Solução de Call Center

Tk-Atende v1.0

TKS Software

www.igara.com.br

O Software de Call Center

Tk-Atende v1.0

- Call Center – Gerenciador de Chamadas
- Software cujo conceito visa a excelência no gerenciamento e monitoria de chamadas telefônicas originadas ou recebidas nas PA's (Posições de Atendimento)

Proposta do Call Center

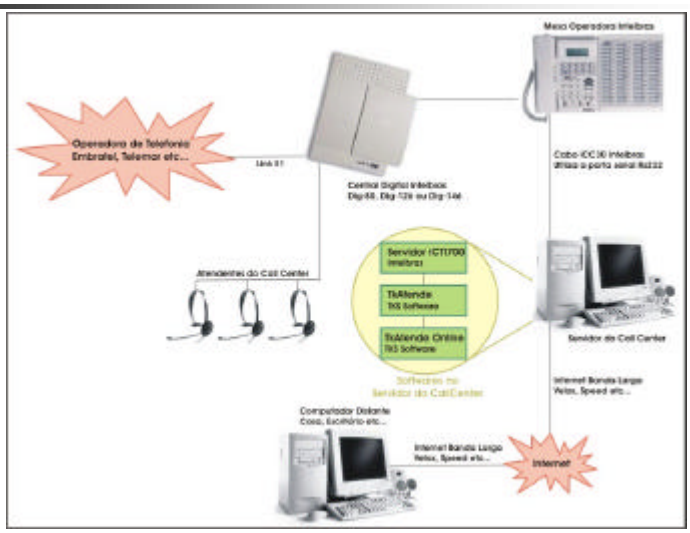
- URA de 1º nível (Atendimento Automático via Telefone).
- Monitoria em tempo real de PA's na tela do computador.
  - Supervisor pode facilmente identificar PA's fora de operação ou com tempo de atendimento excedido, tomando providências como por exemplo captura ou gravação de chamada.
- Monitoria em tempo real dos troncos de entrada na tela do computador.

Proposta do Call Center

- Monitoria em tempo real do Call Center por qualquer ponto da rede ou internet.
- Compatível com as Estruturas de Call Center:
  - Ativo (Geração de Chamadas)
  - Passivo (Recebimento de Chamadas)
- DAC – Distribuição Automática de Chamadas
- Armazenamento das informações em estrutura de Banco de Dados com relatórios gerências de eficiência e operação de todo o Call Center

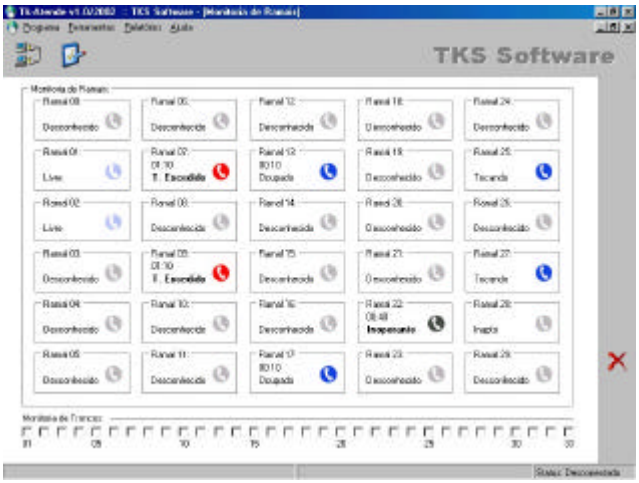
Proposta do Call Center

Estrutura Física



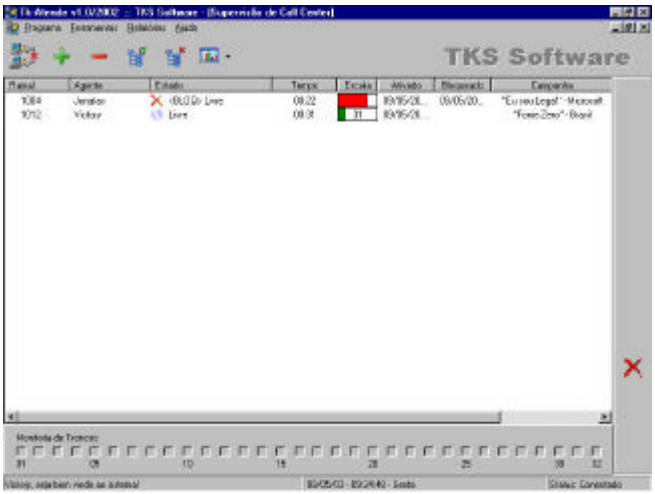
Monitoria do Call Center

- Supervisor tem, em tempo real, conhecimento completo da atividade das PA's, bem como o estado dos troncos de entrada.
- Esta versão simplificada não armazena informações e não gera gráficos.



