

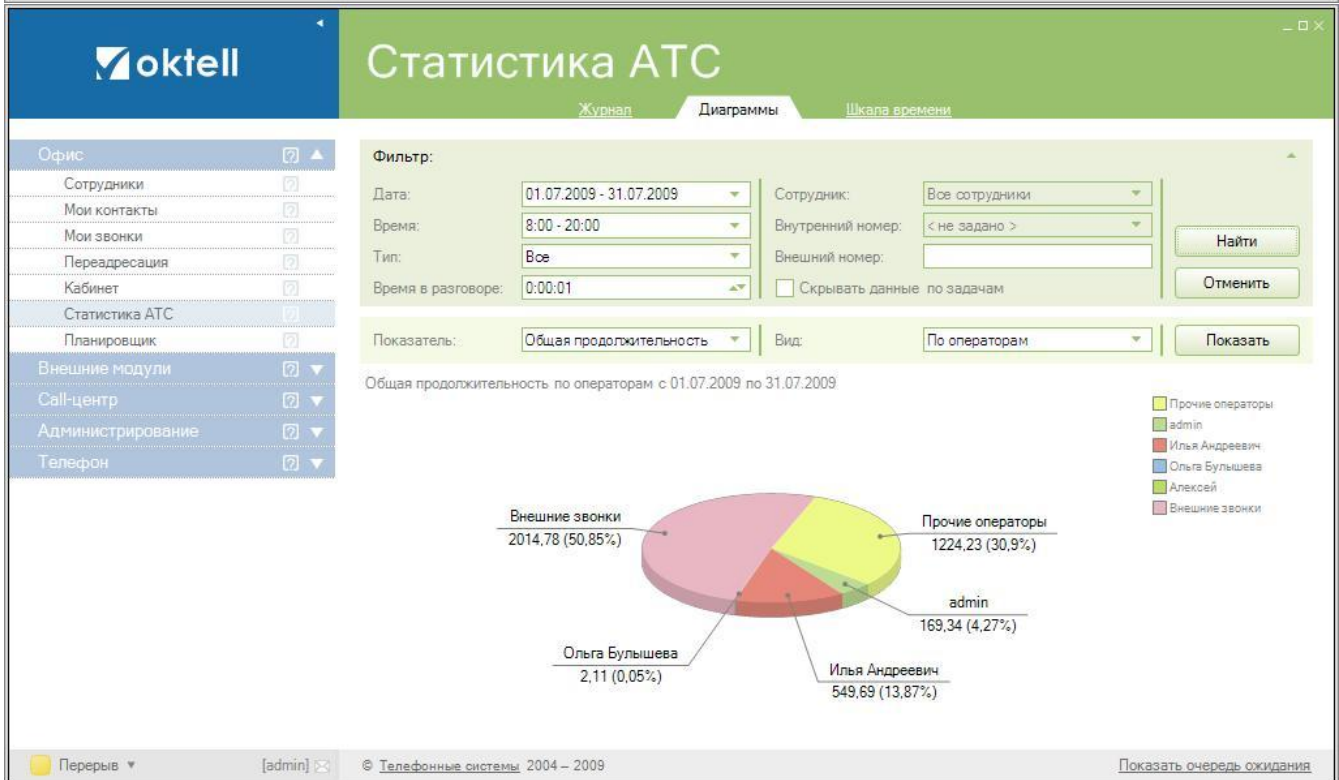
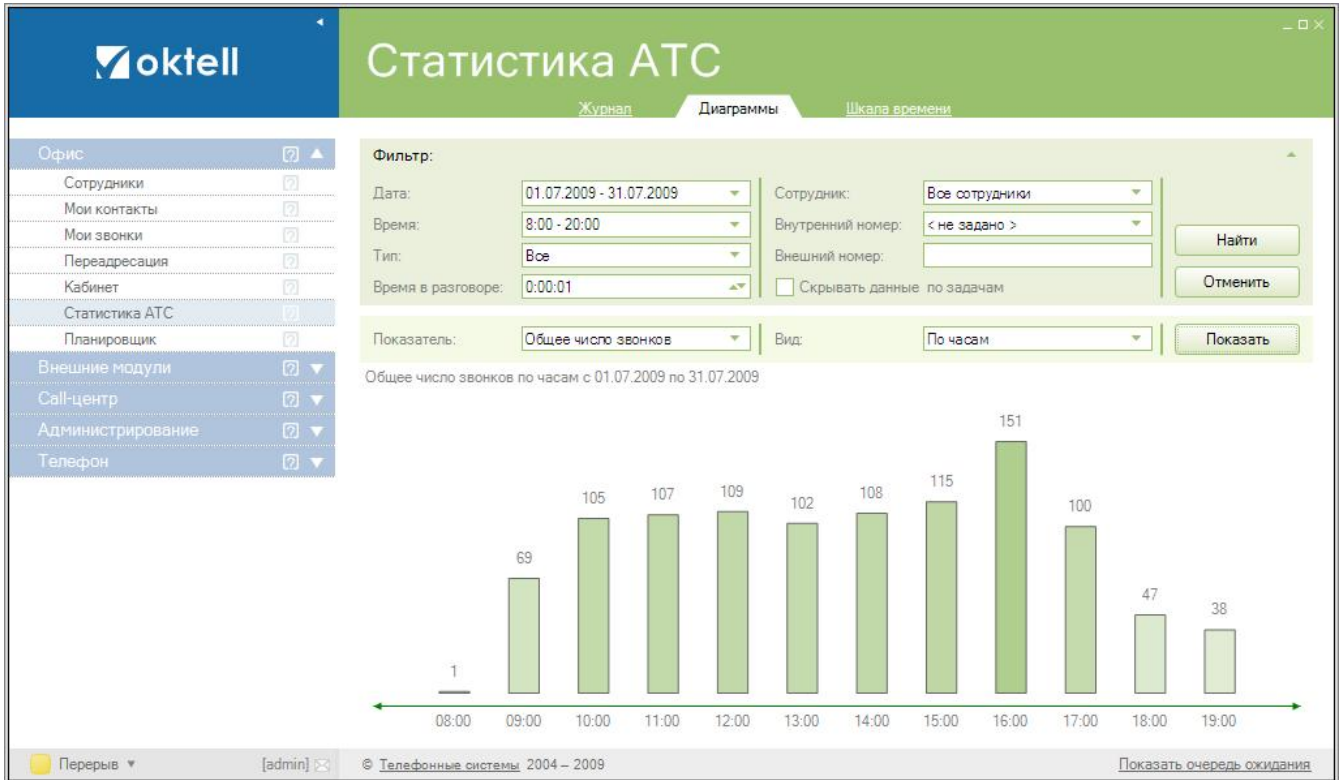


