



VIRTUAL  
CALL CENTER

# PREZENTACJA FUNKCJONALNOŚCI APLIKACJI VCC

Systemy Call Center Sp. z o.o.

## PIERWSZE KROKI

Aby korzystać z aplikacji, należy zalogować się do odpowiedniego panelu za pośrednictwem strony klienta.

Otrzymają Państwo login i hasło dla Administratora.

Administrator tworzy konta Agentów i Supervisorów zgodnie z potrzebami.



The screenshot shows a login window titled "Logowanie" with a help icon. It contains two input fields: "login:" and "hasło:". A "Zaloguj" button is located at the bottom right of the window.

Zalogowanie do systemu, w zależności od funkcji (Admin, Supervisor, Agent), daje dostęp do zróżnicowanych pakietów funkcjonalności.



## PERSONEL (1/2)

- ✓ lista pracowników z ich loginami, numerami telefonów, statusami,

Personel							
Dodaj agenta Dodaj nadzorcę Edytuj Usuń pracownika Aktywność Raport Lista Zaloguj							
	Nazwa	Login	Typ	Konto SIP	DDI	Aktywny	Widoczny
1	Supervisor1	Supervisor1	nadzorca			tak	tak
2	Supervisor2	Supervisor2	nadzorca			tak	tak
3	Supervisor3	Supervisor3	nadzorca	*****		tak	tak
4	Agent1	Agent1	agent			tak	tak
5	Agent2	Agent2	agent		360	tak	tak
6	Agent3	Agent3	agent	*****		tak	tak

- ✓ możliwość dodawania, edytowania oraz usuwania Agentów i Supervisorów,
- ✓ usystematyzowanie wiedzy o pracownikach dzięki możliwości tworzenia ich profili (załączanie krótkiego opisu, zdjęcia),
- ✓ możliwość decydowania o korzystaniu danego pracownika z systemu (aktywacja pracownika bądź jego deaktywacja).



## PERSONEL (2/2)

**Tworzenie agenta**

login:

imię i nazwisko:

numer:

numer skrócony:

hasło do SIP:

aktywny:

widoczny:

nagrywanie:

panel:

hasło do panelu:

statystyki:

formularze:

zdjęcie:

usuń zdjęcie:

opis:

email:

Zapisz Anuluj

**Tworzenie nadzorca**

login:

imię i nazwisko:

numer:

numer skrócony:

hasło do SIP:

aktywny:

widoczny:

podsluch:

hasło do panelu:

zdjęcie:

usuń zdjęcie:

opis:

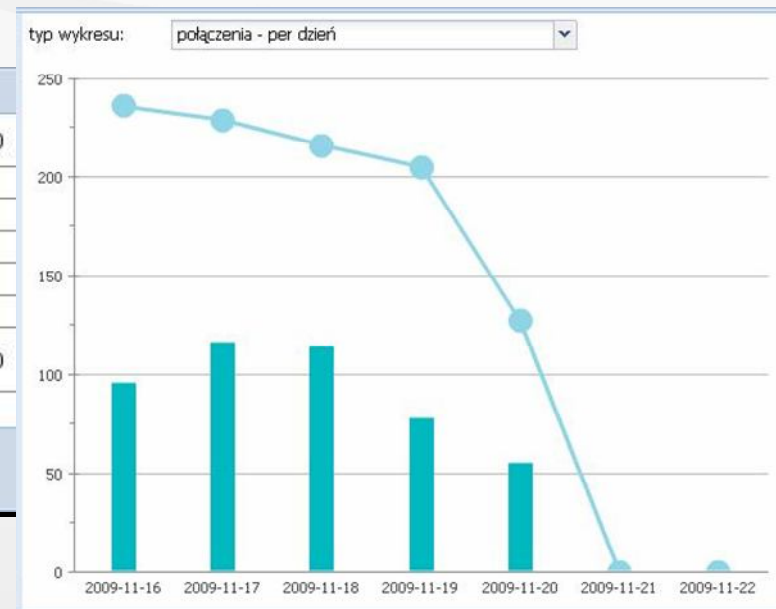
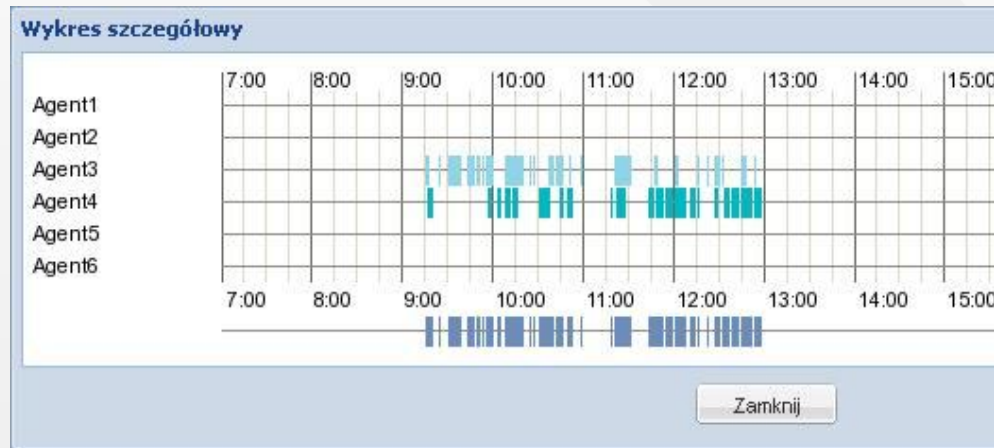
email:

