

Łódź, 2014 r.

JNS Sp. z o.o.
ul. Wróblewskiego 18
93-578 Łódź
NIP: 725-189-13-94
tel. 42 209 27 01, fax. 42 209 27 02
e-mail: biuro@jns.pl

OFERTA NA SYSTEM CALL CENTER



JNS Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, przy ul. Wróblewskiego 18, 93-578 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000228071. NIP 725-189-13-94 Wysokość kapitału zakładowego: 100 000, 00 PLN.

Wprowadzenie

Firma JNS pragnie przedstawić Państwu System Call Center JNS.

Za naszą ofertą stoją doświadczenie zdobyte podczas wdrożeń w różnych segmentach rynku oraz współpraca z wieloma dostawcami sprzętu telekomunikacyjnego. To wszystko przyczyniło się do powstania wysoko elastycznego rozwiązania, wdrażanego zawsze ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb i uwarunkowań środowiska naszych Klientów.

Rozwiązanie Call Center JNS, które oferujemy, nie tylko dopasowujemy do potrzeb Klienta, ale również do jego kultury organizacyjnej, zasobów infrastrukturalnych i możliwości finansowych.

Jedną z głównych zalet Systemu Call Center jest możliwość integracji z istniejącymi systemami pochodzącymi od różnych producentów oraz wykorzystanie istniejącej infrastruktury. Pozwala to uelastyczyć proces wdrożenia systemu.

Proponowane przez nas rozwiązanie, umożliwiające obsługę zarówno połączeń przychodzących jak i wychodzących, sprawdzi się m.in. w:

- **działaniach telemarketingowych;**
- **bieżącej obsłudze klientów;**
- **prowadzeniu badań konsumenckich;**
- **sondażach przedwyborczych;**
- **usługach serwisowych.**



I.OPIS SYSTEMU

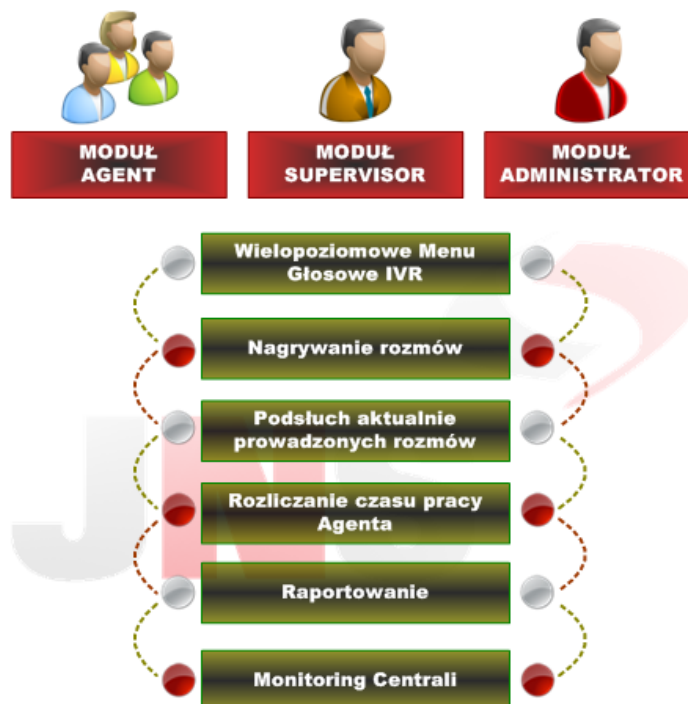
Call Center, oparte na systemie JNS PBX-IP, jest w **pełni funkcjonalnym centrum obsługi telefonicznej** z zaawansowanymi możliwościami konfiguracji kolejek, raportowania pracy agentów i monitorowania ich pracy. Jedną z głównych zalet proponowanego Call Center jest **możliwość integracji z istniejącymi systemami, wdrożeniu na obecnej centrali telefonicznej PBX-IP.**

System Call Center składa się z **MODUŁÓW**, takich jak:

1. Moduł główny Call Center
2. Moduł Administrator
3. Moduł Supervisor (Manager)
4. Moduł Panel
5. Moduł Agent
6. Moduł obsługi kampanii wychodzących
7. Moduł CRM

Moduły dodatkowe:

