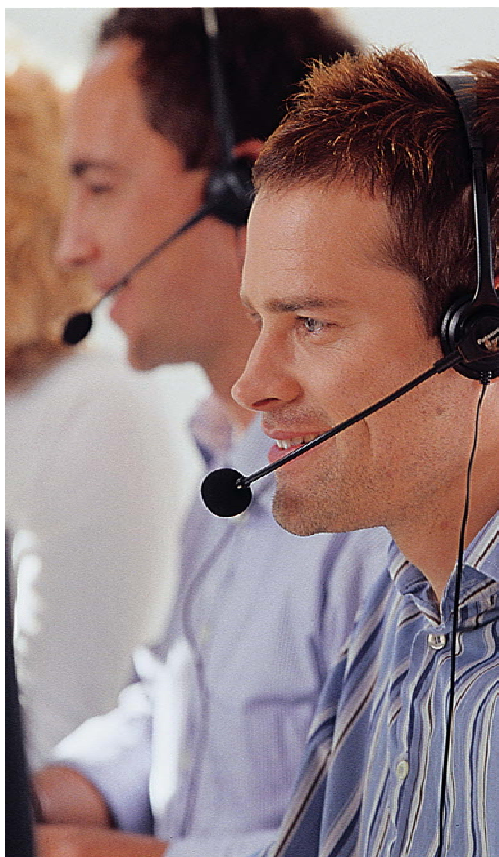


Panasonic

ideas for life



ACD Report Server

KX-NCV200

Indispensabile per un monitoraggio in tempo reale e completo reporting per il vostro Call Center.



Automatic Call Distribution (ACD) Report Server, migliora e ottimizza le funzionalità incorporate ACD dei sistemi telefonici KX-TDA100/200 e TDA600 permettendo all'azienda di gestire la monitoraggio di Call Center e un reporting personalizzato.

Progettato per incrementare il vostro business riducendone i costi. Il KX-NCV200 incorpora anche funzionalità di Voice e Unified Messaging.

ACD Report Server vi offre tutte potenti combinazioni di monitoraggio, analisi e reportistica per ottimizzare il vostro call center

ACD Report Server

Monitoraggio

Monitoraggio ACD (Automatic Call Distribution)

Analisi

Report e Traffico delle Chiamate

Reportistica

Grafici di Performance

Automatic Call Distribution (ACD – distribuzione automatica chiamate) permette alle aziende di gestire agevolmente le chiamate della clientela distribuendo intelligentemente le chiamate a specifici operatori aiutando quindi a rendere efficiente il customer service.



Panasonic KX-NCV200 ACD Report Server viene fornito di un client software con un'interfaccia grafica facile ed intuitiva. Il software permette ai supervisori e allo staff dirigenziale di un call center, una monitorizzazione e reportistica completamente a portata di mano, migliora e ottimizza le funzionalità incorporate ACD dei sistemi telefonici KX-TDA100/200 e TDA600, permette a piccole strutture di call center di avere la visualizzazione in tempo reale degli operatori, dei gruppi, delle code e delle prestazioni globali del call center, oltre ad un completo reporting e analisi dei dati. È un sistema progettato per incrementare il vostro business riducendone i costi.

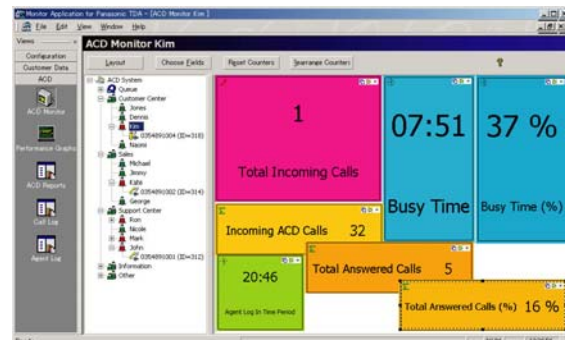
Monitoraggio

Monitoraggio ACD (Automatic Call Distribution)

Avere in tempo reale le performance operative è di vitale importanza per ottimizzare la gestione del call center. Panasonic ACD Report Server permette ai supervisori di monitorare parametri come: numero delle chiamate in conversazione, stato degli operatori, stato delle code e performance degli operatori e dei gruppi.