Zapisz Anuluj



# STATYSTYKI

- ✓ wgląd w statystyki z pracy Agentów (w wykonane połączenia, w aktywność); przejrzyste wykresy,
- ✓ możliwość filtrowania danych według Agentów, przedziałów czasowych, numerów telefonów, statusów połączeń.





# POŁĄCZENIA

- ✓ wgląd w listę wykonanych przez Agentów połączeń (dokładna data, godzina, czas trwania połączenia, status) z możliwością jej pobrania,

ID	kto	numer	kiedy	czas	status	ID rekordu
496	██████████	██████████	2009-11-20 09:17:39	0:00:00	NO ANSWER	31895
496	██████████	██████████	2009-11-20 09:25:09	0:00:00	NO ANSWER	31895
496	██████████	██████████	2009-11-20 09:32:36	0:02:09	ANSWERED	31896
497	██████████	██████████	2009-11-20 09:35:25	0:00:00	NO ANSWER	31896
497	██████████	██████████	2009-11-20 09:36:34	0:00:00	NO ANSWER	31897
497	██████████	██████████	2009-11-20 09:37:08	0:00:00	NO ANSWER	32078

Strona 1 z 1 1 - 38 z 38

- ✓ możliwość filtrowania danych według Agentów, kampanii, przedziałów czasowych, numerów telefonów, ID rekordów, statusów połączeń.

**Filtrowanie** <<

Agenci +

Kampanie +

Pozostałe parametry -

od: 2009-12-09

do: 2009-12-09

data: dzisiaj

numer docelowy: wczoraj

ID rekordu: bież. tydzień

odebrane: poprz. tydzień

nieodebrane: poprz. miesiąc

zajęte:

błędne:

Pokaż



## NAGRANIA

- ✓ wgląd w listę nagrań, z możliwością pobierania, usuwania i odtwarzania,
- ✓ możliwość filtrowania danych według Agentów, Supervisorów, kampanii, długości nagrań, przedziałów czasowych, numerów telefonów, ID rekordów,
- ✓ informacja o rozmiarze dostępnego na serwerze miejsca na zapis nagrań.



## KAMPANIE (1/4)

- ✓ proste i szybkie projektowanie nowych kampanii z możliwością określenia wielu parametrów, w tym dostosowania trybu wydzwaniania do indywidualnych potrzeb przedsiębiorstwa:
- **Plain Dialing** - Agenci sami inicjują każdą kolejną rozmowę z ogólnej puli rekordów danej kampanii,
  - **Preview Dialing** – Agenci sami inicjują każdą kolejną rozmowę w ramach przydzielonej puli rekordów,
  - **Progressive Dialing** – system automatycznie inicjuje pierwsze połączenie dla Agenta; kolejne połączenie Agent inicjuje sam poprzez kliknięcie na przycisk [**Następny**],
  - **Power Dialer** – system automatycznie inicjuje pierwsze połączenie dla Agenta; po każdorazowym zakończeniu połączenia, system samoistnie łączy Agenta z kolejną, już oczekującą na rozmowę, osobą.