Supervisão do Call Center

- Supervisor tem, em tempo real, informações mais detalhadas, bem como pode interferir nas atividades das PA's.
- Versão completa



Interface Visual

- Principais estados monitorados:
  - Livre
    - Ramal se encontra livre, pronto para novo atendimento.
  - Tocando
    - Ligação de Entrada direcionada para Ramal (Call Center Passivo).
  - Ocupado
    - Ramal se encontra ocupado, em atendimento.
  - Ocupado com Tempo Excedido
    - Ramal se encontra ocupado, em atendimento, porém com tempo limite de atendimento excedido (este tempo é configurável e serve para identificar Agentes ineficientes).

Interface Visual

- Principais estados monitorados:
  - Inoperante
    - Ramal se encontra inoperante, com o telefone fora do gancho, o que a impossibilita de realizar novos atendimentos. (Importante na detecção de Agentes que propositadamente interrompem seus serviços).
  - Inapto
    - Ramal Inapto, impossibilitado de realizar atendimento. (Estado Transitório)
  - Desconhecido
    - Identifica problemas físicos de comunicação com Ramal, ou problemas de comunicação entre software de Call Center e hardware específico.

Interface Visual

Escala de Ocupação

•VERDE :: Estado Normal:
Ramal está dentro do tempo considerado satisfatório para o estado atual. Nenhuma atitude precisa ser tomada por parte do supervisor.

•AMARELO :: Estado Aceitável:
Ramal está fora do tempo considerado satisfatório para o estado atual, porém dentro de uma faixa de tolerância.

•VERMELHO :: Estado Indesejado:
Ramal está fora do tempo considerado satisfatório para o estado atual, tendo excedido a faixa de tolerância. Supervisor deve tomar as providências devidas.

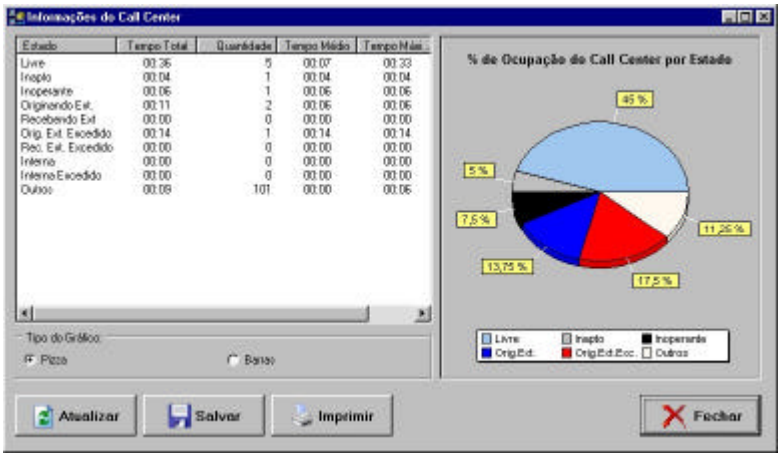
Gráficos de Monitoria

Informações do Call Center

- Principais informações:
  - % de Ocupação do Call Center por Estado
    - Gráficos em Pizza ou Barras de Todos os Ramais
    - Tempo Total por Estados
    - Tempo Médio por Estado
    - Tempo Máximo por Estado
  - Fornece informações totalizadas do call center, permitindo fácil visualização da eficiência do mesmo

Gráficos de Monitoria

Informações do Call Center - Pizza



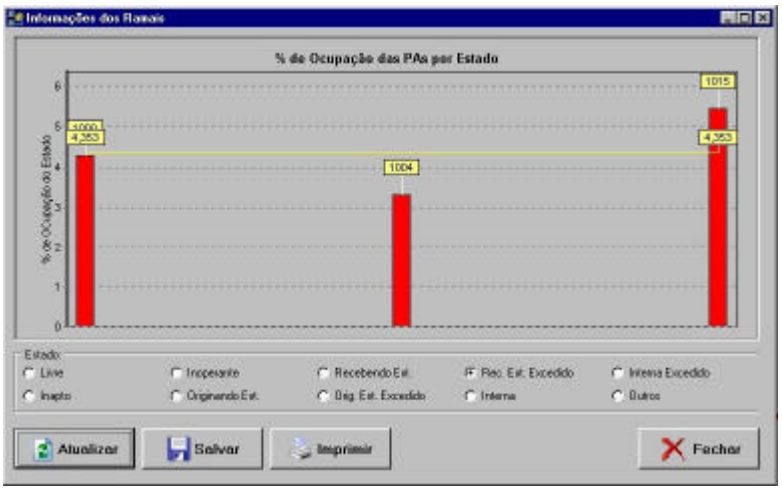
Gráficos de Monitoria

Informações dos Ramais

- Principais informações:
  - Comparativo de % de Ocupação dos Ramais por Estado
    - Gráficos em Barras de Todos os Ramais
    - Média de % de Ocupação dos Ramais por Estado
    - Seleção dos principais estados
  - Fornece informações dos Ramais lado-a-lado, permitindo fácil comparação e identificação de ramais ineficientes