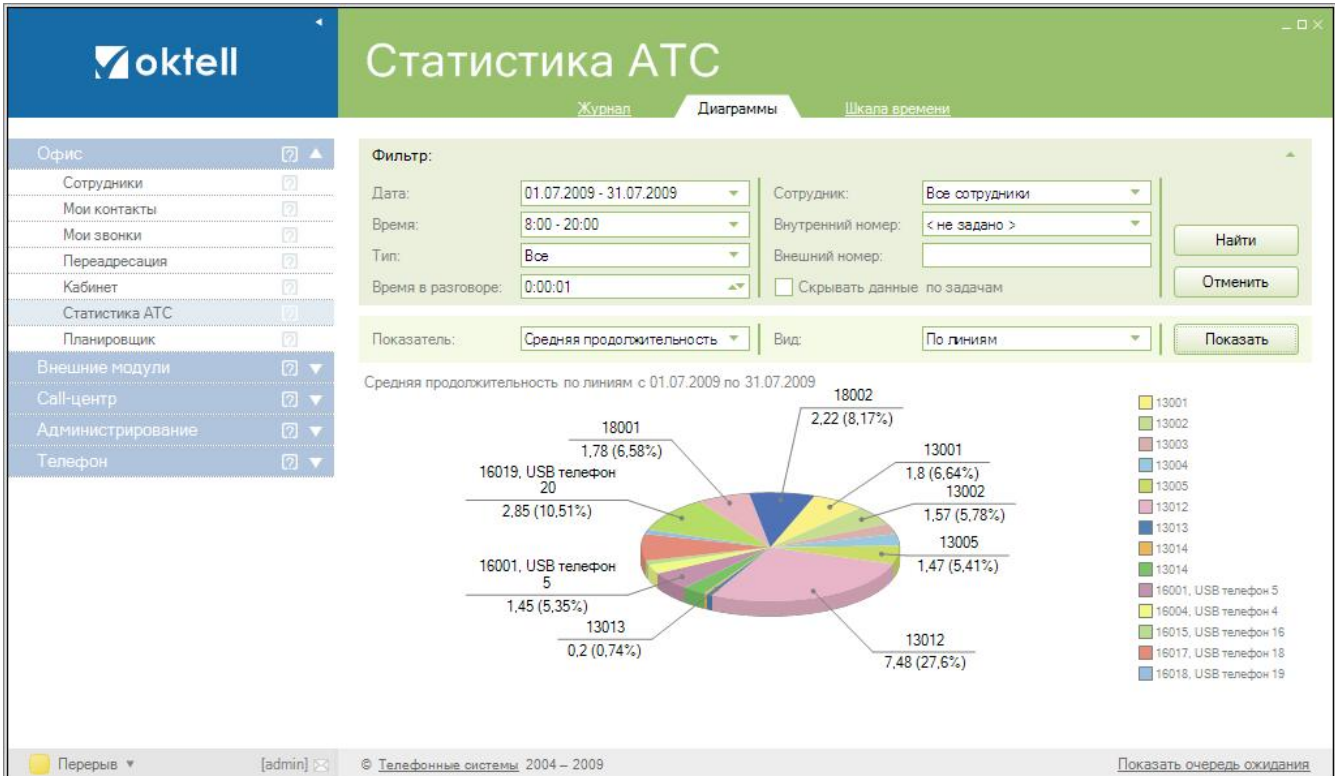
Коммуникационная программная платформа Oktell позволяет автоматизировать бизнес-процессы обслуживания клиентов. Теперь много информации, которая раньше оказывалась неучтенной и потерянной, накапливается системой. А это означает, что вы можете использовать эту информацию для оценки эффективности работы с клиентами и принятия правильных управленческих решений.

