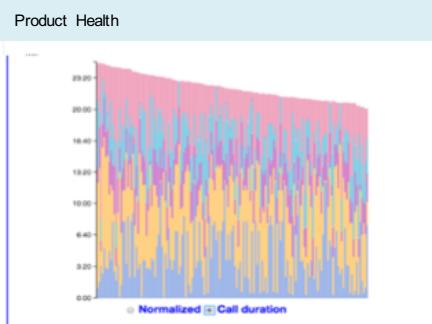
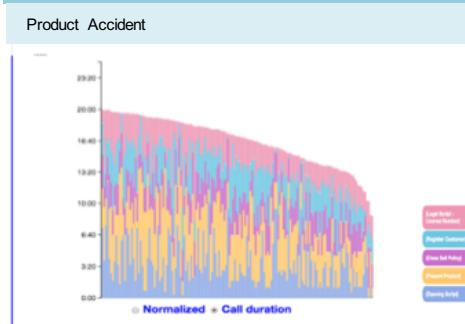
Realtime Analytics

- Top 5 states sale talk
- Visualize the best service pattern

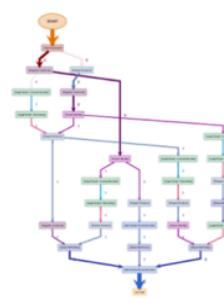
Visualize the best service pattern



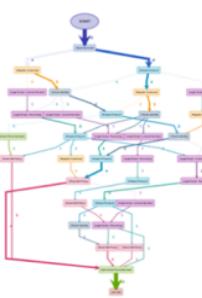
Analytic: Visualize the best service pattern



There are no data in specified datetime.



There are no data in specified datetime.



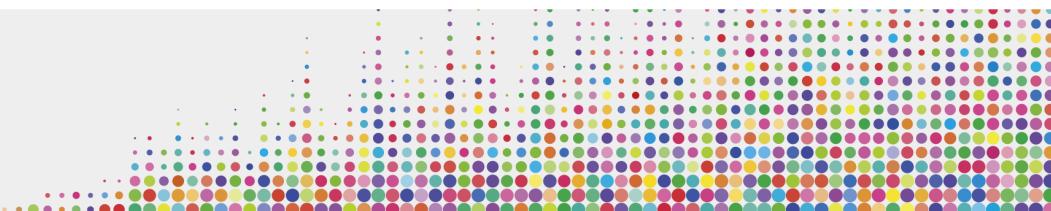
NO TIME TO BUILD →

no	call_date	caller_no	dialed_no	ext
1	2016-12-23 09:00:46	0800005002	9002	9002
2	2016-12-23 09:02:54	0800005009	9009	9009
3	2016-12-23 09:14:41	0800005046	9046	9046
4	2016-12-23 09:13:36	0800005042	9042	9042
5	2016-12-23 09:06:32	0800005019	9019	9019

no	call_date	caller_no	dialed_no	ext
1	2016-12-23 09:00:46	0800005002	9002	9002
2	2016-12-23 09:02:54	0800005009	9009	9009
3	2016-12-23 09:14:41	0800005046	9046	9046
4	2016-12-23 09:13:36	0800005042	9042	9042
5	2016-12-23 09:06:32	0800005019	9019	9019

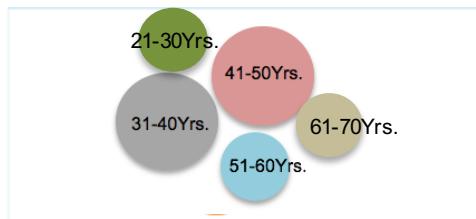
Role: Sale Manager

Campaign Analytics



Customer's Age segment per product

Product Accident



Customer's Age segment per product

Product Health

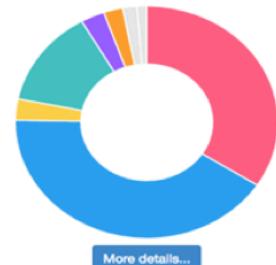


Campaign Analytics Support

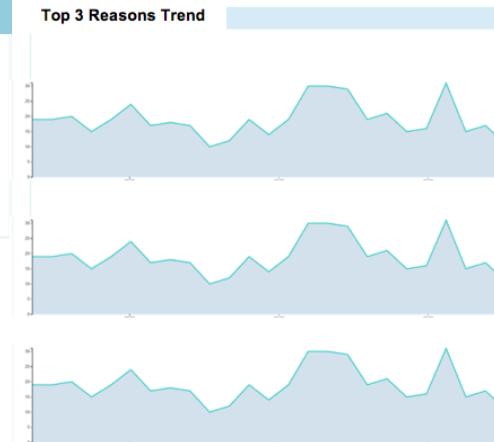
- Customer's Age Segment per product
- Conserve Reason per product
- Conserve Trend of all products

Conserve Reason per product

Others Unknown unhappy_on_service higher_financial_obligations
duplicate_with_others hard_to_claim_or_payment unclear_coverage
useless



Top 3 Reasons Trend



Unhappy on Service

no	call_date	caller_no	dialed_no	ext
1	2016-12-23 09:00:46	0800005002	9002	9002
2	2016-12-23 09:02:54	0800005009	9009	9009
3	2016-12-23 09:14:41	0800005046	9046	9046
4	2016-12-23 09:13:36	0800005042	9042	9042
5	2016-12-23 09:06:32	0800005019	9019	9019

Duplicate with others

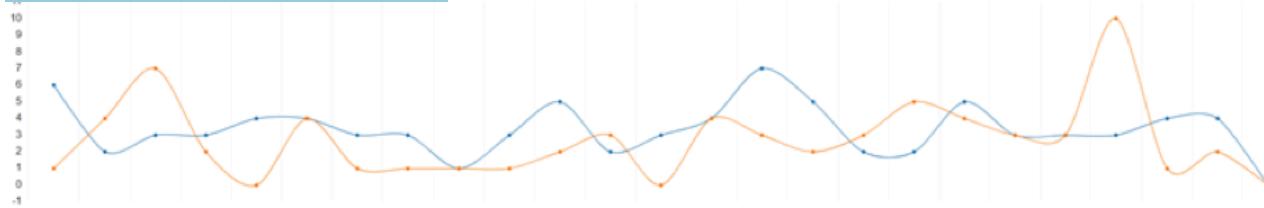
no	call_date	caller_no	dialed_no	ext
1	2016-12-23 09:00:46	0800005002	9002	9002
2	2016-12-23 09:02:54	0800005009	9009	9009
3	2016-12-23 09:14:41	0800005046	9046	9046
4	2016-12-23 09:13:36	0800005042	9042	9042
5	2016-12-23 09:06:32	0800005019	9019	9019