Possono essere monitorati i seguenti parametri:

- Chiamate Entranti
- Chiamate in attesa e in coda
- Ultime Chiamate
- Chiamate Totali
- Chiamate Risposte
- Operatori Attivi, in Pausa etc



Analisi

Grafici delle Performance

Il numero delle chiamate Entranti/Uscenti e i dati relativi alle chiamate stesse vengono monitorati tramite il software ACD Report Client e possono essere visualizzati sotto forma di grafici in tempo reale o in off-line. Gli utenti possono selezionare dati specifici per produrre grafici completi e personalizzati. I grafici di performance dinamici possono fornire lo status in tempo reale del carico di telefonate del sistema. Questa funzione mostra le chiamate e lo stato degli operatori a livello di statistica e grafici di comparazione basati sulle informazioni visualizzate dall'ACD report client.

Esempi di grafici delle performance

- Grafici di performance per distribuzione chiamate per gruppo
- Grafici di performance per ogni operatore



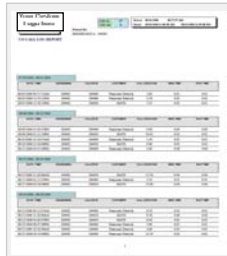
Reportistica

KX-NCV200 ACD Report Server è una soluzione indispensabile per il call center. Fornisce funzioni di reporting per un'analisi approfondita che aiuta a migliorare le performance del call center. Nel KX-NCV200 la funzione di reporting permette all'utente di creare report dettagliati sulle chiamate. Gli esempi evidenziati di seguito sono un modello dei report che si possono generare.

Report Chiamate Entranti

I manager possono ottenere le informazioni sul traffico delle chiamate accumulate per linea in un determinato periodo.

- Chiamate che sono state distribuite a gruppi operatori ICD.
- Chiamate che non hanno avuto risposta
- Chiamate che sono state instradate a specifici interni, etc



Report di Gruppo

I Report di Gruppo visualizzano la situazione del gruppo operatori ICD selezionato, permettendo ai supervisori di ottenere lo stato di ogni specifico gruppo.



Report di Sistema

I Report di Sistema mostrano un riepilogo di tutto il traffico di telefonate accumulate per un determinato periodo.



Report Operatori

Il Report Operatori visualizza la situazione degli operatori selezionati del call center, permettendo ai supervisori di:

- Visualizzare lo stato di un gruppo, ed assegnare adeguatamente le risorse.



Report ID Operatore

Agli Operatori può essere assegnato un codice ID che può essere utilizzato per analizzare le performance individuali degli operatori tramite report.

ACD Report Server visualizza un sommario degli operatori selezionati. Gli operatori sono selezionati tramite codice ID e i supervisori possono monitorare lo stato di ogni operatore.



Ogni report visualizza le seguenti informazioni.

- Durata di Login
- Tempo totale in cui l'operatore è in stato di libero, occupato, pausa e Wrap-up
- Numero di chiamate entranti
- Numero di chiamate risposte

Altre Funzioni

Login Operatore

Ad ogni Operatore viene associato un unico codice ID e password.

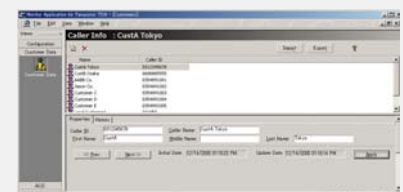
L'operatore utilizza questo codice e password per effettuare il login nel sistema. Questa funzione permette al supervisore di monitorare gli operatori individualmente e creare report per ogni operatore.

Gestione Operatori tramite Codice Operatore

ACD Report Server fornisce le funzioni per gestire gli operatori tramite codici. Ad ogni operatore viene associato un unico codice. Gli operatori per effettuare il login nel sistema devono inserire il loro codice personale in aggiunta ad uno specifico numero. Questo permette al manager di ottenere i report per ogni operatore.

Dati Clienti

Se la società decide di utilizzare e registrare le informazioni del chiamante nel database, il sistema può visualizzare tutte le informazioni relative al chiamante.



Funzioni Principali

ACD Report Client (software)

- Genera report delle informazioni sulle chiamate entranti dirette ai gruppi ICD, definiti e configurati nel sistema telefonico KX-TDA.
- Stampa o invia report tramite email utilizzando un server mail esterno.
- Visualizza lo storico cronologico delle chiamate.
- Fornisce una funzione per monitorare il traffico delle chiamate entranti e il numero delle chiamate risposte dai gruppi ICD e le code degli operatori tramite monitor ACD (Automatic Call Distribution).
- Visualizza grafici di performance personalizzabili.

