

CSA Services, s.r.o.

Lenka Bartizalová
Jednatelka

2013

Sídlo a název společnosti:

CSA Services, s.r.o.; Praha 6, Za Teplárnou 1111/3, PSČ 160 08

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 48439

CSA Services, s.r.o.

Statutární orgán:

Jednatelé

Lenka Bartizalová

Pavel Mareš

Společníci

Český Aeroholding, a.s.

Obchodní podíl: 100%

Kontaktní centrum

Personální agentura

- Pro České aerolinie, a. s. zprostředkovává komplexní komunikační a informační servis a prodej služeb, včetně služeb zpracování dokladů.
- Pracuje v 7 jazycích 24 hodin 365 dní v roce.
- Pro své další klienty přizpůsobuje servis konkrétním potřebám a přáním, obsluhuje veškeré typy kontaktů, zajišťuje aktivní nabídku a podporu marketingových kampaní, vyřizuje korespondenci, zpracovává backoffice agendu apod.
- Poskytuje personální služby v oblasti vyhledávání zaměstnanců
- Zprostředkovává a dočasně přiděluje zaměstnance na různé pracovní pozice na krátkodobé i dlouhodobé pracovní úvazky (Pracovní poměr, Dohodu o pracovní činnosti).
- Nabízí pracovní nabídky zájemcům
- Zajišťuje personální poradenství uchazečům, zaměstnancům a svým klientům.

Kontaktní centrum - služby

- Sídlo v Praze
- Provoz 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce
- Podporované jazyky:
Čeština (Slovenština), Angličtina, Francouzština, Ruština, Italština, Němčina, Španělština
- Podporované typy kontaktů:
 - Příchozí hovory (pasivní)
 - Odchozí hovory (vynucené i aktivní telemarketing)
 - SMS, FAX
 - Systémové queues
 - Interní požadavky, např. pro Ticketing
 - Interní požadavky se složitějším Work-flow, např. Komerční stížnosti a ECR pro ČSA klientelu
 - Další služby dle požadavku zákazníka – např. podpora věrnostních programů

- ČSA
 - Kontaktní centrum;
 - Komerční stížnosti.
- Korean Air
 - Kontaktní centrum pro evropské jazyky.
- Letiště Václava Havla Praha
 - Kontaktní centrum – info linka LP.



Kontaktní centrum - služby

- **Zpracování příchozí komunikace (ČSA, Letiště Václava Havla Praha, Korean Air, Český Aeroholding)**
 - Informace o odletech a příletech, o letovém řádu, o produktech, a službách ČSA, informace pro oddělení ČSA, informace o přepravních a celních předpisech, rezervace a prodej letenek, změny letenek, skupinové rezervace pro cestující a cestovní agentury, rezervace posádek, služby pro VIP klientelu, potvrzování čekací listiny, vystavení daňových dokladů, archivace dokumentů; řešení nestandardních situací
- **Podpora věrnostních programů ČSA i Korean Air.**
- **Helpdesk pro členy Sky-team, on-line booking, handlingové agenty, sky-shop, cestovní agentury, zahraniční zastoupení.**
- **Zajišťuje obsluhu e-mailů na hlavních kontaktních adresách ČSA i Korean Air.**
- **Zpracování a obsluha systémových queues, ticketing – vystavování a převystavování letenek a ostatních leteckých dokladů (ČSA a Korean Air).**
- **Aktivní telemarketing.**
- **Zajištění speciálních služeb.**
- **Zpracování komerčních stížností.**

Končila nám smlouva na zajištění technologie kontaktního centra a my jsme přemýšleli o tom co udělat, abychom si navzájem s technologií rozuměli, aby nám ještě více pomáhala.

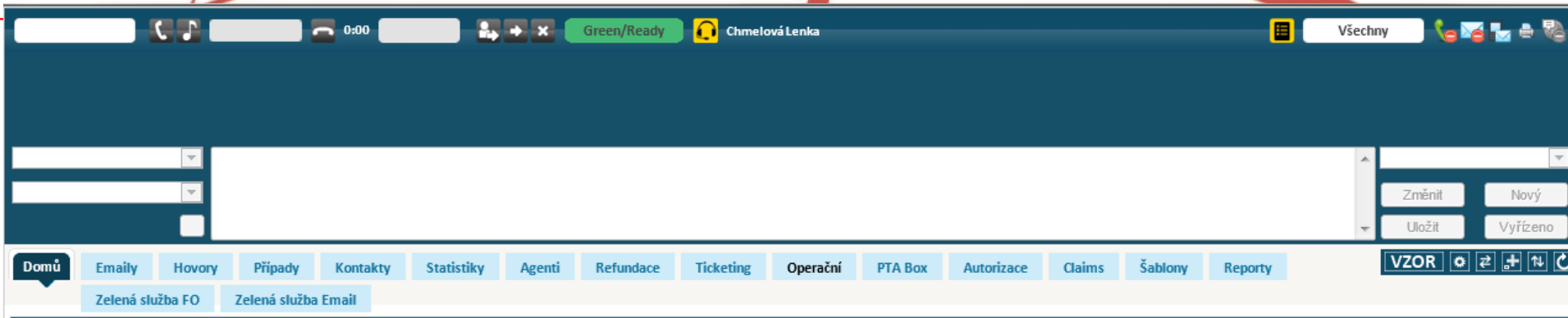
Rozhodnutí pro zcela nový výběr dodavatele (neprodužování stávající smlouvy, ale oslovení i stávajících dodavatelů)