# KAMPANIE (2/4)

**Nowa kampania**

Podstawowe parametry

Wybierz podstawowe wartości konfiguracyjne dla tworzonej kampanii.

Nazwa kampanii:

Opis:

Jakość nagrań:

Tryb wydzwaniania:

Rozmiar rezerwowanej paczki:

Skrypt rozmowy:

Formularz:

Pomijanie rekordu:

Wydzwanianie poza bazę:

Agent może edytować numer:

Agent może dodawać rekord:

Agent może edytować pola rekordu:

Parametry połączeń

Kalendarz kampanii

Pola rekordów

Klasyfikatory

Utwórz Anuluj

**Nowa kampania**

Podstawowe parametry

Parametry połączeń

Konfiguracja parametrów połączeń w ramach kampanii.

Czas oczekiwania na połączenie [s]:

Ilość prób dla statusu BUSY:

Ilość prób dla statusu NO ANSWER:

Ilość prób dla statusu FAILED:

Następne połączenie po BUSY za [m]:

Następne połączenie po NO ANSWER za [m]:

Następne połączenie po FAILED za [m]:

Prezentacja numeru:

Kalendarz kampanii

Pola rekordów

Klasyfikatory

**Nowa kampania**

Podstawowe parametry

Połączenia

Kalendarz kampanii

Pola rekordów

Podaj listę pól, z których składać się będzie rekord w tej kampanii. Kolejność pól w rekordzie jest później istotna przy importowaniu rekordów z plików CSV.

W nazwach można używać jedynie wielkich i małych liter oraz cyfr i podkreślenia (bez innych znaków specjalnych, spacji itp.)

Dodaj pole Usuń pole

	Nazwa pola
1	Nazwa_firmy
2	Adres
3	www
4	Nazwisko_osoby_kontaktowej

Klasyfikatory

Utwórz Anuluj



## KAMPANIE (3/4)

- ✓ zestawienie wszystkich dotyczących kampanii danych w jednym miejscu,

**Kampanie** 🔍 ? 🗄️ ✕

Nowa Edycja Podgląd Skrypt ▾ Formularz ▾ Nadzorcy Raporty ▾ Wstaw Zakończ Eksport

	Nazwa	Od	Do	Rekordy	Zamk.	Strategia	Nagrania	Paczka	
1	Kampania1	2009-12-04	2009-12-17	2 / 5	40 %	plain	wysoka	5	

- ✓ zarządzanie rekordami (kontaktami) danej kampanii – ich podgląd, dodawanie, wyszukiwanie, edycja oraz usuwanie,
- ✓ możliwość edytowania danej kampanii, tworzenia i edytowania skryptów rozmów i formularzy, przypisywania Supervisorów do danej kampanii,
- ✓ możliwość wstrzymywania kampanii i ponownego ich uruchamiania, zamykania zakończonych już kampanii oraz eksportu danych.



## KAMPANIE (4/4)

- ✓ wgląd w wykonane połączenia oraz nagrania rozmów z możliwością ich pobrania, wgląd w statystyki dotyczące danej kampanii oraz rozliczenie jej dotychczasowych rezultatów.

Statystyki wg filtra		
Informacje zbiorcze		
nazwa	wartość	procent
rekordów w bazie	2502	100.00 %
rekordów zamkniętych	463	18.51 %
rekordów niedotkniętych	1818	72.66 %
segmentów danych	1	100.00 %
wypełnionych formularzy		

Statystyki wg filtra		
Informacje zbiorcze		
Klasyfikatory		
Połączenia		
nazwa	wartość	procent
wszystkich połączeń	1058	100.00 %
połączeń odebranych	349	32.99 %
połączeń błędnych	69	6.52 %
połączeń zajętych	18	1.70 %
połączeń nieodebranych	621	58.70 %
czas połączeń	5:48:48	100.00 %
średni czas połączenia	0:01:59	
średni czas oczekiwania na połączenie	0:00:27	