Unclear Coverage

no	call_date	caller_no	dialed_no	ext
1	2016-12-23 09:00:46	0800005002	9002	9002
2	2016-12-23 09:02:54	0800005009	9009	9009
3	2016-12-23 09:14:41	0800005046	9046	9046
4	2016-12-23 09:13:36	0800005042	9042	9042
5	2016-12-23 09:06:32	0800005019	9019	9019

← NO TIME TO BUILD

Conserve Trend of all products



Health

Accident

Role: Sale Manager

Customer Information Insight

Detected Customer Details

Call date range 2016-12-22 - 2016-12-23



ID	Date/Time	Product	Customer Name	Status	Sex	Age	Birthdate	Weight	Height
109809	2016-12-22 09:00:00		รัตนา ชื่อราquel	Married	Female	48	XX-XX-XXXX		
109810	2016-12-22 09:03:22	Disease insurance	ภัทรลภา แก้วบัวลี		Female		XX-01-XXXX		
109811	2016-12-22 09:06:37	Disease insurance	กัญชลักษ์ สำราญ	Married	Female		01-XX-XXXX		
109812	2016-12-22 09:08:23	Disease insurance	ฐิติพัตราตน์ ภาณุพงษ์สิทธิ์	Married	Female	35	05-XX-XXXX		
109813	2016-12-22 09:13:05	Disease insurance	ธนากรศรีชัย ปิยมลศรีชัยศรีชัย	Married	Female	54	03-XX-XXXX		
109814	2016-12-22 09:15:28	Disease insurance	ยาลีต้า ลอดหนา	Single	Female	34	XX-XX-XXXX		
109815	2016-12-22 09:16:58	Disease insurance	รักก ณัณฑ์	Married	Male	60	XX-XX-XXXX		
109816	2016-12-22 09:18:27	Disease insurance	ฐีร์ แก้วราดี	Married		48	12-05-1968		
109817	2016-12-22 09:20:41	Disease insurance	กนกวรรณ แรมคม		Female	36	01-XX-1981		
109818	2016-12-22 09:22:09	Pa insurance	กรต ภาส			39	23-XX-2521		
109819	2016-12-22 09:25:34	Disease insurance	ภักดีศรีกันต์ แก้วฤทธิ์ส่ง		Male	32	15-XX-XXXX		
109820	2016-12-22 09:27:40	Pa insurance	จรสศรี จรสศรี			65	07-XX-XXXX		
109821	2016-12-22 09:29:28	Pa insurance	พศาร พงษ์ศิริสุข	Married	Male	23	XX-XX-XXXX		
109823	2016-12-22 09:34:39	Disease insurance	พิตร ปิง โสغا		Male	56	XX-02-XXXX		
109824	2016-12-22 09:37:06	Pa insurance	นกสรร สุ่มทอง	Married	Male	41	19-08-1976		
109825	2016-12-22 09:38:43	Disease insurance	บุญลือ พูลนิล	Married	Female	65	XX-XX-XXXX		
109826	2016-12-22 09:40:36	Disease insurance	สมชาย จังชั้นเดา	Married	Male	49	23-XX-2511		
109827	2016-12-22 09:42:24	Disease insurance	ราณี หอมรักษ์	Married	Female	57	XX-04-2502		
109828	2016-12-22 09:43:41	Disease insurance	วรรณพิมล กานเนดอนทร์				15-XX-XXXX		
109829	2016-12-22 09:45:24	Disease insurance	สุกัญญา คำรุจจิต		Female	35	02-XX-XXXX		
109830	2016-12-22 09:48:02	Disease insurance	อัจกานา 马拉ศิลป์		Female	30	01-09-1985		
109831	2016-12-22 09:49:17	Disease insurance	นันทนาทัยศรีบัญญานันทนากัณฑ์		Male	44	02-XX-XXXX		
109832	2016-12-22 09:50:36	Pa insurance	ฐานินีศิริกันทร์	Married		33	11-04-1983		
109833	2016-12-22 09:53:16	Disease insurance	ศิรินา ย่างทอง		Male	44	XX-XX-XXXX		
109835	2016-12-22 09:57:51	Health insurance	อนฤญาต ทองคุ้ม				03-XX-XXXX		

Show 25 entries

Previous 1 2 3 4 5 6 7 Next

“Result from NLU: customer's info were retrieved from transcription”

AmiVoice Operation Help System

Welcome to AmiVoice Operation Help System



QUALITY MANAGEMENT

- Dashboard**

- Realtime Call Monitoring**

- Evaluation Assignment**

- Evaluation Setup**
 - Create Form
 - Create Question
 - Grade Setting

- Evaluation Reports**
 - Detail Report BY Question
 - Detail Report BY Group of Question
 - Summary Report BY Question
 - Summary Report BY Group of Question

- Text Search (Calls)**


Role:

- QA Manager
- QA Agent

Role: QA Manager Dashboard

Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

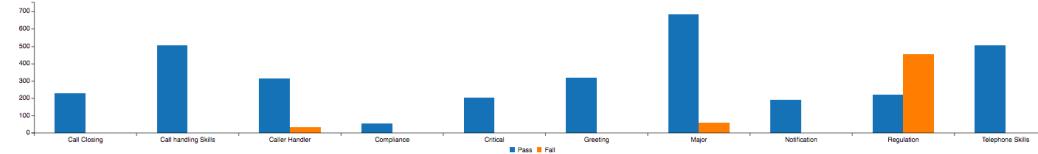
patadmin

Assignment Task
Current Task Status

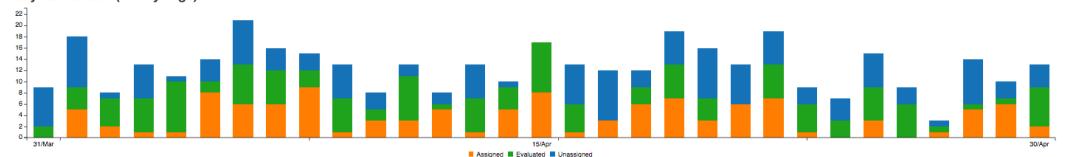


Auto Assessment

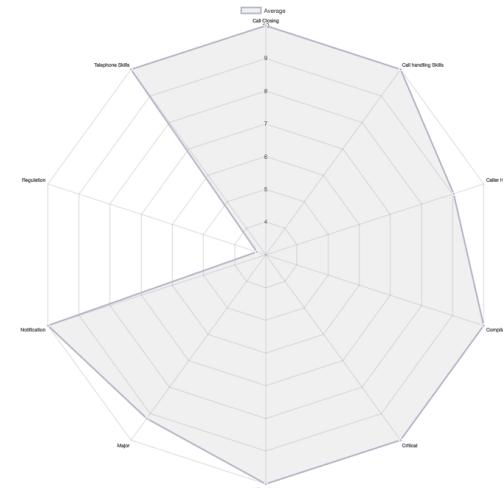
Summary by Group Question (Number of Call)