- **Řešení koho všeho oslovit.**
- **Řešení otazníků** zda vůbec uvažovat a **dát prostor novým méně známým řešením** (obava z toho že neobstojí, že to nezvládnou a dopad na zákazníky bude katastrofální).
- **Jasně kladení otázek co systém umí** s odpovědí ano/ne a případně prostorem pro komentář (1500 dotazů).
- **Od začátku tlak na kvalitu i cenu.**

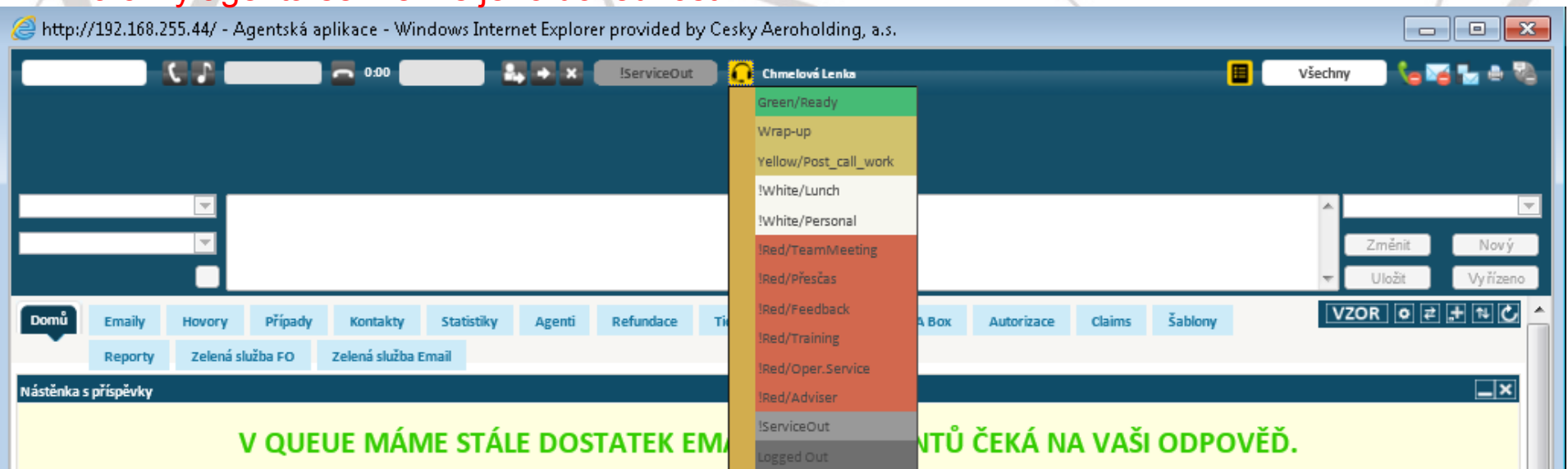
Potřeby pracovníků kontaktních center

- Rychlé a snadné ovládání všech obsluhovaných typů kontaktů v jedné aplikaci se snadným propojení do znalostní databáze.
- Maximum informací potřebných pro rychlé a kvalitní vyřízení kontaktu.
 - Související informace vždy na jedné obrazovce
 - Informace o zákazníkovi a jeho rozpracovaných „případech“
 - Přehled o komunikaci zákazníka s KC
 - Automatické předvyplňování všeho co je možné
 - Strukturovaná znalostní databáze
- Přehled o výkonech vlastních i celého KC, či obsluhovaných projektů.
- Možnost poslechu kontaktu případně i obrazovky.
- Jasně stanovené procesy, pravidla a cíle s přiměřeným prostorem pro seberealizaci

Nástroje efektivního pracovníka KC



Vše v jednom – login do 3 kliků ke všem kanálům. Snadný výběr stavu agenta. Záložky agenta se mění s jeho dovednostmi.