Gráficos de Monitoria

Informações dos Ramais



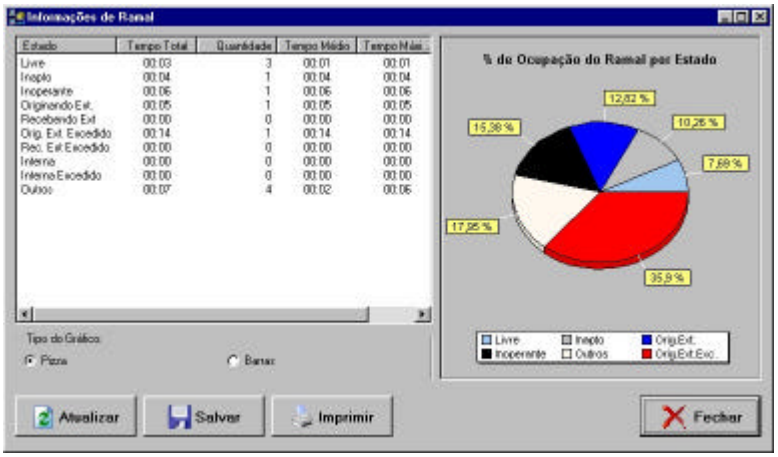
Gráficos de Monitoria

Informações do Ramal

- Principais informações:
  - % de Ocupação da Ramal por Estado
    - Gráficos em Pizza ou Barras de Ramal Específico
    - Tempo Total por Estados
    - Tempo Médio por Estado
    - Tempo Máximo por Estado
  - Fornece informações específicas de um Ramal, permitindo monitoria detalhada de cada ramal do call center

Gráficos de Monitoria

Informações do Ramal - Pizza



Gráficos de Monitoria

Informações dos Troncos

- Principais informações:
  - % de Ocupação por Quantidade de Troncos
    - Gráficos em Pizza ou Barras
  - Fornece informações de vital importância no dimensionamento da quantidade ideal de troncos do call center

Gráficos de Monitoria

Informações dos Troncos - Pizza

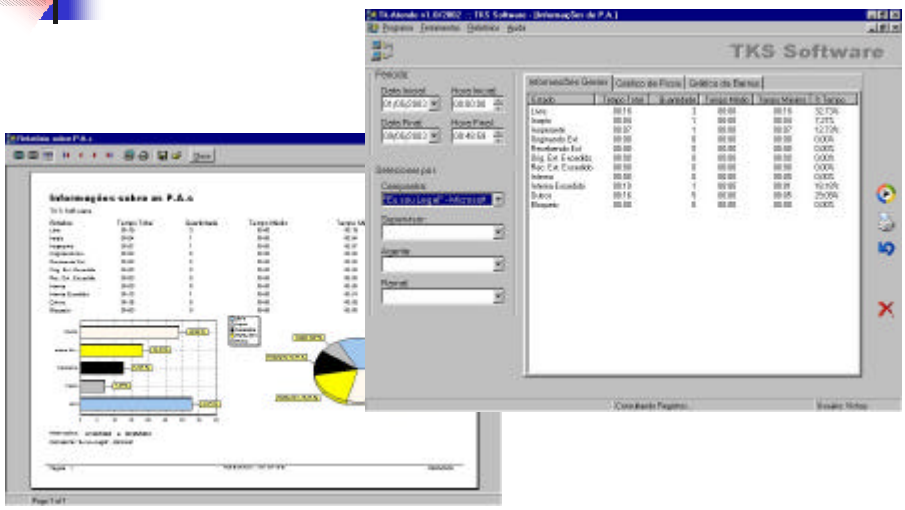
Relatórios de Supervisão

Informações do Call Center

- Principais informações:
  - % de Ocupação das PA's por Estado
    - Gráficos em Pizza ou Barras
  - Fornece informações de vital importância sobre o aproveitamento das campanhas e performance dos Supervisores e Agentes.

Relatórios de Supervisão

Informações do Call Center



Call Center via Internet

- Principais Características:
  - Informações do seu Call Center via internet, possibilitando a monitoria remota do mesmo.
  - Menu com interface amigável para acesso às opções do Call Center.
  - Estatísticas de Operação do Call Center
  - Imagens do Call Center.
  - Tópicos de Ajuda Online.
  - Veja a demonstração acessando http://www.igara.com.br/PHP_TKATENDE/login.php

Call Center via Internet

Menu

- No menu principal estão disponíveis as opções de acesso online.

Call Center via Internet

Estatísticas & WebCam

Solução de Call Center

Tk-Atende v1.0

- Maiores Informações:
- **TKS Software**
  - Rua B, 236 Loja D Centro Comericial Imbuí
  - Salvador – Bahia - Brasil
  - Cep: 41.720-050
  - TeleFax: +55 (71) 371-1818
  - tks@igara.com.br
  - www.igara.com.br

TKS Software
www.igara.com.br