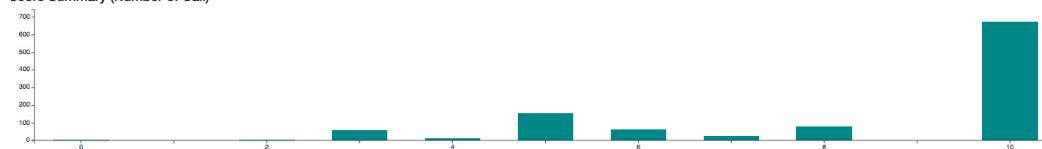
Daily Task Status (30 days ago)



Score Performance By Group Question



Score Summary (Number of Call)



Each graph will link to each “Call History with transcription data” page

Role: QA Manager

Dashboard → (Link to) Call History

Agent: Cigna Agent Time: 2016-12-22 09:29:28 Direction: Out Caller: 9013 Dialed: 0800005013 Customer: Unknown Ext: 9013 [Send E-mail](#)

(Present Product) (Register Customer) (Present...) (Present Product) ... (C)

00:12:41:04 1x

Call Classification

Customer Detail

Name	BOD	Age	Weight	Height
พศกร พงษ์ศิริ	XX-XX-XXXX	23		

Tags: ลูกค้า cigna ลูกค้า มะเร็ง ภัยแล้ว ไม่เข้าใจ เดชะโภรา แม่หาวน ขอโทษ เชือประภัน

Evaluation **App Usage** **Comment**

Form: TM Form [Save](#)

Agent: Cigna Agent Group: Cigna Team A

Regulation

08.02-R01 ต้องแจ้ง ชื่อ-นามสกุล, เลขที่ใบอนุญาต, ชื่อบริษัทประจำ ขอนับที่เสียงตามกฎหมาย. Yes No

13.02-R06 ต้องสูบผลประโยชน์ตามกรรมธรรม์ให้ครบถ้วน + วิธีการชำระเงิน, ระยะเวลาชำระเงิน Yes No

Critical

05.01-C05 บอกให้ลูกค้าต้องตอบตลอดเชือประภัน Yes No

Major

18.03-M04 ต้องไม่สูบเครื่องจักรแบบเดินไฟ Yes No

18.03-M05 ต้องสอนถ่านและขออนุญาต ตรวจสอบหมายเลขอับด้วยเครื่อง Yes No

Comment

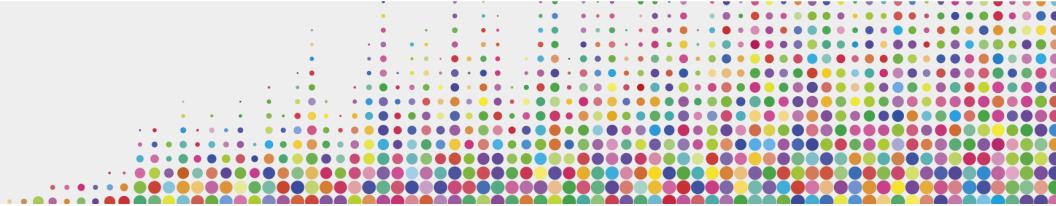
ไม่แจ้งเลขที่ใบอนุญาตตัวแทนขายประจำ

Maximum length is 1,200 characters

XX-XX-XXXX

Role: QA Manager

Call Monitoring



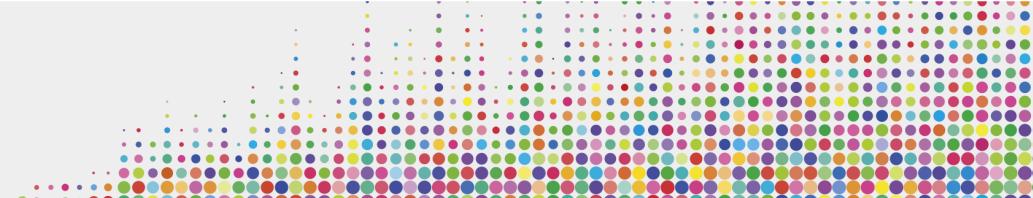
The screenshot shows a software interface for call monitoring. At the top, there's a navigation bar with tabs: Dashboard, Call Browser, Call History, Evaluation, Text Search, Analytics, and Report. The 'Call Monitoring' tab is highlighted with an orange box and an orange arrow points to it from the top left. Below the navigation bar is a search bar labeled 'Groups' with a dropdown menu showing 'CIGNA, Cigna Team...' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar are buttons for 'Filter here' and a gear icon. The main content area has two sections. The first section, titled 'Groups', lists several groups: ADMIN, AMI, Automate_Test, Blue, Brown, CIGNA (which is checked), Cigna Team A (checked), Cigna Team B (checked), and Cyan. The second section, also titled 'Groups', displays call statistics for agents. It shows 0 agents, 0 idle calls, 0 talking calls, 0 inbound calls, and 0 outbound calls. Below this, a table titled 'Current Call' lists four rows of agent status: Log off for Cigna Agent, Cigna Agent 2, MXPUNY, and PXSR13, all associated with CIGNA and Cigna Team B.

Agent	Idle	Talking	Inbound	Outbound
0	0	0	0	0

▲	Status	Name	Work	Group	Ext.	Current Call				Inbound				Outbound			
						Time	Caller	Dialed	Direction	Duration	Call	Max	Total	Avg	Call	Max	Total
	Log off	Cigna Agent		Cigna Team A													
	Log off	Cigna Agent 2		Cigna Team B													
	Log off	MXPUNY		CIGNA													
	Log off	PXSR13		CIGNA													

Role: QA Manager

Evaluation Assignment



A screenshot of a software application interface. At the top, a blue navigation bar contains icons and text for 'Dashboard', 'Call Browser', 'Call History', 'Evaluation' (which is highlighted in blue), 'Text Search', 'Analytics', and 'Report'. On the far right of the bar are settings, user profile, and print icons. Below the navigation bar is a vertical sidebar on the left with icons for 'Evaluation Assignment' (selected), 'Evaluation Forms', 'Evaluation Question', and 'A+ Grade Setting'. The main content area has a title 'Evaluation Assignment' and tabs for 'View', 'Schedule' (which is selected and highlighted in blue), 'Assign', and 'Unassign'. A 'Details' section contains fields for 'Title' (with a red asterisk) and 'Description', both with placeholder text. A blue 'OK' button is at the bottom of this section.

