



מערכת הטלפוניה מכון טכנולוגי חולון HIT

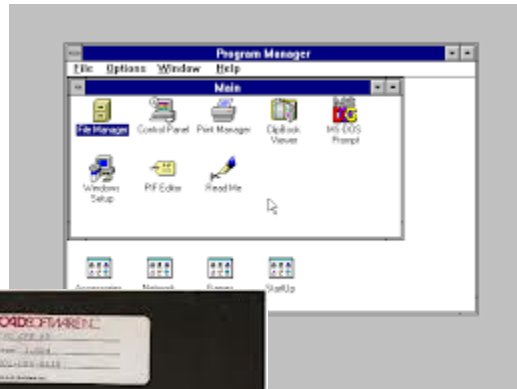
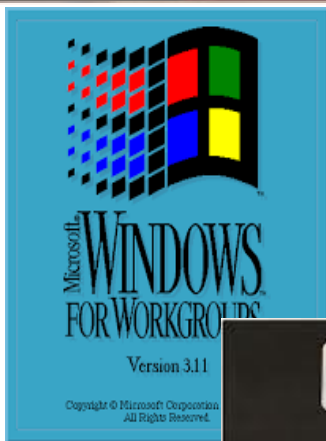
על מה נדבר ?

- חיבור מערכת מכלול למערכת הטלפוניה (35 דקות)
- מערכת call Center במכון הטכנולוגי חולון (35 דקות)
- מודל עסקי לגלישת שיחות (35 דקות)
- מה הלאה? (המתינו עד סוף המצגת)

על מה נדבר ?

- חיבור מערכת מכלול למערכת הטלפוניה (3.5 דקות)
- מערכת call Center במכון הטכנולוגי חולון (3.5 דקות)
- מודל עסקי לגלישת שיחות (3.5 דקות)
- מה הלאה? (המתינו עד סוף המצגת)

מערכת הטלפוניה ב-HIT תחילת הדרך ... בדיקת גיל הקהל ...



- כמה מכירים אטארי ?
- רדיושיק ?
- Dragon32 ?
- Windows 3.11 (c) for network ?

מערכת הטלפוניה ב-HIT תחילת הדרך ...

- בחירה במערכת קוד פתוח במקום טלפוניה מסורתית
- מערכת פקסים נכנסים ויוצאים ישירות לדוא"ל
- קבלת הודעות לדוא"ל
- מערכת שיחות ועידה
- חיסכון בעלויות (במיוחד מחו"ל)
- אינה עובדת בהפסקת חשמל
- חיבור למערכות מחשוב ומכלול...





**חסכון בזמן ,
איכות השירות ,מידע**



**חיבור מערכת מכלול
למערכת הטלפוניה**



כרטיס תלמיד: [שם]



חולון תלמידי 0525222222
 טלפון: 0525222222
 לשלוח הודעות בדוא"ר: [אдрес]

מס. זהות: [מס. זהות]
 שם: [שם]
 ת. לידה: [ת. לידה]
 מ. משפחה: [מ. משפחה]

כתובת: [כתובת]
 טלפונים: [טלפונים]
 דואר: [דואר]
 רחוקה, נקבה

היסטוריה לימודית, כוחות, אורחות/מבא, בי משפחה, משפחה, ישנות

היסטוריה לימודית

שנה	מ. לימודים	כיתה	הרשמה	ש"ש שנה נכחות
72	תקן	3	תואר ראשון B.A	20.00
	תקן	א	תואר ראשון B.A	28.50
	בטל ע"י התלמיד	א	תואר ראשון B.A	

הערה לתלמיד

זו דוגמה לפתיחת כרטיס אוטומטית כתוצאה משיחה שהתקבלה.
 (לרבות כרטיס הערה לחלמיד / פונה / בוגר תמונה וכד').

חצו לדעת כיצד ? שאלו אותי איך ...