Statystyki wg filtra					
Informacje zbiorcze					
Klasyfikatory					
Klasyfikator	Zamyka	Recall	Ile	Procent	
1 odebrany (system)	nie	nie	88	8.33 %	
2 nie odebrany (system)	nie	nie	223	21.10 %	
3 błędny (system)	nie	nie	48	4.54 %	
4 zajęty (system)	nie	nie	17	1.61 %	
zamknięcie (system)	tak	nie	20	1.89 %	
mail z ofertą	tak	nie	29	2.74 %	
niezainteresowany	tak	nie	73	6.91 %	
odpada	tak	nie	325	30.75 %	
ponowny kontakt	nie	tak	178	16.84 %	
spotkanie TM	tak	nie	0	0.00 %	
spotkanie WTM	tak	nie	43	4.07 %	
wysłano dokumenty	tak	nie	0	0.00 %	
zainteresowany	nie	tak	13	1.23 %	



# BIBLIOTEKA

- ✓ dostęp do wcześniej zaprojektowanych klasyfikatorów, skryptów oraz formularzy,
- ✓ możliwość tworzenia (ze szczegółowym określeniem parametrów), edycji i usuwania grup oraz pojedynczych klasyfikatorów,

Klasyfikatory							
Dodaj klasyfikator		Usuń klasyfikator					
	Klasyfikator	Recall	Zamyka	Odebrane	Nieodebrane	Zajęte	Błąd
1	Sprzedano	nie	nie	nie	nie	nie	nie
2	Zainteresowany	nie	nie	nie	nie	nie	nie
3	Wyslanodokumenty	nie	nie	nie	nie	nie	nie

- ✓ tworzenie nowych skryptów i formularzy, z możliwością ich edycji i usunięcia.



# ROZLICZENIA

- ✓ aktualny cennik oraz dostęp do informacji o stanie konta i pakietów,
- ✓ klarowny obraz kosztów i czasu połączeń dzięki możliwości podglądu billingów (możliwość filtrowania danych według Agentów, przedziałów czasowych, numerów telefonów).

**Billing**

**Filtrowanie** << <<< >>> >>

Agenci +

Pozostałe parametry -

od: 2009-11-20

do: 2009-11-20

data: dzisiaj

numer docelowy:

ID rekordu:

**Połączenia**

kto	numer	kiedy	czas	koszt
Anna Rekonoka	6665991999	2009-11-20 09:15:43+01	0:00:07	0.04
Katarzyna Krajemoka	6618192119	2009-11-20 09:17:31+01	0:02:32	0.16
Anna Rekonoka	6616911215	2009-11-20 09:31:40+01	0:00:42	0.05
Anna Rekonoka	666291917	2009-11-20 09:32:36+01	0:02:09	0.13
Anna Rekonoka	718997595	2009-11-20 09:44:37+01	0:00:50	0.05
Anna Rekonoka	666192979	2009-11-20 09:50:46+01	0:00:05	0.01
Katarzyna Krajemoka	666119299	2009-11-20 09:57:21+01	0:01:29	0.09
Anna Rekonoka	611819159	2009-11-20 09:55:46+01	0:03:53	0.24

Pokaż <<< << >> >>> Strona 1 z 1

1 - 49 z 49



# WIADOMOŚCI

- ✓ lista i treści wiadomości wysyłanych do Agentów i Supervisorów,
- ✓ podgląd wysłanych wiadomości z możliwością ich edycji i usuwania.

**Nowa wiadomość** [X]

Temat: Nowa kampania

Treść: Spotkanie informacyjne w sprawie wprowadzenia nowej kampanii odbędzie się 22.11 o godz. 12.00 w sali konferencyjnej.

Adresaci:

<input type="checkbox"/>	Agent	Login	Numer
<input type="checkbox"/>	Agent1	Agent1	
<input type="checkbox"/>	Agent2	Agent2	
<input type="checkbox"/>	Agent3	Agent3	40000001000
<input type="checkbox"/>	Agent4	Agent4	40000001000
<input type="checkbox"/>	Agent5	Agent5	40000001000
<input type="checkbox"/>	Agent6	Agent6	40000001000

Zapisz Zamknij

**Zarządzanie wiadomościami** [Z] [M] [X]

Nowa Edycja Usuń

	Temat	Kiedy
1	Wiadomość powitalna	2009-10-14 15:19
2	Nowa kampania	2009-11-20 15:48
<b>Nowa kampania</b>		
Spotkanie informacyjne w sprawie wprowadzenie nowej kampanii odbędzie się 22.11 o godzinie 12.00 w sali konferencyjnej.		
3	Szkolenie	2009-11-20 15:51