Role: QA Manager

Evaluation Assignment

Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

View Schedule Edit Assign Unassign

Details

Evaluation Assignment

Title: auto_task_inbound

Description:

Due Date: 2017-01-31
Blank if not specify due date.

Evaluation Form

TM Form
CS Form
测试
Outbound Call
Test scenarios with multiple document template

Call Filters

Call Direction: Inbound

Minimum Duration: 30
unit: seconds

Category

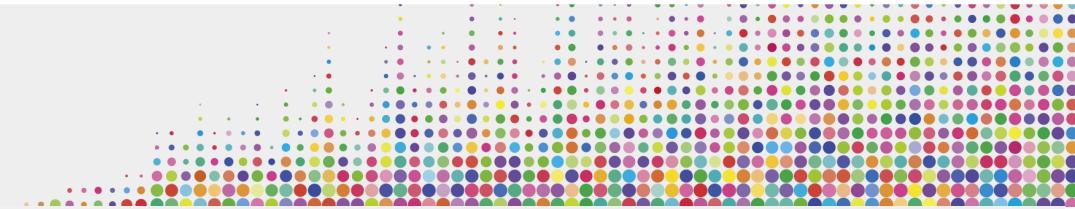
Customer Service (CS)

No sale
Private
Tele Sale (TM)
This is new cate

Access Control

Role: QA Manager

Evaluation Assignment



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

View Schedule Assign Unassign

Ad Hoc Assignment

Assign Settings

Select Data

By Records (12195 records)
12195 records.

By Duration (275.9 hours)
275.9 hours.

Assign Mode

Sequential
Distribute
By Average Number of Records

Type

By Custom Number of Records
records/person.

By Custom Duration
hours/person.

By Average Duration

Assignee

Available Users

Name	Assigned			Action
	Count	Duration (Hrs)		
AOHS Administrator	2	0.1		
Prathom	3	0.1		
admin_admin	0	0.0		
sukanya_admin	0	0.0		
ADMIN	0	0.0		
Suspended User	1	0.0		
Prathompong Bangkerdsuk	0	0.0		
cernadmin	0	0.0		
patadmin	0	0.0		
toradmin	0	0.0		
Krit	0	0.0		
sukanya2_admin	0	0.0		
Test Agent	0	0.0		
Automate	0	0.0		

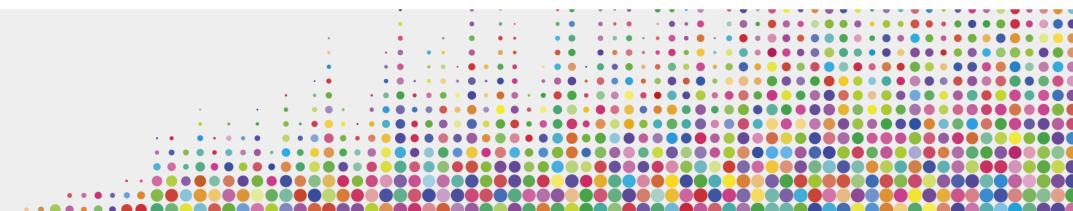
Assigned Users

Name	Assigned			New Assign		Total		Action
	Count	Duration (Hrs)		Count	Duration (Hrs)	Count	Duration (Hrs)	

Previous Check Submit

Role: QA Manager

Evaluation Assignment



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

View Schedule Assign Unassign

Ad Hoc Unassignment

Search Data Date Range Extension Caller No.

2017-04-30 00:00 - 2017-04-30 18:56

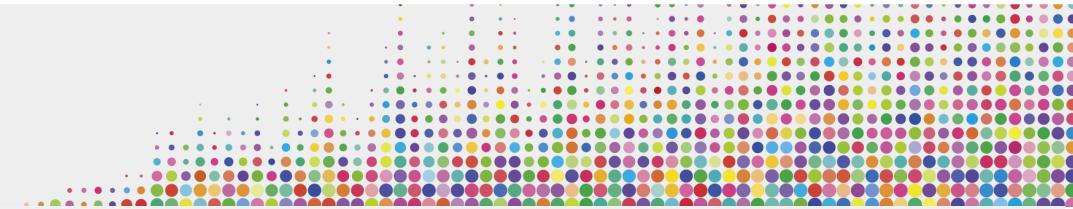
Dialed No.

Next

Evaluation Assignment
Evaluation Forms
Evaluation Question
A+ Grade Setting

Role: QA Manager

Evaluation Forms



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

View Add Filter

No	Title	Description	Grade	Form Status	Auto Assessment Status	Action
1	ACSS New Form	11/03/2017	Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
2	ACSS-ເອົາທຶນການ	This form created for the ACSS project	Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
3	CS Form		Default	Enabled	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
4	Outbound Call	ACSS Outbound Call Form	Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
5	Template Matching	check all pre-define engine in the system	Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
6	Test ເລັດສ່າງ with multiple document template		Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
7	TM Form		Default	Enabled	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
8	ພອບຮ່ວມໄຫຍ້		Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>

Evaluation Assignment
Evaluation Forms
Evaluation Question
Grade Setting

Role: QA Manager

Evaluation Forms



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

View Add

Detail

Evaluation Assignment Evaluation Forms Evaluation Question A+ Grade Setting

Title: Description:

OK

This screenshot shows a software interface for managing evaluation forms. At the top, there's a navigation bar with links for Dashboard, Call Browser, Call History, Evaluation, Text Search, Analytics, and Report. Below the navigation is a toolbar with 'View' and 'Add' buttons. A sidebar on the left contains links for Evaluation Assignment, Evaluation Forms (which is selected and highlighted in blue), Evaluation Question, and A+ Grade Setting. The main area is titled 'Detail' and contains fields for 'Title' and 'Description', both represented by input boxes. A blue 'OK' button is located at the bottom right of the detail form.