Realtime nástěnka, osobní wallboardy a statistiky agenta na jednom místě

Náhled na dokončovaný hovor

PNR - změna ostatní doprav... 1. PNR* 47XIMG Otevřeno
ISRS 2. CVV (povinné pouze pro reissue nebo při iss btk) Změnit Nový
Otevřený z 11.01. 10:08 3. Last ticketing date/Predator v PNRu 14.01.2013 23:00 Uložit Vyřízeno

Domů | Emaily | Hovory | Případy | Kontakty | Statistiky | Agenti | Šablony | Zelená služba FO

Prizpůsobené záložky agenta

V QUEUE MÁME 819 EMAILŮ, ZPRACOVÁVÁME JE VŠICHNI, POKUD NEMÁME HOVOR
NÁŠ CÍL - CO NEJVÍCE KONTAKTŮ NA SMĚNU
- SNIŽIT ČAS ZPRACOVÁNÍ - NYNÍ LEDEN 7:47
CÍL LEDEN 7:20

Aktuální stav KC

SLA	Název	CSA/SLA	CSA/LostC...	LP/SLA	LP/LostCall
Aktuálně		100	0	100	0
Kumulativně		77	3	95	0

Stav kontaktů agenta

Kanál	CSA	LP	ČAH
HovoryIN	0	0	0
HovoryOUT	0	0	0
Email	1	0	0
SMS			
Fax			

Fronta hovorů

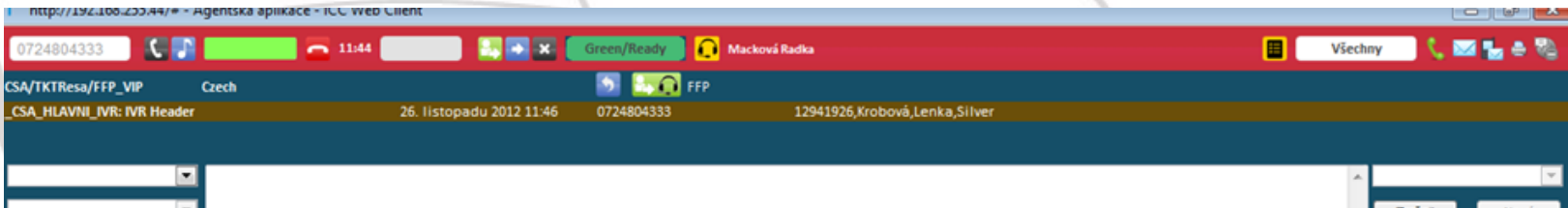
cs	en	fr	de	it	ru	es
0	0	0	0	0	0	0

Vyřízené kontakty za směnu

Kanál	ČSA	LP	ČAH
Hovory	16	0	0
Email	1	0	0
SMS			
Fax			
RNA			
Případy	16	0	0

Alerty překročení průměrné doby zpracování požadavku www.csaservices.cz

Barvy lišt se mění v závislosti na délce zpracování kontaktu.
(varovný přechod barev, alarm na konci)



Klasifikace hovoru a práce na požadavku již v průběhu hovoru

0731933923 14:29 Green/Ready Řeháček Jakub

CSA/TKTChange Czech

_CSA_HLAVNI_IVR: IVR Header 15. ledna 2013 10:01

Víceúrovňová klasifikace hovoru – téma a podtéma lze vyplnit v průběhu hovoru, je součástí hodnocení kontaktů

IBS
Info cena TKT, let. řády
ID TKTs
Help desk HA/Sky Team
Holidays Czech Airlines
OK Plus - informace o programu
OK Plus - reklamace
OK Plus Corporate
Ostatní
PNR - informace + rekonfirmace
PNR - nový
PNR - platba
PNR - změna ČSA
PNR - změna ostatní dopravci
PNR - nový BTKT
Produkty ČSA
Reklamace
Travel agency
Webcheckin
Předpisy
Obvolávání queue/Nirop
Zlomyslná volání

Případy Kontakty Statistiky Agenti Šablony Zelená služba FO

Moje rozpracované případy

Stav	Čas	Projekt	Fáze	Téma	Podtéma	Vyhledávání v těle	Klient
	15.01. 09:30	CSA/TKTResa/F...	Otevřeno	PNR - informace + re...	Daňový doklad	3M6MV6,064-2410153915,emai...	

0:00 Yellow/Post_call Vranová Jitka Všechny

PNR - změna ostatní dopravci 1. PNR* 47XIMG Otevřeno

ISRS 2. CVV (povinné pouze pro reissue nebo při iss btkt)*

Otevřený z 11.01. 10:08 3. Last ticketing date/Predator v PNRu 14.01.2013 23:00

Změnit Nový Uložit Vyřízeno

Automatické vyplnění šablony k řešení případů dle nastavených procesů...IVR, klasifikace kontaktu apod.

- ISRS
- Nezadáno
- ISRS
- Refundace
- AUTH - mile - nákup
- AUTH - mile - převod
- AUTH - potvrzení čekací listiny
- AUTH - voucher nadváha
- AUTH - pro GSA/OZZ/OK Point
- Kreditní karty
- OK Plus - pronájem vozu za mile
- PNR nový
- Složitější požadavky
- Stížnosti (ostatní, OK Plus)
- SUP/SEN
- Cesta kolem světa/Round The World
- Žádost o ověření s OK Plus
- Daňový doklad
- Daňový doklad

CSA/WebCSAhelp Špalková Pavlína 14.01. 10:27

CSA/WebCSAhelp 14.01. 10:32

Czech 10

PNR - platba ISRS Otevřeno

1. PNR* 4GBM3Q

2. CVV (povinné pouze pro reissue nabo při iss btkt)* 351

3. Last ticketing date/Predator v PNRu 17.01.2013 00:00

4. Zpracovat do*

do 5hod.