# KONTROLA

- ✓ bieżący monitoring pracy Agentów,

Monitoring agentów

Aktywność ▾ Nagrywanie ▾ Kampania ▾ Podsluch ▾ Wyloguj

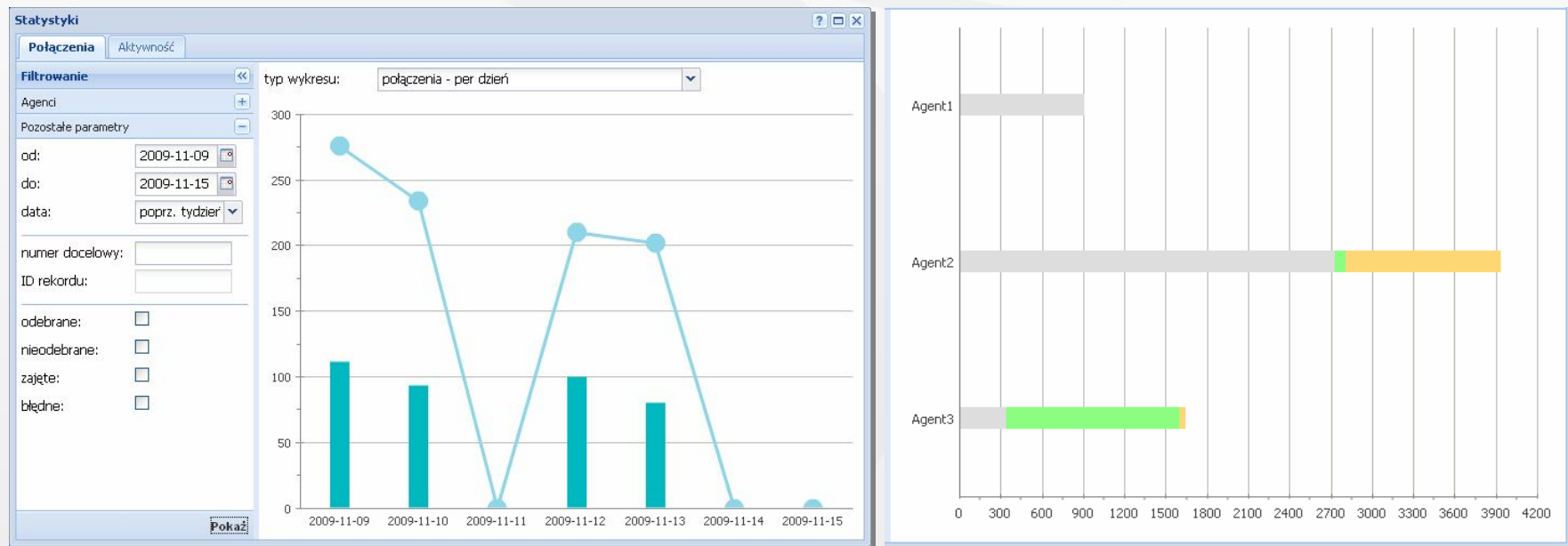
Agent	Kampania	Zamk.	Il. pot.	Czas pot.	Śr. czas	SIP	Status	Czas	Zalogowany	Wrap
<input type="checkbox"/> Agent11	Progresive Test	0	0	0:00:00	0:00:00	nie	niezalogowany	8:09:18	0:44:57	0:00:00
<input checked="" type="checkbox"/> Agent111	Test	0	0	0:00:00	0:00:00	nie	niezalogowany	132:24:07	0:00:00	0:00:00
<input type="checkbox"/> Agent1111	Progresive Test	0	2	0:00:17	0:00:08	nie	wrap	12:09:47	12:15:12	12:13:48
<input type="checkbox"/> Agent11111	Test	0	7	0:01:07	0:00:09	nie	niezalogowany	6:20:43	1:10:37	0:13:45
<input type="checkbox"/> Agent11111	Test	0	4	0:00:31	0:00:07	tak	dzwoni	0:00:13	0:49:37	0:06:06
<input type="checkbox"/> Agent11111	Test	0	4	0:01:02	0:00:15	tak	wrap	0:01:28	0:51:48	0:07:35
<input type="checkbox"/> Agent11111	Test	0	7	0:01:07	0:00:09	tak	przerwa	0:00:48	1:01:12	0:13:45