הצג כפתוחות הכרטיס

אשר

הטכנולוגי

למידה,

עדיפות פעי

משימה הבאה



מערכת ה- Call Center במכון הטכנולוגי חולון

- מערכת בקרת שיחות On Line
- מעקב שיחות ננטשות
- ניטור עומסים (בזמן משמרת, בדיעבד וכד')
- אסטרטגיות כניסת שיחות לפי פרמטרים שונים / ניהול נוכחות
- דוחות שימוש לפי חתכים שונים
- מעקב פעילות יועצים



מערכת ה- Call Center במכון הטכנולוגי חולון

- הקלטת שיחות
- מעקב פעילות כניסת שיחות (הפעלת יועצים בהתאם לעומס)
- גרפים צבעוניים גם עבור מצגות ב"אורנים"

Agent Statistics

Total: 17 | Log IN 14 | Log OFF 3 | Free: 11 | Active: 3 | Pause: | Forcepause: | Mission: Departments: [dropdown] Queues group: Show all groups [dropdown]

Agent Exceptions

[+]

Agent List

#	ID	Exten	Name	Department	Status ↑	Login Time	Pause Time	Mission Time	Agents actions	Idle/Call	Calls	Unans	RNA
1003	6705		Galit		Call: [red]				[actions]	0:01:41	21532	5384	18414
1008	6783		Hila		Call: [red]				[actions]	0:00:22	20944	6082	22962
6712	6712		Moran Israel		Call: [red]				[actions]	0:00:53	3945	1538	
7762	7762		7762		[green]				[actions]	1:34:00	2609	687	1742
7766	7766		7766		[green]				[actions]	2:49:30	1490	289	238
1004	6656		Alida Mendelblat		[green]				[actions]	0:01:03	120	36	404
6669	6669		6669		[green]				[actions]	1:01:25	3512	1039	2382
7756	7756		7756		[green]				[actions]	2:40:26	1347	244	6457
7767	7767		7767		[green]				[actions]	1:01:24	71	17	4
64483	0572464483		CompMobile		[green]				[actions]	3:30:38	776	5	7601
1000	6557		Sara Bar		[green]				[actions]	0:14:54	6742	1125	25218
1007	6596		Natalia		[green]				[actions]	0:15:04	13225	2918	4631
6801	6801		6801		[red]				[actions]	1:21:30	5684	1507	2528
6850	6850		6850		[red]				[actions]	1:30:39	5066	1088	4932
1007	6842		Rachel		[grey]	08/07/2014 12:20	not		[actions]				

Queue selection manage | Open/Close All Queues | Queues group: [] | Show only active queues | 13:17:31

70002 backup 7002

Total: 3	Incoming: 0	Outgoing: 3	Wait: 0	Logged: 5	Free: 3	Active: 2	Pause: 0	Forcepause: 0	Mission: 0		
Answered:				Idle agents:							
Agents	Caller ID	Wait	Duration	ID	ext	Agent Name	Last Login	Calls	Unanswered	RingNa	Idle Time
6712 Moran Israel	[]	0	0:01:57	1000	<6557>	Sara Bar	04/06/2012 09:53:47	6742	1125	25218	0:15:57
1004 Alida Mendelblat	[]	0	0:00:23	1003	<6705>	Galit	04/06/2012 09:53:55	21533	5384	18414	0:00:16
1008 Hila	[]	0	0:00:20	1007	<6596>	Natalia	24/12/2013 16:35:26	13225	2918	4631	0:16:07
Active agents:				ID	ext	Agent Name	Last Login	Calls	Unanswered	RingNa	Last Call
				1008	<6783>	Hila	04/06/2012 09:54:09	20945	6082	22962	13:17:11
				1004	<6656>	Alida Mendelblat	12/01/2015 11:49:35	120	36	404	13:17:08

70003 FW6541

Total: 0	Incoming: 0	Outgoing: 0	Wait: 0	Logged: 7	Free: 7	Active: 0	Pause: 0	Forcepause: 0	Mission: 0
-----------------	--------------------	--------------------	----------------	------------------	----------------	------------------	-----------------	----------------------	-------------------

70004 FW6669IVR

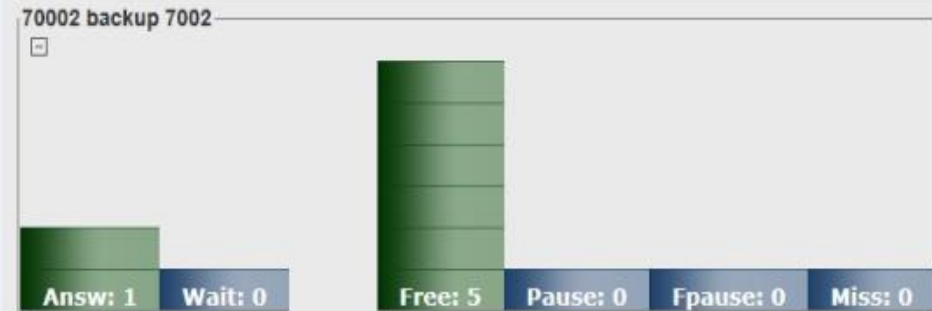
Total: 0	Incoming: 0	Outgoing: 0	Wait: 0	Logged: 1	Free: 1	Active: 0	Pause: 0	Forcepause: 0	Mission: 0
-----------------	--------------------	--------------------	----------------	------------------	----------------	------------------	-----------------	----------------------	-------------------