Role: QA Manager

Evaluation Forms

Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

View Add Filter

Title Grade Default Setup Grade TestG OK Clear

No	Title	Description	Grade	Form Status	Auto Assessment Status	Action
1	ACSS New Form	11/03/2017	Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	ACSS-ເອກົນຈາກ	This form created for the ACSS project	Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	CS Form		Default	Enabled	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Outbound Call	ACSS Outbound Call Form	Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Template Matching	check all pre-define engine in the system	Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Test ເລັດສ່າງ with multiple document template		Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	TM Form		Default	Enabled	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	ຟອຣມໄທແກ		Default	Enabled	Disabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Role: QA Manager

Evaluation Question

Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report  patadmin 

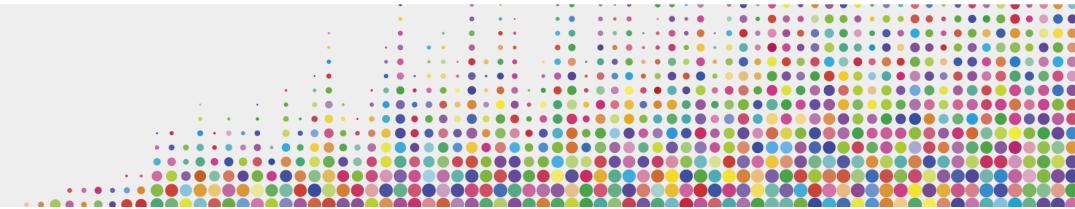
View Add Filter 1 2 3 > »

Auto-Assessment Rule 4 Call Closing 1 Call handling Skills 2 Caller Handler 1 Compliance 1 Critical 1 Ending 1 Greeting 3 Major 2 NG Word Usage 1 Notification 1 Regulation 2 Substantive 1 Telephone Skills 1
 Voice Tone 1 Wording 1 ก้าวใหม่ 5 การประเมินแบบอัตโนมัติ โดยระบบ 24

No	Question	Code	Type	Max Score	Category	Number of Form(s)	Action
1	01.01.IB-OB CSR ใช้น้ำเสียงด้วยภาษาที่นักก้าวใหม่	GRE	Radio	1	Greeting	2	
2	02.02.IB-OB CSR มีการแจ้งข้อและนามสกุลของเจ้าหน้าที่	NAM1	Radio	1	Greeting	2	
3	04.04.IB-OB CSR มีการตรวจสอบตัวตนของลูกค้า		Radio	1	Caller Handler	2	
4	05.01-C05 บอกให้ลูกค้าตอบด้วยภาษาที่นักก้าวใหม่		Radio	1	Critical	1	
5	07.07.OB สอบถามลูกค้าละเอียดทุกส่วน		Radio	1	Call handling Skills	1	
6	08.02-R01 ต้องแจ้ง ชื่อ-นามสกุล, เลขที่บ้านที่อยู่, ชื่อบ้านที่อยู่ปัจจุบัน ของบ้านที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย	REG1	Radio	1	Regulation	1	
7	13.02-R06 ต้องสรุปผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ให้ครบถ้วน + วิธีการชำระเบี้ย, ระยะเวลาชำระเบี้ย		Radio	1	Regulation	1	
8	18.03-M04 ต้องไม่พูดเรื่องเงินประทัดในโทรศัพท์		Radio	1	Major	1	
9	18.03-M05 ต้องสอบถามและขออนุญาต ตรวจสอบหมายเหตุบัตรเครดิต		Radio	1	Major	1	
10	18.18.IB-OB CSR มีจังหวะในการพูด (ไม่ร้าวรือเรื่องไป) และ ใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องเป็นทางการ		Radio	1	Call handling Skills	1	
11	21.21.IB-OB มีการเสนอหมายเหตุติดต่อกลับ 1758 หรือเมื่อรื้อเข้าตามแผนประทัด ก่อนวางสาย		Radio	1	Notification	1	
12	24.24.IB-OB CSR ใช้เวลาในการพักสายน้อยกว่า 30 วินาที		Radio	1	Telephone Skills	1	
13	29.29.IB-OB CSR ต้องแจ้งในสายเดียว IVR เพื่อประเมิน		Radio	1	Call Closing	1	
14	38.38.OB-CSR ขออนุญาตบันทึกเทปการสนทนา		Radio	1	Compliance	1	
15	Combination condition of auto-assessment Template Match + Speed + Holding Time[greater than 10 sec]		Radio	1	Auto-Assessment Rule	2	
16	Holding time between [2-6 sec]		Numeric	5	Auto-Assessment Rule	2	
17	Talking Speed less than 10 wpm		Radio	1	Auto-Assessment Rule	1	
18	Test long TH content	LONG_TH	Checkbox	10	Auto-Assessment Rule	1	
19	การกล่าวปิดการสนทนา		Radio	10	Ending	1	
20	การตรวจสอบเมืองต้น Num	BASIC1	Numeric	50	ก้าวใหม่	 	
21	การสนทนาที่ไม่เหมาะสม	NGWORD_USAGE	Checkbox	40	NG Word Usage	3	
22	การแนะนำตัว	GRET1	Radio	20	Greeting	2	
23	การใช้คำพูด		Radio	10	Wording	2	
24	การใช้คำเสียง		Radio	10	Voice Tone	1	
25	การใช้สรุปเนน		Radio	10	Substantive	1	

Role: QA Manager

Evaluation Question



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

View Add Edit

Detail

Group of Question: Greeting [Add new group](#)

Question: 01.01.IB-OB CSR ใช้บทเปิดตัวตามที่บริษัทกำหนด

Code: GRE
Only A-Z, 0-9 and underscore. Must start with A-Z

Choice(s)

Type: Radio

Title	Value	Note	Required Comment
Yes	1.0		No Auto Asst -
No	0.0		No Auto Asst -

Required at least 2 choices. Length of title minimum required 2 characters.