5-24 hod.

nad 24 hod.

5. Specifikace změny (detail změny v PNR – částku k vybrání a v případě upgradu, uveďte do jaké fare base byl upgrade proveden) :

6. Komentář - vlož kopii PNRu z Amadea (pnr+jmeno+let. segmenty+ap)

- TST RLR ---
RP/PRGOK0400/PRGOK0400 PS/SU
14JAN2013
3 0725+1 *1A/E* 2225
4 OK3172 S 05MAR 2 AUHBKK HK2 3 1040
1945 *1A/E*
OPERATED BY EY0404
V
5 OK3213 S 22MAR 5 BKKAUH HK2 0230
0615 *1A/E*
OPERATED BY EY0407
V

Případy – sdružování souvisejících kontaktů a požadavků zákazníka; „CRM systém“

Pro zákazníky mimo věrnostní programy slouží technologie jako CRM.

Kontaktní údaje zákazníka

http://192.168.255.44/ficc/WebClient/Pages/Contacts/EditForm.aspx?Id=84b96d61-8314-4bea-8e21-29a39df0d7ab

Druh: Osoba
jméno: Miloslav
Příjmení: Černý
Organizace:
Oddělení:
Nadřazený kontakt:

B I U T- tF-

OK15237296 ELITE PLUS

Uložit Nový případ Nový údaj

15.01. 07:53 dan.doklad
14.01. 12:08 Bez názvu
14.01. 11:35 Bez názvu
14.01. 10:27 Bez názvu
27.07.12 12:39 SKEDCHG - ASC ...

Případy ke kontaktu, uzavřené i otevřené

CSA/TKTResa/FFP_VIP	Miloslav Černý	14.01. 12:13	-	Email	Fax
Czech	10	15.01. 07:54	-		

Téma: Ostatní Podtéma: Daňový doklad Fáze: Vyřešeno

Formulář je již uzavřen

1. PNR 49OELI
2. Číslo letenky jeste neni vystavena
3. Způsob zaslání email

15.01. 07:49:59 resim
14.01. 12:12:21 Daňový doklad
14.01. 12:08:19

CSA/TKTResa [dropdown] 01.10.12 00:15 [checkbox]
 CSA/TKTResa [dropdown] 01.10.12 00:21 08.11.12 11:54
 Czech [dropdown] 10

Hovor [icon] SMS [icon]
 Email [icon] Fax [icon]

PNR - nový BTKT [dropdown] ISRS [dropdown] Čekáme na PAX [dropdown]

- 1. PNR*
- 2. CVV (povinné pouze pro reissue nebo při iss btkt)*
- 3. Zpracovat do*
- 4. Specifikace změny (detail změny v PNR – částku k vybrání a v případě upgradu, uveďte do jaké fare base byl upgrade proveden) :
- 5. Komentář - vlož kopii PNRu z Amadea (pnr+jmeno+let.segmeny+ap)

YIQNOH
 636
 do 5hod.
 5-24 hod.
 nad 24 hod.

RP/PRGOK0111/PRGOK0111 OK/GS
 30SEP12/2220Z YIQNOH
 1.MARTINEZ/ELSAMRS
 2. DL3372-NR33AMN-G-AUSMSP.HK1 1755 2045
 5.2344
 9
 1

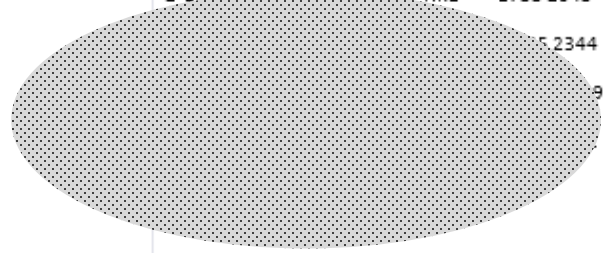
- 6. Číslo e-komp. voucheru
- 7. Jméno, na koho je vystavený :
- 8. Náročnost (vyplňuje tým Support)

Kontaktní historie případu

Uložit Uložit a zavřít okno

01.12.12 10:27:09	00015126561101
21.11.12 15:38:16	pap stále nedostupný, zatím žá...
21.11.12 15:36:37	00015126561101
20.11.12 15:46:36	YIQNOH
20.11.12 15:46:20	20NOV VOLANO -ZASE ZAZNAMNIK,O...
20.11.12 15:44:25	00015126561101
08.11.12 11:54:05	USA, volat odpo
01.10.12 00:21:11	Issue/Reissue
30.09.12 23:22:48	