1. Moduł monitoringu centrali on-line
2. Moduł telekonferencje
3. Moduł kampanii automatycznych



II. MODUŁ GŁÓWNY CALL CENTER – OBSŁUGA POŁĄCZEŃ

1. Główne elementy Call Center

A) Wielopoziomowe Menu Głosowe IVR

- Automatyczna obsługa połączeń przychodzących;
- Gwarancja odebrania wszystkich połączeń przychodzących;
- Zapowiedzi głosowe w różnych językach precyzyjnie kierujące klientów do odpowiednich działów firmy lub konsultantów;
- Możliwość weryfikacji klienta na podstawie PIN-U lub numeru telefonu;
- Możliwość połączenia się z operatorem w każdym momencie odsłuchiwania komunikatów głosowych;
- Możliwość nagrania własnych zapowiedzi lub skorzystania z pomocy syntezatora mowy- opcja;
- Brak ograniczeń w długości komunikatów;
- Możliwość odgrywania dowolnego dźwięku w momencie oczekiwania na połączenie;
- Routing połączeń;
- Możliwość zdefiniowania szeregu zachowań dla połączeń przychodzących w zależności kto i na jaki numer do nas dzwoni;
- Możliwość zdefiniowania reguł dla różnych infolinii, płatnych numerów itp.;
- Możliwość rozpoznawania klientów po numerze telefonu i kierowaniu ich do np. odpowiedniego działu lub w przypadku klientów obcojęzycznych odgrywanie komunikatu w odpowiednim języku.

B) Grupy ACD (kolejki) – Automatyczna dystrybucja połączeń

- Automatyczne rozdzielanie połączeń przychodzących między zalogowanych konsultantów według wcześniej określonej logice;
- W przypadku braku dostępnych konsultantów połączenia zostaną ustawione w kolejce oczekujących;
- Możliwość zdefiniowania priorytetu obsługi dla tzw. VIP-ów.

C) Nagrywanie wszystkich rozmów

- Nagrywanie połączeń przychodzących i wychodzących;
- Możliwość nagrywania jednocześnie rozmów z linii VoIP, analogowych (POTS), cyfrowych (ISDN) oraz traktów i łączy GSM;
- Różne tryby nagrywania połączeń:
 - nagrywanie wszystkich rozmów (w 100%),
 - nagrywanie tylko połączeń wychodzących,
 - nagrywanie tylko połączeń przychodzących,
 - nagrywanie według listy numerów lub na żądanie, np. poprzez wciśnięcie klawisza na telefonie.

- Dostęp do nagranych rozmów poprzez Panel www;
- Możliwość wyszukiwania nagranych połączeń po dacie lub numerze telefonu;
- Archiwizacja nagranych rozmów (opcja).

D) Podsluch aktualnie wykonywanych rozmów

- Możliwość podsłuchu aktualnie prowadzonych rozmów Agentów lub innych pracowników;
- Nadzór pracy Agentów – sprawdzanie ich kompetencji i prawidłowej obsługi klienta;
- Możliwość przejęcia rozmowy przez Managera, jeśli zostaną stwierdzone nieprawidłowości w pracy Agentu.

E) Panel operatorski - Opcja

- Zarządzanie wszystkimi połączeniami za pomocą graficznego menu;
- Możliwość zestawiania połączeń za pomocą panelu graficznego;
- Możliwość obserwowania na ekranie komputera aktualnych połączeń i czasu ich trwania;
- Zestawianie telekonferencji (zarządzanie połączeniami) w firmie za pomocą graficznego menu.

F) Rozliczanie czasu pracy Agentu

Możliwość eksportu do pliku rozliczenia czasu pracy Agentu.

Dostępne dane o Agencie:

- Czas pracy wybranego Agentu z uwzględnieniem długości przerw i pauz.
- Średni czas połączeń danego Agentu.
- Maksymalny/minimalny czas połączeń danego Agentu.
- Ilość wszystkich połączeń danego Agentu.
- Liczba sesji Agentu dla danego czasu raportowego (opcja).
- Średni czas trwania sesji Agentu (opcja).
- Połączenia odebrane przez Agentu (informacja o numerze połączenia, średniego czasu trwania rozmowy, procentowy raport dla wszystkich połączeń) (opcja).
- Szczegółowe informacje o sesji Agentu.