70005 OneClickMessage

Total: 0	Incoming: 0	Outgoing: 0	Wait: 0	Logged: 5	Free: 3	Active: 2	Pause: 0	Forcepause: 0	Mission: 0
-----------------	--------------------	--------------------	----------------	------------------	----------------	------------------	-----------------	----------------------	-------------------

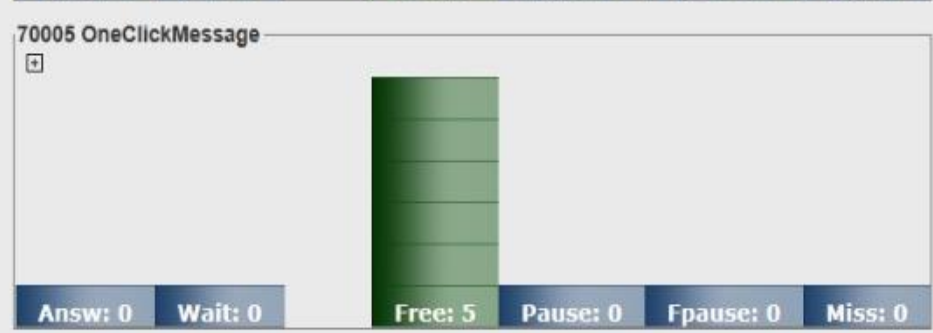
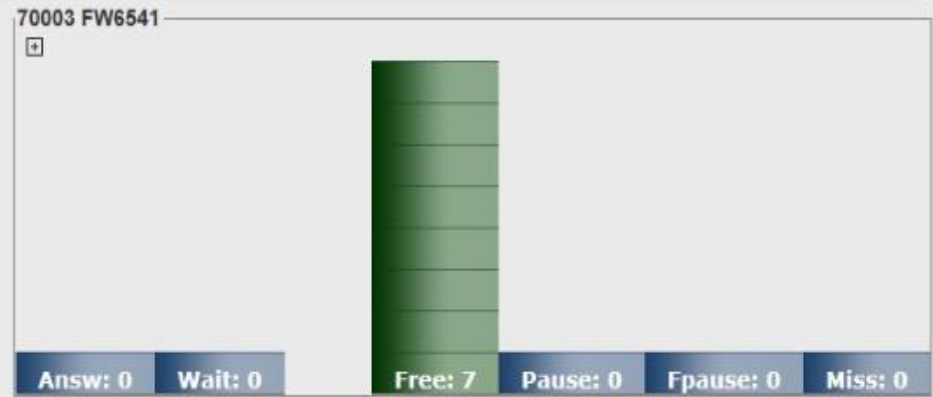
Queue selection manage
Show 1 column / Show 2 columns / Show 5 columns / Show waiting calls
13:18:11

Queues group:



Answered:

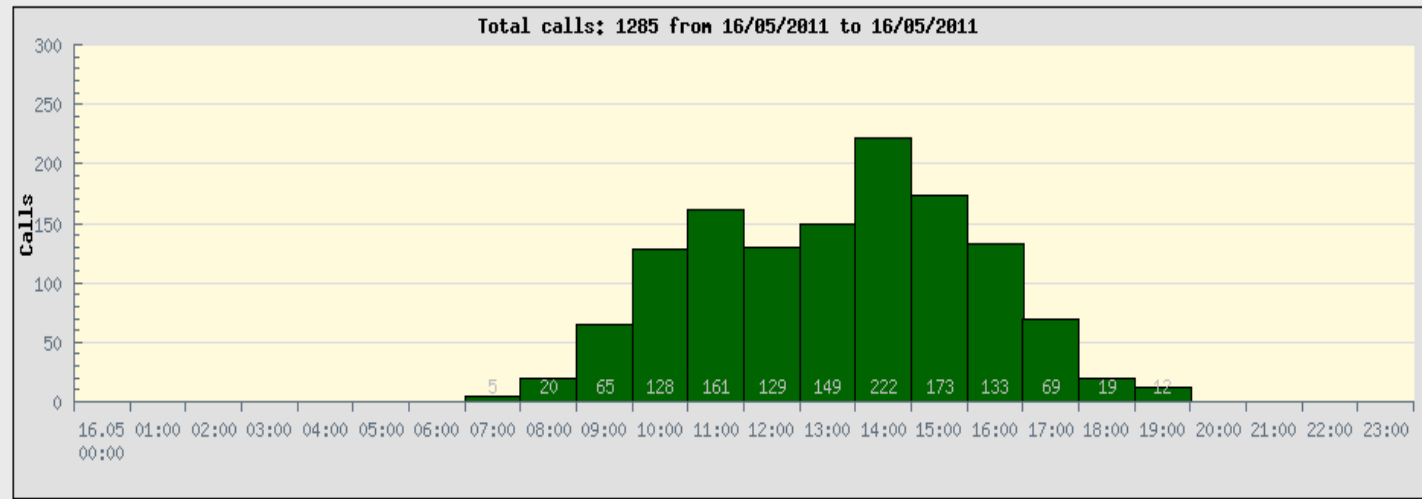
Agents	Caller ID	Wait	Duration
6712 Moran Israel		0	0:02:37



Queue report

# Queues name	Total calls	Answered	Duration	Waited	Incoming	Exit calls	Outgoing	Unanswered	TSF
Total 2011-05-16	1285	841	45:22:01	08:24:49	553	98	288	346	83 %
▶ 3000 IDT-English	670	397	22:55:41	02:44:19	278	30	119	243	93 %
▶ 3001 IDT-Spanish	273	185	09:20:48	01:20:46	64	6	121	82	94 %
▶ 3101 Sales/Tech AS	110	85	04:17:18	01:05:04	57	11	28	14	72 %
▶ 3102 Payment AS	29	26	01:17:05	00:10:45	26	0	0	3	88 %
▶ 3103 Returns/Warranty AS	90	64	02:45:01	01:50:15	64	26	0	0	57 %
▶ 3104 Order Status/General AS	23	22	01:14:47	00:07:32	22	1	0	0	91 %
▶ 3105 Emergency	32	29	00:51:43	00:13:45	29	3	0	0	91 %
▶ 3106 Spanish	24	9	00:39:10	00:36:27	9	15	0	0	46 %
▶ 3150 Edist Sales/Purchasing	31	24	02:00:28	00:10:24	4	3	20	4	57 %
▶ 3152 Edist Accounting	3	0	00:00:00	00:05:32	0	3	0	0	33 %

[Calls by interval graphs](#)

 2011 [Monthly intervals](#) [Weekly intervals](#) [Daily intervals](#) [Hourly intervals](#)


Reports [Open All](#)

- **Queues report**
 - Total
 - Incoming
 - Outgoing
- **Agents report**
- **Custom report**

Select date range

Start **16/05/2011 00:00**

Finish **17/05/2011 00:00**

Daily statistics time period

[Yesterday](#) [Today](#)
[Last week](#) [Week up to day](#)
[Last month](#) [This Month](#)

Queues group list

Show All Queues

Select show queue

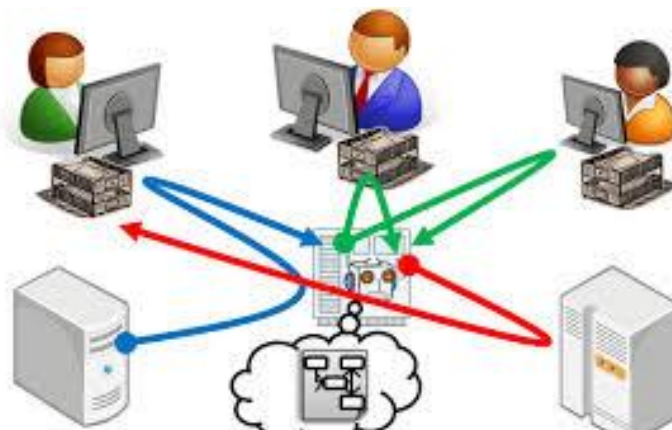


מה קורה בכל זאת כאשר **עמוס** או כאשר **אין נציג** פעיל במשמרת ?





ניתוב חכם לפי מסלול , שלוחה , עדיפות , עומס
יופי , גנים ...





ז.ח.

מכון טכנולוגי חולון
Holon Institute of Technology

תודה על ההקשבה. נתראה במכון