ACD Report Server (Hardware e Software)

- Memorizza i dati relativi alle chiamate entranti che vengono visualizzati tramite ACD Report Client.
- Trasferisce i dati all'ACD Report Client quando richiesti per l'elaborazione da parte del client.

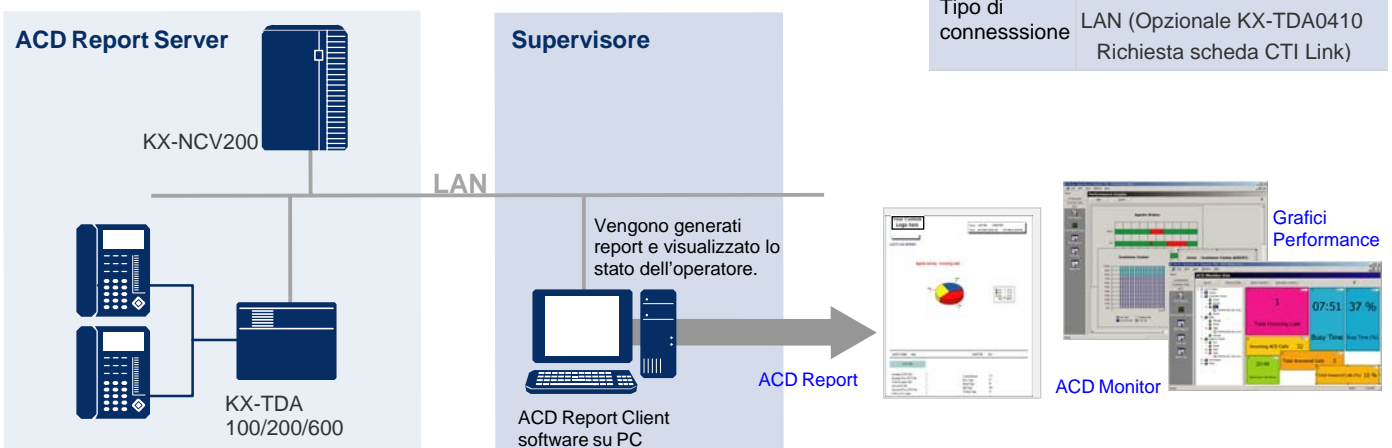
Voice Processing System

- Guida multilingua e email messaging
- Menu guida ad albero
- Gestione grafica delle caselle vocali
- Creazione servizi personalizzati

Risorse richieste per ACD Report Client

	Minimo	Raccomandato
CPU	Celeron 1.0 GHz	Pentium4 1.6 Ghz
Memoria RAM	256-MB RAM	512-MB RAM
Sistema Operativo	Windows 2000 Professional SP4 Window XP Home Edition SP2 Windows XP Professional SP2	Window XP Home Edition SP2 Windows XP Professional SP2
HDD	Spazio su disco 2-GB	Spazio su disco 5-GB
Video	1024 x 768	1280 x 1024
porta LAN	10BaseT	100BaseT

Diagramma di Collegamento



Design e specifiche sono soggette a modifiche senza preavviso.

PBX-CTLG-NCV200 v2 stampato in Italia

Panasonic
ideas for life

Funzioni Principali

ACD Report Server

ACD Monitor

Grafici di Performance

Report

- Report Chiamate
- Report sistema
- Report Gruppo
- Report Operatori
- Report (ID) Operatore

Registri

- Registro Chiamate
- Registro Operatori

Voice Mail Integrato

Numero di porte*	Da 0 a 24
Memorizzazione Messaggi	Max 100h
Numero caselle vocali	Max 1024
PBX raccomandato in rif. al numero delle caselle vocali	KX-TDA200

* Mostra il numero delle conversazioni simultanee, ed indica anche il numero di operatori.

Hardware

	Dettagli
Centrale	KX-TDA100/200 (V2.02) KX-TDA600 (V2.03)
Tipo di connessione	LAN (Opzionale KX-TDA0410 Richiesta scheda CTI Link)