[+](#)

Auto Assessment Settings

Engine Name: template_matching

Rule Name: #greeting%agent_sawaddee:1

Parameters:

[OK](#)

Forms using this question

Title	Description
CS Form	
ACSS New Form	11/03/2017

Role: QA Manager

Evaluation Question

Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

View Add

Detail

Group of Question Add new group

Question

Code
Only A-Z, 0-9 and underscore. Must start with A-Z

Choice(s)

Type

Auto Assessment Settings

Engine Name
Rule Name

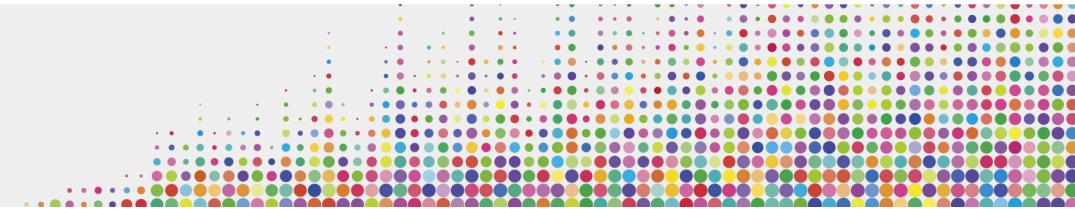
Detail

Group of Question Auto-Assessment Rule
Call Closing
Call handling Skills
Caller Handler
Compliance
Critical
Ending
Greeting
Major
NG Word Usage
Notification
Regulation
Substantive
Telephone Skills
Voice Tone
Wording
กู้ป้าใหม่
การประเมินแบบอัตโนมัติ โดยระบบ

OK

Role: QA Manager

Grade Setting



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

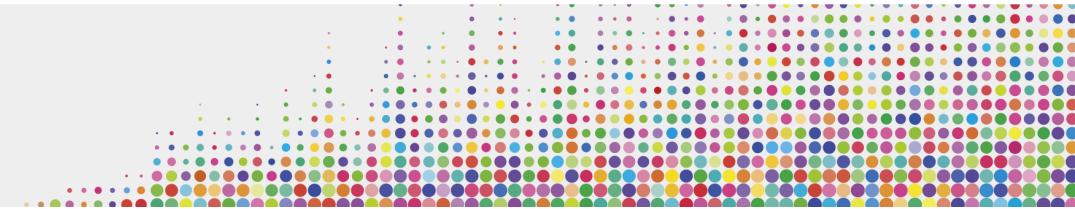
View Add

No	Title	Number of Forms	Action
1	Default	8	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
2	Setup Grade	0	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
3	TestG	0	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>

Evaluation Assignment
Evaluation Forms
Evaluation Question
Grade Setting

Role: QA Manager

Grade Setting



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

View Add Edit

Detail

Evaluation Assignment Evaluation Forms Evaluation Question Grade Setting

Title Default

Scale Settings

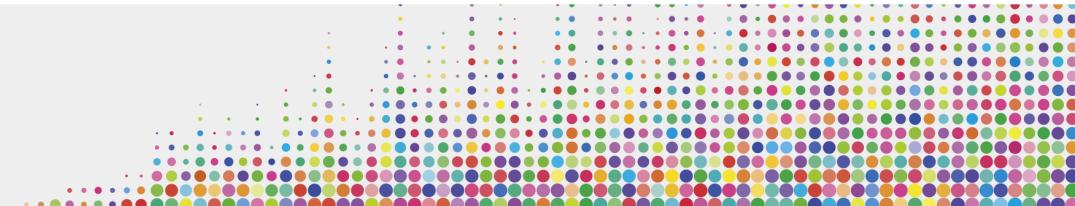
Range of score must between 0 and 100

Title	Max Score	Action
A	100	-
B	89	-
C	79	-
D	69	-
F	59	-

+ OK

Role: QA Manager

Grade Setting



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

View Add

Detail

Evaluation Assignment Evaluation Forms Evaluation Question Grade Setting

Title:

Scale Settings

Range of score must between 0 and 100

Title	Max Score	Action
Pass ไม่ผ่าน		-
		-
		-
		-

+ OK

Role: QA Manager

Text Search (Calls)

Text Search																	
No	Action	Date/Time	Caller No	Dialed No	Ext.	Duration	Dir	Agent	Group	Type	Tag	Site	Found Sentence				
1	⊕ ⊖	2016-12-24 15:54:31	0000	0000	0000	00:41	Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale		CIGNA	ลูกค้าไม่ทำให้กับคนใน ค่าตอบรับ เหรอคะ				
2	⊕ ⊖	2016-12-24 15:54:28	0000	0000	0000	01:41	Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale		CIGNA	ไม่ค่ะ ไม่เป็นไรขออนุญาต หล้ายดีองแล้วใจไปยกพี่ไม่ทำให้กับคนใน ค่าตอบรับ อ่า				
3	⊕ ⊖	2016-12-24 15:54:26	0000	0000	0000	01:13	Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale		CIGNA	ไม่ค่ะ ตอบนี้ยังไงได้รับไม่มีอะไรไว้ครอจะค่ะ อ่าคือพี่มีนี่ตั้งใจได้สัมภาษณ์ที่ไหนเลยใช่ไหมคะ ค่ะ จะพี่มีนี่ตั้งใจขออนุญาตค่ะ ประชาสัมพันธ์มีนี่ตั้งใจ ล้าสมุติพี่มีนี่ตั้งใจหรือว่าคนใน ค่าตอบรับ นะคะ				
4	⊕ ⊖	2016-12-24 15:54:30	0000	0000	0000	01:03	Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale		CIGNA	พี่นี่แบบตัว แต่ว่าในส่วนของตัวโทรศัพท์เรียกจากไหนให้ลองพิจารณาดูว่ามีชื่อของสามารถทำให้กับคนใน ค่าตอบรับ ได้จะค่ะ ไม่จำเป็นต้องทำให้เราอ่าน				
5	⊕ ⊖	2016-12-22 12:57:26	9163	0800005163	9163	13:08	Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) Yes Sale ประจำโทรศัพท์		CIGNA	อ่าขอรายเดือนใช่ใช่เดียวเพื่อที่จะมีหนี้เดือนเดือนนี้ทางเราจึงออกหนี้ส่องยอดที่ซึ่งอยู่กับบัญชี bill ของท่านข้ออยู่เว็บไซต์ไม่คุ้มครองการผ่าตัวด้วยมาแล้วขั้นตอนนี้จะอีก				
6	⊕ ⊖	2016-12-24 15:54:30	0000	0000	0000	01:04	Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale		CIGNA	ครับ เรื่องอะไรครับ ผู้ใหญ่ตัวนี้จะเป็นในส่วนของตัวค่ารักษากายานาถมั่นคง ให้ลูกค้าที่ทำท่านเดียวเนี่ยได้รับคนใน ค่าตอบรับ เลยคือสองข้อไว้ก่อนนะครับ อ่า ล้าเบิกของตัวนี้				
7	⊕ ⊖	2016-12-24 15:54:27	0000	0000	0000	01:40	Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale		CIGNA	ค่ะ อนาคตมีการท้าหรือว่าเป็นของคนใน ค่าตอบรับ ก็ได้นะคะ				
8	⊕ ⊖	2016-12-24 15:54:26	0000	0000	0000	01:45	Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale		CIGNA	ค่ะ อนาคตมีการท้าหรือว่าเป็นของคนใน ค่าตอบรับ ก็ได้นะคะ เวลาที่เราไปปั๊ะของจะได้รับส่วนลดเพิ่มสิบห้า percent และลูกค้าสามหกเมจชั่วโมงจะสามารถลงทะเบียนรับเงินที่บ้านได้ตัวจะเป็นบ้าน				
9	⊕ ⊖	2016-12-24 15:54:32	0000	0000	0000	03:14	Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale		CIGNA	พี่ว่าจะรู้เพื่อความตื้นเครื่องหรือไว้อวยค่ะ ไม่คือยังไงให้ลูกค้าที่เลือกทำไม่ได้คืนเงินและขอใบงาน เพราะว่าเขามา ok นะคับผม คือจะแจ้งว่าปีนี้มีครับผม ตัวท่านเองไม่ต้องซื้อรำสารถใช้สิทธิ์และบุคคลใน ค่าตอบรับ ได้เลย				
10	⊕ ⊖	2016-12-24 15:54:27	0000	0000	0000	07:30	Out	Cigna Agent	Cigna Team A	Tele Sale (TM) No sale		CIGNA	เมื่อไหร่ที่มีขายเป็นภาระที่ติดต่อกันบ้างได้ไม่ได้รับคืน ผลประโยชน์ของโครงการที่ต้องได้รู้และยังน้ำคุณก็แต่งงานมี ค่าตอบรับ เหรือยัง โภค				