G) Raportowanie

Wygenerowane raporty można eksportować do pliku.

Szczegóły raportów dla połączeń:

RODZAJ	DOSTĘPNE INFORMACJE
Wyświetlanie szczegółów połączeń odebranych	<ul style="list-style-type: none"> • Data i czas. • Kolejka. • Czas oczekiwania na rozmowę z Agentem. • Czas trwania rozmowy z Agentem. • Agent.
Wyświetlanie szczegółów połączeń nieodebranych	<ul style="list-style-type: none"> • Data i czas. • Kolejka, która przechwyciła połączenie. • Powód rozłączenia. • Czas oczekiwania przed rozłączeniem. • Wciśnięty klawisz w opcjach menu IVR (opcja).

H) Blacklisty – blokowanie połączeń przychodzących z wybranych numerów

- Możliwość eliminacji niepożądanych połączeń, np. od “zartownisiów” (bardzo ważna i przydatna funkcja w przypadku darmowych infolinii).

2. Moduł Agent

- Logowanie do systemu Call Center.
- Obsługa przerw w czasie pracy agenta
- Obsługa połączeń przychodzących.
- Możliwość ręcznego wybierania numerów.
- Obsługa kampanii wychodzących
 - Przekazywanie kontaktów do systemu CRM
 - Dokładanie rozmowy na inny termin.
 - Ustawianie statusu dla połączenia.
 - Numer niewłaściwy
 - Nie dzwoń w ramach danej kampanii
 - itp.
- Wylogowanie z systemu Call Center.



3. Moduł Supervisor (Manager)

Moduł Supervisor (Manager) jest modułem administracyjnym Call Center– umożliwia monitorowanie pracy agentów w czasie rzeczywistym umożliwiając podgląd następujących zdarzeń:



- Numer połączenia przychodzącego.
- Czas rozpoczęcia rozmów.
- Czas oczekiwania połączenia na rozmowę z Agentem (aktualizowany w czasie rzeczywistym).
- Czas rozmowy z Agentem (aktualizowany w czasie rzeczywistym).
- Załogowani Agenci.
- Czas i szczegóły ostatnich logowań do systemu.
- Możliwość zdefiniowania parametrów alarmów systemu Call Center, np. przy pozostaniu jednego Agenta w danej kolejce.
- Liczba Agentów w kolejce.
- Liczba wolnych / zajętych Agentów w kolejce.
- Liczba połączeń czekająca na rozmowę z Agentem w danej kolejce.
- Liczba odebranych połączeń przychodzących i liczba wykonywanych połączeń wychodzących.
- Generowanie raportów dla wybranych kolejek: połączenia odebrane, połączenia nieodebrane, średni czas oczekiwania na połączenie z agentem, średni czas rozmowy.

1) Raporty historyczne dostępne informacje:

○ **Połączenia odebrane**

- Numer połączenia.
- Całkowita długość rozmowy z Agentem.
- Średnia długość rozmowy z Agentem.
- Średnia długości oczekiwania na połączenie z Agentem.
- Minimalna/maksymalna długości rozmowy.
- Minimalna/maksymalna długości oczekiwania na połączenie z Agentem.
- Całkowity czas połączenia i czas zbiorczy oczekiwania na połączenie z Agentem.
- Dostępni Agenci w kolejce.
- Numer połączenia odebranego przez Agenta.
- Powody rozłączenia połączeń.
- Odebrane połączenia w kolejce.
- Ilość odebranych połączeń z danego numeru.

○ **Połączenia nieodebrane**

- Numer nieodebranego połączenia.
- Średni czas przed rozłączeniem połączenia.
- Minimalny/maksymalny czas przed rozłączeniem połączenia.
- Całkowity czas zbiorczy przed rozłączeniem ze wszystkich połączeń przychodzących.
- Średnia pozycja połączenia w kolejce oczekującej na rozmowę z Agentem w momencie rozłączenia.
- Minimalna/maksymalna pozycja w kolejce oczekującej na rozmowę z Agentem w momencie rozłączenia.
- Powody rozłączeń (opcja).
- Nieodebrane połączenia w danej kolejce (opcja).
- Możliwość sortowania po długościach nieodebranych połączeń (opcja).
- Wyświetlenie wszystkich szczegółów dotyczących nieodebranych połączeń (opcja).