14.01. 10:27:09	Čeká	Rubášová Lucie
08.11.12 11:54:14	Odložený	Prouza Dominik
01.10.12 00:21:38	Otevřený	Kojš Jan
01.10.12 00:21:11	Změna formuláře	Kojš Jan
01.10.12 00:21:11	Změna podtématu	Kojš Jan
01.10.12 00:21:07	Změna tématu	Kojš Jan
01.10.12 00:15:43	Nový	Kojš Jan



Poznámky agentů

14.1.2013 10:26	Rubášová Lucie
PAP UŽ BALA NĚKOLIKRÁK KONTAKTOVÁNA, NIKDY NEZVEDLA TLF, ZASLÁNO NĚKOLIK @	
12.1.2013 10:07	Špáňová Naděžda
pls volej odpo--- já jsem poslala @+sms	
4.1.2013 7:10	Špáňová Naděžda
USA- volat odpo	
11.1.2013 17:08	Sarkissian Karen
volano znovu - pap nezveda	
27.12.2012 17:57	Turečková Kamila
žádná odpověď na email, telefon nikdo nezvedá, namluven vskaz, ať se nám ozve co nejdříve	
1.12.2012 16:30	Sarkissian Karen
rm nechan vskaz na zaznamniku	
21.11.2012 15:38	Vágnerová Hana
pap stále nedostupný, zatím žádná odpověď na email	
20.11.2012 15:46	Myoslavka Olga
20NOV VOLANO -ZASE ZAZNAMNIK,ODESLAN @ S NABIDKOU IBD	
8.11.2012 11:54	Prouza Dominik
USA, volat odpo	

Informace o volajícím zákazníkovi

http://192.168.255.44/# - Agentská aplikace - iCC Web Client

0724804333 11:44 Green/Ready Macková Radka Všechny

CSA/TKTResa/FFP_VIP Czech FFP

_CSA_HLAVNI_IVR: IVR Header 26. listopadu 2012 11:46 [redacted] [redacted] [redacted] Lenka, Silver

Nově založený

Domů Emailyhovory Případy Kontakty Statistiky Agenti Šablony

Nové položky

Moje nové zprávy

Typ	Sm...	Přil.	Čas	Od	Předmět	Komu	Stav	Jazyk
			29.10 15:26	Hana Danihelková	Zlatá karta č. 10737733	okplus@csa.cz	Přečteno	Czech

Moje rozpracované zprávy

Typ	Sm...	Přil.	Čas	Od	Předmět	Komu	Stav	Projekt	Jazyk
-----	-------	-------	-----	----	---------	------	------	---------	-------

Volající zákazník navazuje na předchozí e-mailové kontakty, agent má již s příchozím hovorem k dispozici předešlou komunikaci zákazníka

Všechny zprávy

Typ	Sm	Přil.	Čas	Od	Předmět	Adresa	Komu	Stav	Agent	Projekt	Jazyk	Text zprávy
						*Lenka.Krobova@...						
			25.11 21:39	call centre@csa.cz	RE: 1 Bonusová letenka	Lenka.Krobova@...	...	Odesláno	Štěbeták Mar...	CSA/TKTResa	Czech	Vážená pani...
			19.11 23:32	call centre@csa.cz	RE: 1 Bonusová letenka	Lenka.Krobova@...	...	Odesláno	Kojš Jan	CSA/TKTResa	Czech	Vážená pani...
			26.09 09:29	call centre@csa.cz	RE: bonusové letenky	Lenka.Krobova@...	...	Odesláno	Šturmová Hel...	CSA/TKTResa	Czech	Vážená pani...
			25.11 20:46	call centre@csa.cz	RE: 1 Bonusová letenka	Lenka.Krobova@...	...	Uzavřeno	Štěbeták Mar...	CSA/TKTResa	Czech	Dobry den pa...
			25.11 20:45	call centre@csa.cz	RE: 1 Bonusová letenka	Lenka.Krobova@...	...	Odesláno	Štěbeták Mar...	CSA/TKTResa	Czech	Dobry den ti...
			10.09 10:14	Krobova Lenka	RE: bonusová letenka	Lenka.Krobova@...	...	Uzavřeno	Šturmová Hel...	CSA/TKTResa	Czech	Dobry den pa...