Role: QA Manager

Evaluation Report

 [Dashboard](#)  [Call Browser](#)  [Call History](#)  [Evaluation](#)  [Text Search](#)  [Analytics](#)  [Report](#)

  [patadmin](#) 

[Agent Evaluation Detail Report By Question](#)
[Agent Evaluation Detail Report By Group Question](#)
[Agent Evaluation Summary Report By Question](#)
[Agent Evaluation Summary Report By Group Question](#)
[Group Summary Report By Question](#)
[Group Summary Report By Group Question](#)
[QA Agent Performance Summary Report](#)
[Auto Assessment Report By Question](#)
[Top Repeated Inbound Call](#)
[Top Repeated Outbound Call](#)

Keyword Reports

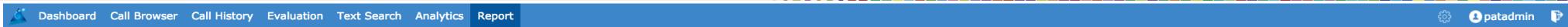
[Top Keyword Summary Report By Agent](#)

Others

[Monitoring Activity Report](#)
[Detected Customer Details](#)

Role: QA Manager

Evaluation Report



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

patadmin

Agent Evaluation Detail Report by Question

Call date range [2016-12-19 - 2016-12-23] Form [Outbound Call] Group [] Agent name []



Agent Name	Employee ID	Group	Chief	Supervisor	Call Time	Caller No.	Dialed No.	Duration	Grade	Avg Score	การแนะนำตัว	การใช้ภาษาไทย	การใช้คำศัพท์	การใช้คำสั่ง	การสนทนาก้าบogle	การสนทนาที่ไม่เหมาะสม	การกล่าวบีบการสนทนา	Comment	Evaluated By	Form
Cigna Agent	20159001	Cigna Team A			2016-12-22 11:38:10	9081	0800005081	16:32	A	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	s,a,	sukanya_admin	Outbound Call
Cigna Agent	20159001	Cigna Team A			2016-12-22 09:22:09	9010	0800005010	41:04	A	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ເທສ້າ,	sukanya_admin	Outbound Call
Cigna Agent	20159001	Cigna Team A			2016-12-22 14:15:33	9280	0800005280	11:04	D	61.46	100.00	0.00	100.00	100.00	68.75	0.00	comment for การใช้คำศัพท์,comment for Voice Tone การใช้คำสั่ง,	sukanya_admin	Outbound Call	
Cigna Agent	20159001	Cigna Team A			2016-12-22 13:46:47	9236	0800005236	11:28	F	23.96	0.00	0.00	50.00	0.00	93.75	0.00	fff,comment from recheck	admin_admin	Outbound Call	

Show [25 ↑ entries

Previous [1] Next

Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

patadmin

Agent Evaluation Detail Report by Group Question

Call date range [2016-12-19 - 2016-12-24] Form [Outbound Call] Group [] Agent name []



Agent Name	Employee ID	Group	Chief	Supervisor	Call Time	Caller No.	Dialed No.	Duration	Grade	Avg Score	Greeting	Substantive	Wording	Voice Tone	NG Word Usage	Ending	Comment	Evaluated By	Form
Cigna Agent	20159001	Cigna Team A			2016-12-22 11:38:10	9081	0800005081	16:32	A	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	s,a,	sukanya_admin	Outbound Call
Cigna Agent	20159001	Cigna Team A			2016-12-22 09:22:09	9010	0800005010	41:04	A	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ເທສ້າ,	sukanya_admin	Outbound Call
Cigna Agent	20159001	Cigna Team A			2016-12-22 14:15:33	9280	0800005280	11:04	D	61.46	100.00	0.00	100.00	100.00	68.75	0.00	comment for การใช้คำศัพท์,comment for Voice Tone การใช้คำสั่ง,	sukanya_admin	Outbound Call
Cigna Agent	20159001	Cigna Team A			2016-12-22 13:46:47	9236	0800005236	11:28	F	23.96	0.00	0.00	50.00	0.00	93.75	0.00	fff,comment from recheck	admin_admin	Outbound Call

Show [25 ↑ entries

Previous [1] Next

“Agent”

Role: QA Manager

Evaluation Report



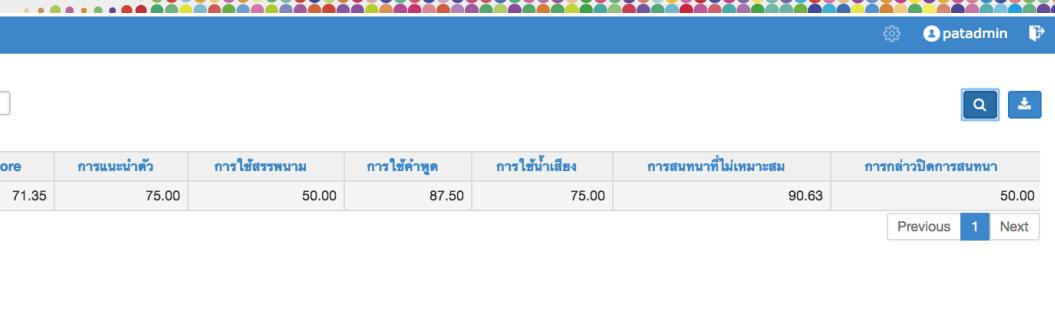
Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