Статистика нужна везде. Интернет магазины, банки, торговые предприятия, сфера услуг — везде есть параметры, которые определяют качество обслуживания клиентов. И теперь каждый топ менеджер и руководитель может контролировать эти параметры через средства оперативной и хронологической отчетности, предоставляемой Oktell.

Вы сможете использовать совершенно любые имеющиеся в системе отчеты, или создать собственные документы, отражающие индивидуальные параметры вашего бизнес-процесса. Соотношение результативных звонков в исходящих кампаниях по каждому оператору, влияние нахождения абонента в очереди на количество потерянных вызовов, распределение нагрузки на операторов и уровни обслуживания.

Вы сможете следить за динамикой изменения показателей во времени и устанавливать контрольные уровни. Система Oktell автоматически даст предупреждение о том, что контролируемый параметр качества обслуживания вышел из заданного диапазона. Вы можете обрабатывать в системе Oktell информацию даже из сторонних источников, таблиц различных корпоративных CRM приложений и бухгалтерских систем. Подумайте, как просто принимать решения, когда Oktell предоставляет вам всю необходимую исходную информацию.





**Фильтр:**  
 Дата: 27.07.2009 - 31.07.2009  
 Время: 8:00 - 20:00  
 Тип: Все  
 Время в разговоре: 0:00:01  
 Сотрудник: Все сотрудники  
 Внутренний номер: < не задано >  
 Внешний номер:  
 Скрывать данные по задачам

Таблица интенсивности звонков:

	2009-07-27	2009-07-28	2009-07-29	2009-07-30	2009-07-31
до 8:00		2	1		1
08:00-09:00					
09:00-10:00	5	5	5		8
10:00-11:00	5	9	10	4	9
11:00-12:00	6	9	11	8	11
12:00-13:00	8	6	7	10	6
13:00-14:00	5	1	5	3	7
14:00-15:00	5	5	11		7
15:00-16:00	4	7	5	1	5
16:00-17:00	1	9	7	5	1
17:00-18:00	2	13	5	7	
18:00-19:00	3	2	2		
19:00-20:00	3	1	2		2
после 20:00	3	8		1	