- **Połączenia wychodzące**

- Całkowita ilość odebranych połączeń wychodzących.
- Całkowita długość odebranych połączeń wychodzących.
- Średni czas trwania połączeń wychodzących.
- Minimalny/maksymalny czas trwania połączeń wychodzących.
- Całkowita ilość nieodebranych połączeń wychodzących.

2) Dane statystyczne dla wszystkich połączeń:

- Wykaz numerów telefonów wszystkich rozmów.
- Wykaz procentowy odebranych połączeń.
- Wykaz procentowy nieodebranych połączeń.

3) Informacje o Agentach i grupach ACD

- **Agenci – dane raportowe**

- Ilość dostępnych Agentów dla danego czasu raportowego.
- Całkowity czas pracy Agentów.
- Maksymalny/minimalny czas trwania sesji Agentów.
- Połączenia odebrane w grupie Agentów.

- **Obsługa grupy ACD – automatyczny dystrybutor rozmów**

- Całkowity liczbę wszystkich prób przekazania połączenia do Agentów.
- Średnia ilość prób przekazania połączenia do Agentów dla odebranych połączeń.
- Minimalna/maksymalna liczba prób przekazania połączenia do Agentów dla odebranych połączeń.
- Całkowity liczbę prób przekazania połączenia do Agentów dla odebranych połączeń.
- Średnia liczba prób przekazania połączenia do Agentów dla nieodebranych połączeń.
- Minimalna/maksymalna liczba prób przekazania połączenia do Agentów dla nieodebranych połączeń.
- Całkowity liczbę prób przekazania połączenia do Agentów dla nieodebranych połączeń.

Zmień agenta Panel główny Szablony SMS Historia połączeń Statystyka Wykresy

	Numer	Agent	Połączenia przychodzące			Szczegóły						
			Czas połączenia									
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> ogólne Ilość agentów: 10, rozmawiających: 0 • Brak połączeń oczekujących </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> temat1 Ilość agentów: 10, rozmawiających: 0 • Brak połączeń oczekujących </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> temat2 Ilość agentów: 9, rozmawiających: 0 • Brak połączeń oczekujących </div>	201	201	W kolejce			202	202	W kolejce				
			Wyrejestrowany					Wyrejestrowany				
			Przychodzące	Wychodzące	Suma			Przychodzące	Wychodzące	Suma		
			Ilość	0	0	0			Ilość	0	0	0
			Czas	00:00:00	00:00:00	00:00:00			Czas	00:00:00	00:00:00	00:00:00
		301	Robert	W kolejce			200	200	W kolejce			
				Wyrejestrowany					Wyrejestrowany			
			Przychodzące	Wychodzące	Suma			Przychodzące	Wychodzące	Suma		
			Ilość	0	0	0			Ilość	0	0	0
			Czas	00:00:00	00:00:00	00:00:00			Czas	00:00:00	00:00:00	00:00:00
		204	tomek	W kolejce			101	Ala	W kolejce			
				Wyrejestrowany					Wyrejestrowany			
		Przychodzące	Wychodzące	Suma			Przychodzące	Wychodzące	Suma			
		Ilość	0	0	0			Ilość	0	0	0	
		Czas	00:00:00	00:00:00	00:00:00			Czas	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
	102	ada	Poza kolejką			103	tomasz	Poza kolejką				
			Wyrejestrowany					Wyrejestrowany				
		Przychodzące	Wychodzące	Suma			Przychodzące	Wychodzące	Suma			
		Ilość	0	0	0			Ilość	0	0	0	
		Czas	00:00:00	00:00:00	00:00:00			Czas	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
	104	Zbigniew	W kolejce			105	Agent 005	W kolejce				
			Wyrejestrowany					Wyrejestrowany				
		Przychodzące	Wychodzące	Suma			Przychodzące	Wychodzące	Suma			
		Ilość	0	0	0			Ilość	0	0	0	
		Czas	00:00:00	00:00:00	00:00:00			Czas	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

Rys. Panel administratora Call Center – podgląd wszystkich agentów.