- ✓ możliwość włączenia opcji nagrywania rozmów prowadzonych przez Agentów,
- ✓ możliwość przypisywania Agentów do wybranych kampanii lub odpinania ich od pracy z daną kampanią,
- ✓ możliwość podsłuchiwanie rozmów oraz podpowiadania Agentowi (funkcja whisper).



# STATYSTYKI

- ✓ wgląd w statystyki z pracy Agentów (w wykonane połączenia, w aktywność); przejrzyste wykresy,
- ✓ możliwość filtrowania danych według Agentów, przedziałów czasowych, numerów telefonów, statusów połączeń.





## POŁĄCZENIA

- ✓ wgląd w listę wykonanych przez Agentów połączeń (dokładna data, godzina, czas trwania połączenia, status),
- ✓ możliwość filtrowania danych według Agentów, kampanii, przedziałów czasowych, numerów telefonów, ID rekordów, statusów połączeń.

## NAGRANIA

- ✓ wgląd w listę nagrań rozmów, z możliwością pobierania i odtwarzania,
- ✓ możliwość filtrowania danych według Agentów, kampanii, długości nagrań, przedziałów czasowych, numerów telefonów, ID rekordów,
- ✓ informacja o rozmiarze dostępnego na serwerze miejsca na zapis nagrań.



## KAMPANIE

- ✓ podgląd przypisanych do Supervisora aktualnie prowadzonych kampanii wraz ze wszystkimi parametrami oraz możliwością eksportu danych,
- ✓ dostęp do istniejących skryptów i formularzy,
- ✓ wgląd w wykonane połączenia, nagrania rozmów, statystyki dotyczące danej kampanii oraz rozliczenie jej dotychczasowych rezultatów.