Agent Evaluation Summary Report by Question

Call date range: 2016-12-19 - 2016-12-24 Form: Outbound Callx Group: Agent name:

Agent's Name	Employee ID	Group	Chief	Supervisor	Total Records	Grade	Avg Score	การแนะนำตัว	การใช้สรพนกาน	การใช้คำดูด	การใช้รากเสียง	การสอนทักษะใหม่	การกล่าวปิดการสอนท่าน
Cigna Agent	20159001	Cigna Team A			4	C	71.35	75.00	50.00	87.50	75.00	90.63	50.00

Show 25 entries Previous 1 Next



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

Agent Evaluation Summary Report by Group Question

Call date range: 2016-12-19 - 2016-12-23 Form: Outbound Callx Group: Agent name:

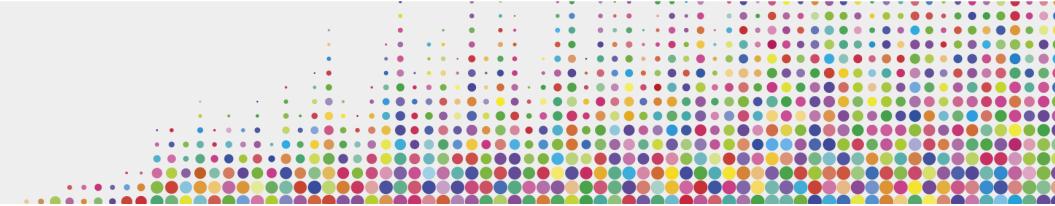
Agent's Name	Employee ID	Group	Chief	Supervisor	Total Records	Grade	Avg Score	Greeting	Substantive	Wording	Voice Tone	NG Word Usage	Ending
Cigna Agent	20159001	Cigna Team A			4	C	71.35	75.00	50.00	87.50	75.00	90.63	50.00

Show 25 entries Previous 1 Next

“Agent”

Role: QA Manager

Evaluation Report



Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

Group Summary Report by Question

Call date range: 2016-12-19 - 2016-12-23 Form: Outbound Callx Group name: Agent name:

Group	Total Records	Grade	AVG Score	การแนะนำตัว	การใช้ชื่อพนักงาน	การใช้คำศัพท์	การใช้ภาษาไทย	การสนทนาระบุคคล	การกล่าวปิดการสนทนา
Cigna Team A	4	C	71.35	75.00	50.00	87.50	75.00	90.63	50.00

Show 25 entries Previous 1 Next

Dashboard Call Browser Call History Evaluation Text Search Analytics Report

Group Summary Report by Group Question

Call date range: 2016-12-19 - 2016-12-24 Form: Outbound Callx Group name: Agent name:

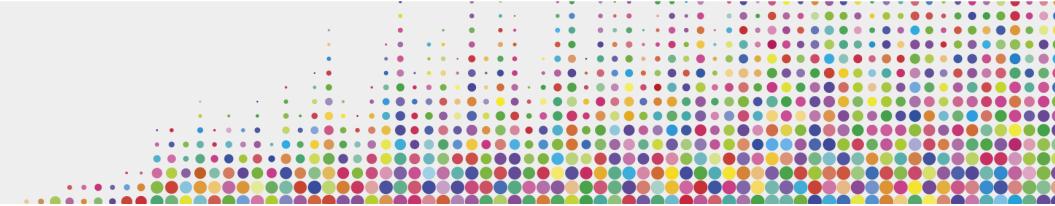
Group	Total Records	Grade	AVG Score	Greeting	Substantive	Wording	Voice Tone	NG Word Usage	Ending
Cigna Team A	4	C	71.35	75.00	50.00	87.50	75.00	90.63	50.00

Show 25 entries Previous 1 Next

“Group”

Role: QA Manager

Evaluation Report



QA Agent Performance Summary Report

View Weekly Call date range 2016-12-19 - 2016-12-23 Form Outbound Calls QA Agent Name

QA Agent	Employee ID	Group	Total Records	Total Call Duration	Date Range
admin_admin	9900999	ADMIN	1	11:28	19/Dec - 23/Dec
sukanya_admin	9989901	ADMIN	3	01:08:40	

Show 25 entries Previous 1 Next

Auto Assessment Report by Question

Call date range 2016-12-19 - 2016-12-23 Type Sale (TM)

Call ID	File ID	08.02-R01 ต้องแจ้ง ชื่อ-นามสกุล เมื่อที่ ใบอนุญาต ห้องรับข้อรบกวน ของนัก เสียงตามกฎหมาย คปภ.	13.02-R06 ต้องเข้าใจภาษาไทยนิ่งๆ สามารถให้ความรู้ + วิธีการช่วยเหลือ, ระหว่างเวลาช่วยเหลือ	05.01-C05 บอก ให้ลูกค้าอยู่ คงอยู่ประจำกัน	18.03-M05 ต้องสอบถามและ ขออนุญาต ตรวจสอบ หมายเลขอุบัติ眷คริต	18.03-M04 ต้อง ไม่กระทำการข่ม ประดิษฐ์ในไม่ได้	01.01.IB-QB CSR ใช้บทเปิดตัวมาที่ บริษัทกำหนด	04.04.IB-OB CSR มีการตรวจสอบความ ของลูกค้า	18.18.IB-OB CSR ฝึกหัดในการชุด (ไม่ใช้หรือรื้อไป) และ ใช้ภาษาได้อย่างถูก ต้องเป็นทางการ	24.24.IB-OB CSR ใช้ เวลาในการพูดไม่น้อย กว่า 30 วินาที
109809	31041525.wav	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109810	31042629.wav	No	Yes	Yes	No	No	No	No	No	No
109811	31043230.wav	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109812	31043657.wav	No	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109813	31043842.wav	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109814	31045116.wav	No	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109815	31045341.wav	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109816	31045470.wav	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109817	31045502.wav	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109818	31045617.wav	No	No	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109819	31046102.wav	No	No	Yes	No	No	No	No	No	No
109820	31046401.wav	No	No	Yes	No	No	No	No	No	No
109821	31047134.wav	No	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109822	31047283.wav	No	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109823	31048431.wav	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109824	31050038.wav	No	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109825	31050186.wav	No	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109826	31050455.wav	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109827	31050504.wav	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	No	No	No
109828	31051856.wav	No	No	Yes	Yes	No	No	No	No	No