[Zmień agenta](#)
[Panel główny](#)
[Szablony SMS](#)
[Historia połączeń](#)
[Statystyka](#)
[Wykresy](#)

Statystyka z kolejek

Data początkowa:
 Data końcowa:

Kolejki połączeń przychodzących

Kolejka (nazwa)	Czas połączeń	Liczba połączeń	Liczba nieodebranych
600 (ogolne)	00:15:04	26	8
601 (temat1)	00:03:19	6	2
602 (temat2)	00:00:00	0	0

Odebrane przez agenta **Średni czas oczekiwania (odebrane przez agenta)** **Średni czas rozmowy z agentem**

61	1 s	21 s
----	-----	------

Połączenia wychodzące

Ilość	Czas połączeń
74	00:24:20

Połączenia do agentów

Agent	Połączeń	Przychodzące	Wychodzące	Nieodebrane (wsz/przych/wych)	Zajętość (wsz/przych/wych)	Czas oczekiwania (min/średni/maks)
201 (201)	3	0 (00:00:00)	3 (00:01:04)	3 / 2 / 1	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0
202 (202)	2	1 (00:00:00)	1 (00:06:33)	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0
301 (Robert)	14	7 (00:02:36)	7 (00:01:18)	2 / 0 / 2	4 / 0 / 4	0 / 0 / 0
200 (200)	17	7 (00:01:03)	10 (00:02:01)	20 / 1 / 19	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0
204 (tomek)	118	79 (00:21:14)	39 (00:09:09)	15 / 10 / 5	1 / 0 / 1	-196 / -2 / 18
101 (Ala)	6	0 (00:00:00)	6 (00:01:47)	7 / 0 / 7	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0
102 (ada)	1	0 (00:00:00)	1 (00:00:38)	2 / 1 / 1	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0
103 (tomasz)	3	0 (00:00:00)	3 (00:00:25)	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0
104 (Zbigniew)	39	12 (00:08:32)	27 (00:09:24)	25 / 0 / 25	0 / 0 / 0	12 / 20 / 89
105 (Agent 005)	1	0 (00:00:00)	1 (00:00:03)	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0

Czas połączenia	Numer źródłowy	Na kolejkę	Ostatni Agent	Czas połączenia	Czas w kolejce	Czas rozmowy	Status połączenia
Pobierz plik CSV							
2012-10-09 10:21:36	5015	Brak	204	5	0	5	ANSWERED
2012-10-09 13:19:07	5015	Brak	204	0	0	0	NO ANSWER
2012-10-09 13:19:40	5070	Brak	Kolejka	6	0	6	ANSWERED
2012-10-09 13:29:38	5015	Brak	204	0	0	0	NO ANSWER
2012-10-09 15:43:48	5050	600 (ogolne)	Kolejka	23	23	0	ANSWERED
2012-10-10 16:18:47	5015	Brak	204	0	0	0	ANSWERED

Rys. Panel administratora Call Center – statystyka (wybór przedziału dat z pomocą kalendarza).

4. Moduł obsługi kampanii wychodzących

Moduł kampanii wychodzących jest modułem służącym do zarządzania kampaniami wychodzącymi, główne cechy modułu:

1. Możliwość importu zewnętrznych baz danych.
2. Możliwość zarządzania bazami danych.
3. Możliwość ręcznego dodania rekordu do bazy danych.
4. Możliwość tworzenia kampanii wychodzących.
5. Ustawienie sposobu realizacji kampanii:
 - Predictive dialing (automatyczne połączenia),
 - Preview (wybierz by połączyć),
 - Progressive.
6. Ustawienie parametrów kampanii, takich jak:
 - określenie daty startu i zatrzymania kampanii,
 - Określenie sposobu realizacji kampanii,
 - indywidualne przypisanie kampanii do grupy agentów.
7. Raporty
 1. Liczba zrealizowanych połączeń z bazy danych z podziałem na:
 - Odebrane,
 - Nieodebrane,
 - Połączenia niezrealizowane (błądny numer),
 - Ilość efektywnych kontaktów.