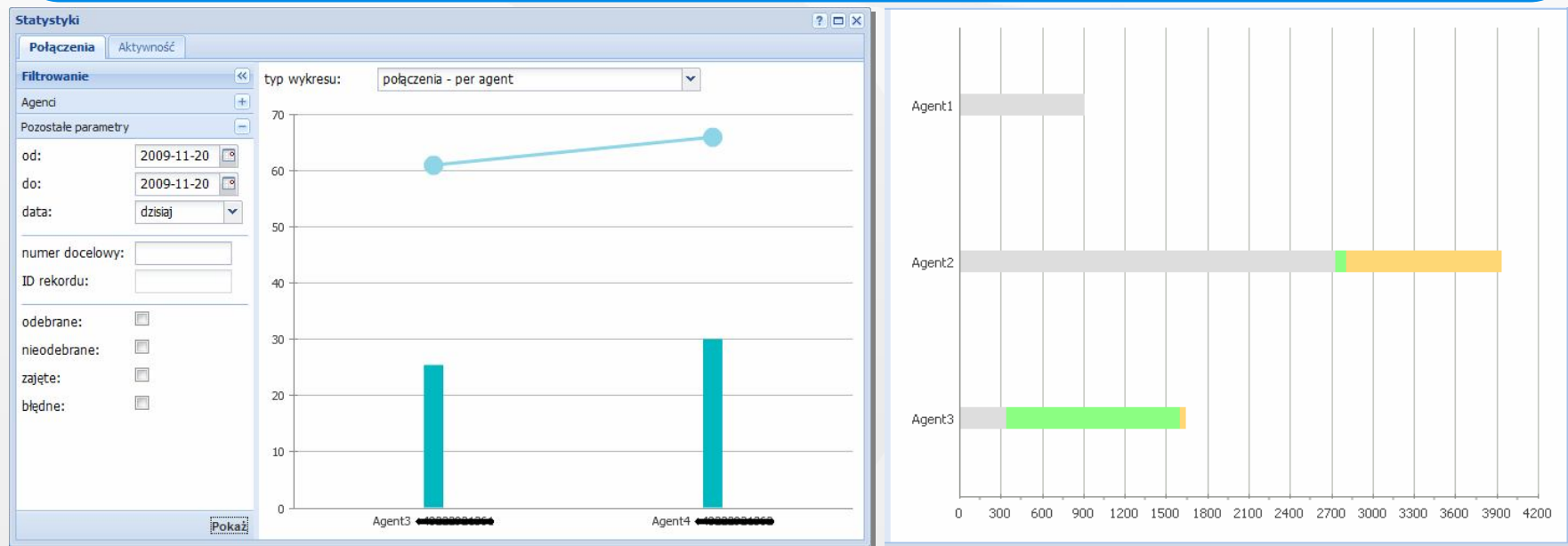
## WIADOMOŚCI

- ✓ lista i treść wiadomości otrzymywanych od Administratora oraz wiadomości wysyłanych do Agentów,
- ✓ podgląd wysłanych wiadomości z możliwością ich edycji i usuwania.



# STATYSTYKI

- ✓ wgląd w statystyki ze swojej pracy oraz pracy innych Agentów (w wykonywane połączenia, w aktywność); przejrzyste wykresy,
- ✓ możliwość filtrowania danych według Agentów, przedziałów czasowych, numerów telefonów, statusów połączeń.





## POŁĄCZENIA

- ✓ wgląd w listę wykonanych przez Agenta połączeń (dokładna data, godzina, czas trwania połączenia, status),
- ✓ możliwość filtrowania danych według kampanii, przedziałów czasowych, numerów telefonów, ID rekordów, statusów połączeń.

## NAGRANIA

- ✓ wgląd w listę nagrań rozmów Agenta, z możliwością pobierania i odtwarzania,
- ✓ możliwość filtrowania danych według kampanii, długości nagrań, przedziałów czasowych, numerów telefonów, ID rekordów.



# RAPORT

- ✓ wgląd w statystyki dotyczące kampanii, w której Agent pracuje: informacje zbiorcze na temat kampanii, klasyfikatory przypisane przez Agentą, wykonane przez niego połączenia, informacje ogólne dotyczące jego pracy z kampanią,
- ✓ możliwość filtrowania danych według przedziałów czasowych, numerów telefonów, statusów połączeń.

Statystyki wg filtra		
Informacje zbiorcze		
nazwa	wartość	procent
rekordów w bazie	2502	100.00 %
rekordów zamkniętych	463	18.51 %
rekordów niedotkniętych	1818	72.66 %
segmentów danych	1	100.00 %
wypełnionych formularzy	0	0.00 %
Klasyfikatory		
Połączenia		
Agenci		

Statystyki wg filtra					
Informacje zbiorcze					
Klasyfikatory					
Połączenia					
Agenci					
	Agent	Numer	Połączeń	O/N/Z/B	Czas
1	Agent1	+48222921361	481	152 / 285 / 7 / 3	2:06:10



# FORMULARZE

- ✓ możliwość pobrania formularzy wypełnionych przez Agenta w danej kampanii.

Microsoft Excel - formularz.csv

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	ID rekordu	segment	Imie	Nazwisko	Miasto	Telefon	Umowa	Data_um	notatki	fl_Data_i_godzina	l2_Nazwa	l3_Stro
1	300488	Import1	Marek	Kowalski	Warszawa	222564421	29986	2001-01-04		2010-04-05 09:07	ABC	www.al
2	300489	Import1	Stawomir	Nowak	Warszawa	222545663	32584	2001-11-21		2010-04-05 09:12	Telex	www.te
3	300490	Import1	Anna	Krawczyk	Warszawa	222526905	33618	2002-08-09		2010-04-05 09:17	Agat	
4	300491	Import1	Przemysław	Rosiak	Warszawa	222508147	39266	2006-10-08		2010-04-05 09:22	Givex	www.gi
5	300492	Import1	Katarzyna	Plich	Warszawa	222489389	37562	2004-10-20		2010-04-05 09:27	PGT	
6	300493	Import1	Jan	Karolak	Warszawa	222470631	33787	2002-12-31		2010-04-05 09:32	Hamam	
7	300494	Import1	Michał	Siedlis	Warszawa	222451873	36533	2003-11-30		2010-04-05 09:37	Patexx	www.p:
8	300495	Import1	Piotr	Grzegorzczuk	Warszawa	222433115	55727	2003-02-14		2010-04-05 09:42	Mirtrans	www.rr
9	300496	Import1	Monika	Zimoń	Warszawa	222414357	49067	2007-09-12		2010-04-05 09:47	Gabo	
10	300497	Import1	Joanna	Maj	Warszawa	222395599	35279	2003-03-03		2010-04-05 09:52	Invest Group	
11	300498	Import1	Emil	Dąbrowski	Warszawa	222376841	35844	2003-04-15		2010-04-05 09:57	Artprol	
12	300499	Import1	Adrian	Tyska	Warszawa	222358083	40064	2008-01-17		2010-04-05 10:02	Lexis	
13	300500	Import1	Agnieszka	Pietrzak	Warszawa	222339325	37430	2004-10-26		2010-04-05 10:07	Wilmar	
14	300501	Import1	Grażyna	Liszewska	Warszawa	222320567	34796	2004-04-26		2010-04-05 10:12	Academicus	
15	300502	Import1	Bartłomiej	Bielko	Warszawa	222301809	32162	2002-04-10		2010-04-05 10:17	CTU	www.ci