E-mailý

The screenshot shows an email client interface with a green header. The header contains dropdown menus for 'CSA/Nezařazené', 'Základní', 'Chmelová Lenka', '23.10. 10:54', and 'Italian'. Below the header are buttons for 'Odeslat', 'Uložit koncept', 'Zrušit', 'Vložit přílohu', 'Vložit šablonu', 'Jdi na původní zprávu', 'Změnit', 'Nový', 'Vyřizeno', and 'Uložit'. The main content area shows an email from 'Info <info@iviaggidimafalda.com>' with the subject 'REPRO'. The body of the email contains the text: 'Egregia Sig. Orlenzi, grazie della Sua email. From: Info <info@iviaggidimafalda.com> Sent: 22.10.2013 13:08:08 To: rom@czechairlines.com Cc: Subject: REPRO Buongiorno, nella prenotazione qui di seguito ho inviato messaggio in cui richiedo la possibilita' di repro su OK5729 delle 940 a.m ANZICHE' SUL VOLO DA VOI PROPOSTO DELLE 1920'.

@ - standard outlooku + předdefinované šablony, podpisy, přílohy, zrychlený přístup k editaci případu v pravé části okna emailu, včetně formuláře

On the right side, there is a list of replies:

- 23.10. 10:54:26 RE: REPRO
- 23.10. 10:53:52 Issue/Reissue
- 22.10. 13:06:08 REPRO
- 22.10. 13:06:08 REPRO

At the bottom right, there is a summary bar for the selected email: '23.10. 10:54:26 Odpověď Chmelová Lenka'.

The screenshot shows an email client interface with a green header. The header contains dropdown menus for 'CSA/TKTChange', 'Základní', 'Chmelová Lenka', '14.01. 22:58', and 'Czech'. Below the header are buttons for 'Odeslat', 'Uložit koncept', 'Zrušit', 'Vložit přílohu', 'Vložit šablonu', 'Jdi na původní zprávu', 'Email', 'Změnit', 'Nový', and 'Otevřít'. The main content area shows an email from 'libor.cervinka@email.cz' with the subject 'RE: //Q7// změna itineráře 59P'. The body of the email contains the text: 'Call Center CSA'.

On the right side, there is a list of replies:

- 23.10. 10:54:26 RE: REPRO
- 23.10. 10:53:52 Issue/Reissue
- 22.10. 13:06:08 REPRO
- 22.10. 13:06:08 REPRO

At the bottom right, there is a summary bar for the selected email: '14.01. 22:58:56 RE: //Q7// změna itineráře 59P'.

Výběr šablony - Dialog webové stránky

Výběr	Typ	Skupina	Název	Obsah	Agent	Tým	Jazyk	Projekt
Vybrat	Šablony	cs		Vážená paní děkuj...	Chmelová Lenka	OST/OST/OST	Czech	
Vybrat	Šablony		OK PLUS - BTKT pozdní reakce klienta	Vážená paní / váže...			Czech	
Vybrat	Šablony		OK PLUS - míle nákup potvrzení	Vážená paní / váže...			Czech	
Vybrat	Šablony		OK PLUS - reklamacie bez dokladů	Vážená paní / váže...			Czech	

Potřeby a nástroje supervizora KC

Potřeby supervizorů kontaktních center

- Rychlý přehled o situaci na kontaktním centru v reálném čase.
- Snadné ovládání všech obsluhovaných typů kontaktů, vstup do aplikace/aplikací a jejich minimalizace.
- Maximum informací potřebných pro řízení pracovníků.
 - Realtime reporting výsledků pracovníků, projektů, aktivit.
 - Přehled o okamžitých i kumulovaných výsledcích během dne, sledování front atd.
 - Sledování nových informací.
 - Snadné hodnocení hovorů, e-mailů i ostatních typů komunikace.
 - Snadné sledování rozpracovaných „případů“.
 - Možnost napojení do hovoru.
 - Přehledný přístup k jednotlivým sledovaným ukazatelům (např. pauzy, různé průměrné délky, poslední časy začátku zpracování e-mailů apod.).
- Přehled o výkonech vlastních i celého KC, či projektů apod.
- Možnost poslechu kontaktu i sledování obrazovky.
- Historický reporting, trendy, cíle, porovnávání.

Supervisorské prostředí - příklady realtime reportů

SUP Hovory SUP Emaily SUP Cases SUP Hovory archiv SUP Emaily archiv SUP Hodnocení SUP reporty

Název	CSA/SLA	CSA/LostC...	LP/SLA	LP/LostCall
Aktuálně	46	0	55	0
Kumulativně	73	0	86	0

Změna stavu agentů

Počet označených agentů: 0

Požadovaný stav:

Green/Ready

Změnit

Změna zapojení agentů v projektech

Počet označených agentů: 0

Projektové skupiny:

CAH CSA/PTA

CSA/ALL EXT

CSA/CC KRIZE

CSA/CMR LP

Kanály:

Pbx Fax

Email WebIM

SMS

Zapojení / Povolení:

Vypojit Zapojit

Zakázat Povolit

Změnit

Voice queue

Zákazník Jazyk Hovorů ve frontě Prům. doba ve fro... Nejdelší čekání

Agent voice realtime

V...	Team	Agent	Language	WorkPla...	Activity	Activi...	State	State Dura...	Call project	Call la...	Handled CA...	Handled CS...	Handled LP IN
fo*													
●	FO/AGT/Advanced	Vranová Jitka	cs, en, es,	WP810	Yellow/Post_call_work	0:06:12	Volno	0:06:12			0	5	0
●	FO/AGT/Elite	Špalková Pavlína	cs,	WP809	Yellow/Post_call_work	0:03:06	Volno	0:03:09			0	4	0
●	FO/SEN/	Jahnelová Simona	cs, de, en,	WP854	Yellow/Post_call_work	0:02:23	Volno	0:02:24			0	2	0
●	FO/AGT/Advanced	Voborská Marie	cs,	WP812	Green/Ready	0:00:06	Volno	0:04:43			0	5	0
●	FO/AGT/Advanced	Rososskiy Fedor	cs, en, ru,	WP805	Green/Ready	0:03:14	Obsazeno	0:03:10	CSA/FFP_BTKT/FFP_VIP	en	0	8	0
●	FO/AGT/Elite	Adámková Monika	cs, en, it,	WP811	Green/Ready	0:00:11	Volno	0:00:26			0	11	1
●	FO/AGT/New	Partland Sofja	cs, en, ru,	WP851	Green/Ready	0:01:45	Volno	0:02:01			1	6	1
●	FO/AGT/New	Vyšná Edita	cs, en,	WP816	Green/Ready	0:02:11	Volno	0:02:27			0	1	0
●	FO/AGT/Nexos	Hamtáková Barbora	cs,	WP822	Green/Ready	0:01:08	Volno	0:01:25			0	12	1
●	FO/AGT/Nexos_LP	Jakoubek Jiří	cs,	WP820	Green/Ready	0:02:58	Obsazeno	0:00:22	LP/ARR_DEP	cs	0	0	27
●	FO/AGT/školení	Pohl Christine	cs, en,	WP866	Green/Ready	0:02:40	Obsazeno	0:02:21	CSA/FFP_BTKT	cs	0	1	0
●	FO/AGT/školení	ttkctest1	cs, en,	WP871	Green/Ready	0:01:18	Volno	1:08:22			0	0	0
●	FO/AGT/školení	ttkctest2	cs, en,	WP865	Green/Ready	0:02:19	Volno	0:01:21			0	0	0
●	FO/AGT/školení	Králková Veronika	cs, en,	WP864	Green/Ready	0:00:59	Volno	1:09:41			0	0	0
●	FO/AGT/školení	Pulcová Pavla	cs, en,	WP859	Green/Ready	0:02:30	Volno	0:02:37			0	0	0
●	FO/AGT/školení	Kamerová Eva	cs,	WP872	Green/Ready	0:02:52	Obsazeno	0:02:51	CSA/WebCSAhelp	cs	0	1	0
●	FO/SUP/školení	Šturmová Helena	cs, de, en,	WP862	IServiceOut	1:09:13	Volno	1:09:13			0	0	0
●	FO/AGT/školení	Kovalenko Vladysl...	cs, en, ru,	WP869	!Red/Training	1:07:33	Volno	1:07:39			0	0	0
●	FO/SUP/	Marková Eliška	cs, en, es,	WP766	!Red/Supervize	0:06:08	Volno	0:06:38			0	0	0
●	FO/AGT/Nexos_ad	Jursova Lenka	cs,	WP846	!Red/Oper.Service	0:05:43	Volno	1:09:26			0	0	0
●	FO/AGT/Nexos_ad	Bartoš Josef	cs, en,	WP821	!Red/Oper.Service	1:07:41	Volno	0:02:50			0	0	0
●	FO/AGT/Nexos_ad	Hedarová Rasha	cs, en,	WP843	!Red/Oper.Service	0:05:32	Volno	1:26:29			0	0	0
●	FO/SEN/	Gorodnytska Mari...	cs, en, ru,	WP814	!Red/Adviser	1:07:04	Volno	1:07:07			0	0	0

Voice queue detail

Langu... IVR Option OK Plus Ca... Time in... Project Znalost Dove...

Počet označených hovorů: 1

Z týmu: FO/AGT/Advanced

Agentovi: Čilečková Jitka

Přidat Přidat přímo Vrátit

Počet RNA - za posledních 24 hodin zpětně

Agent	Den	Total RNA
Ňáková Pavlína	23..	1
Franta Miloslav	23..	1
Čilečková Jitka	23..	2

Voice queue detail - příchozí hovory ve fázích: pilot,ivr a čekací fronta

Vý...	Fáze	Jazyk	Projekt	IVR Option	OK Plus Card status	Znalost	Dovednost	Pořadí v que...	Čas v queue
●	📞	Czech					30		
●	📞	Czech	CSA/WebCSAhelp	CSA/voice_in/WebCSAhelp			30	30	
●	📞	Russian					30		