5. Moduł CRM

Moduł CRM jest modułem systemu Call Center wspomagającym utrzymaniem na wysokim poziomie relacji biznesowych z klientem pozyskanym w wyniku prowadzenia akcji marketingowych. Agent realizując kampanię, w wyniku której pozyskuje klienta, ma możliwość automatycznego umieszczenia go w systemie CRM. Od momentu umieszczenia klienta w systemie CRM wszystkie procesy związane z danym klientem realizowane są w oparciu o mechanizmy modułu CRM.

Podstawowe mechanizmy oferowane przez system CRM to:

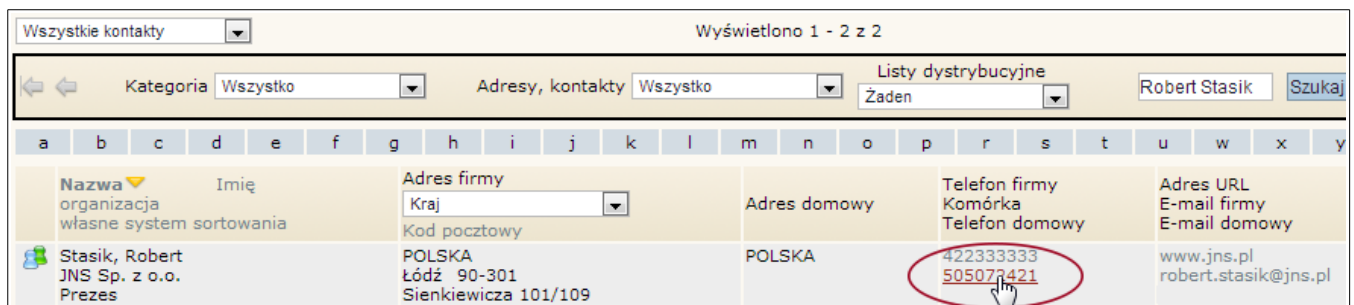
1. Kontakty,
2. Zadania,
3. Notatki,
4. Kalendarz grupowy,
5. Obsługa poczty elektronicznej,


6. Obsługa sms-ów,
7. Menażer projektów,
8. Rozliczanie czasu pracy przeznaczonego na kontakt z klientem,
9. Zasoby (dostęp do serwera plików, dokumentów).

Szczegółowy opis systemu CRM na <http://jns.pl/egroupware-system-crm.html>

Moduł CRM jest zintegrowany z systemem Call Center na płaszczyźnie obsługi kontaktu telefonicznego z klientem. Moduł CRM umożliwia:

1. Realizacja połączeń wychodzących bezpośrednio z poziomu bazy kontaktów systemu CRM.
2. Opisanie rozmowy z klientem w notatce dołączonej do profilu klienta.
3. Zdefiniowanie szablonu notatek.
4. Dołączenie nagrania rozmowy do notatki utworzonej w czasie jej trwania.
5. Zdefiniowanie agenta który będzie odpowiedzialny za obsługę danego klienta.
6. Utworzenie komunikatu o zajętości agenta (otrzyma on wówczas zadanie z informacją o nieodebranym połączeniu).
7. Automatyczne ustawianie spotkania klienta z handlowcem z poziomu modułu CRM.



Nazwa		Imię		Adres firmy		Adres domowy		Telefon firmy		Adres URL	
organizacja	własne system sortowania			Kraj	Kod pocztowy			Komórka	Telefon domowy	E-mail firmy	E-mail domowy
	Stasik, Robert	JNS Sp. z o.o.	Prezes	POLSKA	Łódź 90-301 Sienkiewicza 101/109	POLSKA		422333333	505077421	www.jns.pl	robert.stasik@jns.pl

Rys. Wydzwanianie bezpośrednio z kontaktów systemu CRM, poprzez kliknięcie na numer telefoniczny.

III. MODUŁY DODATKOWE

1. Monitoring pracy centrali

- Monitorowanie pracy centrali Call Center pod względem wydajności i bezpieczeństwa;
- Monitorowanie użycia zasobów systemowych i sprzętowych, np. informowanie o zasobach dyskowych;
- Monitorowanie czynników środowiska i informowanie o problemach zaraz po ich wystąpieniu;
- Przesłanie wiadomości SMS (opcja) lub e-mail do Administratora systemu Call Center z informacją o problemie;
- Generowanie raportów z danych przedziałów czasowych;
- Prezentacja wyników w formie wykresów;
- Możliwość zdefiniowania stopnia ostrzeżeń;
- Możliwość zarządzania i monitoringu z linii poleceń lub poprzez Panel www.