# KAMPANIA

- ✓ wgląd w listę rekordów (kontaktów) danej kampanii z możliwością ich wyszukiwania m.in.: po ID rekordu, tekście, numerze telefonu, klasyfikatorze, statusie,
- ✓ w przypadku danego rekordu łatwy wgląd w jego podstawowe dane, jego numery telefonów, listę ponownych kontaktów, historię połączeń z danym rekordem,
- ✓ możliwość przypisania danego klienta (oznaczenie rekordu jako „prywatny”),
- ✓ możliwość wykonywania połączeń, korzystania ze skryptów rozmów oraz formularzy, dodawania notatek.

**Wyszukiwanie** <<

ID:

Tekst:

Numer:

Klasyfikator:  ▼

Segment:  ▼

Status:  ▼

---

**Szczegóły rekordu** >>

Podstawowe dane -

ID rekordu:

Klasyfikator:

Notka:

Numerzy rekordu +

Recalle +

Połączenia +



## PRYWATNE

- ✓ wgląd w rekordy prywatne Agenta z możliwością ich wyszukiwania m.in.: po ID rekordu, tekście, numerze telefonu, klasyfikatorze, statusie,
- ✓ w przypadku danego rekordu prywatnego łatwy wgląd w jego podstawowe dane, jego numery telefonów, listę ponownych kontaktów, historię połączeń z danym rekordem,
- ✓ możliwość zwolnienia/odpięcia danego rekordu prywatnego (jego powrót do puli ogólnej, dostępnej dla wszystkich Agentów),
- ✓ możliwość wykonywania połączeń, korzystania ze skryptów rozmów oraz formularzy, dodawania notatek.



# RECALLE

- ✓ lista wszystkich recalli danego Agent'a z datą i godziną umówionego ponownego kontaktu, numerem rekordu oraz pozostawioną notatką,
- ✓ łatwy dostęp do danego rekordu i wykonanie połączenia,
- ✓ wgląd w statystykę na najbliższe dni – liczba recalli ogólnie dostępnych oraz prywatnych danego Agent'a.

The screenshot displays two windows from the 'Recalle' application. The left window shows a list of recall records with columns for 'Kiedy', 'Rekord', and 'Notka'. The right window shows a summary table with columns for 'dzień', 'ilość', and 'moje'.

Kiedy	Rekord	Notka
1 2010-05-11 15:15	155605	Prezentacja oferty

dzień	ilość	moje
2010-05-11	1	1
2010-05-12	0	0
2010-05-13	0	0
2010-05-14	1	1
2010-05-15	0	0
2010-05-16	0	0



# WIADOMOŚCI

- ✓ lista i treść wiadomości otrzymywanych od Admina i Supervisorów.

Wiadomości		
	Temat	Kiedy
1	Nowa kampania	2009-11-20 15:48
<b>Nowa kampania</b>		
Spotkanie informacyjne w sprawie wprowadzenia nowej kampanii odbędzie się 22.11 o godzinie 12.00 w sali konferencyjnej.		
2	Szkolenie	2009-11-20 15:51
3	Nowy klient	2009-11-20 15:54