2. Telekonferencje

- Możliwość wydzwaniania do konferencji z zewnątrz i wewnątrz firmy;
- Zabezpieczenie konferencji PIN-em;
- Możliwość podziału uczestników konferencji na Aktywnych i tzw. Słuchaczy;
- System może automatycznie zestawiać konferencje o ustalonej porze.

3. Moduł kampanii automatycznych

1. Voice mailing (automatyczna kampania informacyjna)
 - Automatyczne połączenie z wybranym numerem z bazy danych i odczytanie wcześniej zdefiniowanej sekwencji tekstu, np. z informacją o ofercie, promocji lub z informacją dedykowaną dla adresata połączenia;
 - Po odsłuchaniu takiego komunikatu klient może zostać połączony z Agentem;
 - Na zakończenie kampanii generowany jest szczegółowy raport.
2. Group poller
 - Narzędzie to pozwala na przeprowadzenie rozmów telefonicznych z grupą osób zarówno podczas rozległych telekonferencji jak też badań opinii publicznej, w którym zależy nam na dyskusji grupy respondentów;
 - Dodatkowe zastosowanie:
 - a) Automatic outbound – system automatycznie dzwoni na zdefiniowaną grupę numerów,
 - b) Mixed participation – uczestnicy mogą sami dodzwonić się do konferencji lub też połączenie jest z nimi zestawiane automatycznie przez system,

c) Secure Conference – wszystkie zestawiane połączenia muszą zostać autoryzowane kodem PIN przez uczestnika.

3. Kampanie SMS-owe

Kampanie SMS stają się obecnie jednym z najbardziej efektywnych narzędzi marketingu bezpośredniego. Reklama SMS charakteryzuje się zwiezłością i szybkością przekazu oraz wysokim prawdopodobieństwem odebrania i przeczytania wiadomości przez odbiorcę.

W dzisiejszych czasach telefony komórkowe są najpopularniejszym urządzeniem służącym do komunikacji. Dlatego kampanie SMS mogą stać się jednym z najbardziej efektywnych kanałów komunikacji z klientem. Warto zwrócić uwagę na fakt, iż kampanie SMS mogą mieć niezliczone możliwości zastosowań.

IV. OPIEKA INFORMATYCZNA

Naszym klientom oferujemy wsparcie techniczne i opiekę serwisową nad systemem Call Center. Dzięki temu firma może skupić się na swojej podstawowej działalności, przekazując nam pełną odpowiedzialność za działanie całości infrastruktury teleinformatycznej.

Opieka informatyczna Call Center najczęściej obejmuje następujące działania:

1. Monitoring Centrali PBX-IP systemu Call Center pod względem wydajności i bezpieczeństwa, w tym codzienna kontrola statystyk z Centrali.
2. Aktualizacja oprogramowania ze szczególnym uwzględnieniem aktualizacji krytycznych.
3. Wykonanie i przedstawienie Zleceniodawcy comiesięcznego raportu z funkcjonowania Call Center.
4. Aktualizacja dokumentacji.
5. Wsparcie techniczne i pomoc.
6. Maksymalna liczba godzin poświęcona miesięcznie na obsługę informatyczną: **od 3 do 11 godziny**.

V. SZKOLENIA

Szkolenie podstawowe z obsługi systemu:

1. Logowanie do panelu administracyjnego Call Center, opis struktury menu;
2. Analiza ruchu połączeń oraz ich śledzenie;
3. Generowanie raportów i zestawień statystycznych;
4. Procedury postępowania na wypadek awarii.

Szkolenie poziom zaawansowany:

1. Wprowadzenie do środowiska Call Center;
2. Rozmieszczenie plików konfiguracyjnych i ich zależności;
3. Wykorzystanie web-gui do konfiguracji usług;
4. Analiza przykładowych problemów na podstawie logów;
5. Działania związane z utrzymaniem systemu w ruchu;
6. Zagadnienia związane z monitoringiem i zapobieganiem awariom.