Email queue total										
Název	Wating IN emails	Active Em...	Longest wait time	Avg wait time	New IN email hour	New IN email day	Handled IN today	IN to cases tod...	Koncepty	
PTA Q	15	1	7.22:44:32	0.23:51:48	3	41	3	0	26	
CMR Q	179	20	47.12:56:16	8.08:44:08	5	46	1	2	45	
Ostatní	715	2	32.14:41:28	1.03:04:30	37	479	9	3	444	
Total	913	23	47.12:56:16	2.13:37:45	45	567	13	5	517	

Email queue										
Project	Wating IN emails	Active Em...	Longest wait time	Avg wait time ▲	New IN email hour	New IN email day	Handled IN today	IN to cases tod...	Koncepty	
CSA/TKTResa/FFP_VIP	9	0	1.19:01:33	0.15:45:34	1	7	0	0	6	
CSA/Non airlines OK Plus	1	0	0.16:17:53	0.16:17:53	0	28	0	0	0	
CSA/TKTChange/FFP_VIP	27	0	1.18:02:38	0.19:57:45	2	21	0	0	19	
CSA/FFP_BTKT	141	0	2.18:01:57	1.00:25:46	9	83	0	0	22	
CSA/Others	7	0	1.20:56:56	1.01:09:28	0	3	0	0	13	
CSA/TKTChange	349	1	4.16:11:35	1.02:22:01	10	219	0	0	37	
CSA/TKTResa	45	1	4.20:41:21	1.03:04:09	1	26	0	0	68	
CSA/Nezařazené	100	0	5.15:38:56	1.03:44:14	13	67	9	3	8	
CSA/ARR_DEP	8	0	1.21:33:02	1.03:45:41	0	4	0	0	2	
CSA/OK_Plus_Corp	12	0	12.17:33:15	2.01:55:01	0	6	0	0	1	
CSA/Spam	173	0	11.03:52:17	3.05:18:45	5	52	0	0	0	
CSA/CMR/Platby	9	0	13.11:40:24	5.04:21:35	0	6	0	0	1	
CSA/FFP_BTKT/FFP_VIP	6	0	32.14:41:21	6.02:15:11	0	5	0	0	1	
CSA/CC/Box_ARR_DEP	4	0	1.16:40:38	1.03:04:09	0	2	0	0	0	
CSA/CMR/ECR	89	8	28.15:13:08	7.09:35:22	2	20	0	1	25	
CSA/PTA/CSA	1	1	7.22:44:25	7.22:44:25	0	0	0	0	15	
CSA/CMR/Others	59	6	47.12:56:09	8.20:27:45	2	15	1	1	13	
CSA/CMR/Nezařazené	2	1	10.20:17:54	9.07:22:24	0	1	0	0	3	
CSA/CMR/VIP	20	5	28.21:02:08	12.13:13:44	1	4	0	0	2	

Supervisorské prostředí - příklad realtime reportu e-mailů

Hromadné přiřazení a vrácení zpráv

Počet označených zpráv: 1

Z týmu: BO/AGT/Support

Agentovi: Dubová Eva

Přidat

- Hausnerová Lenka
- Honzová Nikola
- Hrubá Kateřina
- Jelínková Isabela
- Jeřábková Anna
- Ježková Zdeňka
- Jílková Alena
- Kolářová Magdalena

Zprávy											
Výběr	TimeUtc ▲	M...	D...	Message...	Message...	Deliv...	FromField	RemoteAddress	ToField	ToCcF...	ToBcc...
<input checked="" type="checkbox"/>	13.12.18:46...			Přečteno	Aktivní	99F...	Jana Frnk...	jana.frnkova...	Call C...		
<input type="checkbox"/>	12.01.15:25...			Přečteno	Aktivní	BLU...	Hana Djor...	hanadjordjevi...	okplu...		
<input type="checkbox"/>	12.01.15:35...			Přečteno	Aktivní	CAN...	Lea Laurs...	lea.teindl@g...	OK Plus		
<input type="checkbox"/>	12.01.16:55...			Přečteno	Aktivní	000...	Миропсна...	shik@hennlic...	'OK Pl...		
<input type="checkbox"/>	12.01.21:59...			Přečteno	Aktivní	CAN...	Lea Laurs...	lea.teindl@g...	OK Plus		
<input type="checkbox"/>	13.01.00:21...			Přečteno	Aktivní	000...	Marko Ko...	marko.kovac2...	okplu...		
<input type="checkbox"/>	13.01.04:04...			Přečteno	Aktivní	135...	Sarka Kaz...	sharks_off@y...	OK Plus		
<input type="checkbox"/>	13.01.07:32...			Přečteno	Aktivní	842...	Dressler F...	dressler4@bi...	'OK Pl...		

Supervisorské prostředí – agenti - zpracování e-mailů

Email Agent														
Team	Agent	Jazyk	WP	Stav	Ve stavu	Last accep...	SentOUT@	ANSW In @	AVG work time	AVG handle...	1.logon	1.ready ▲	1.accepted@	Accepted@
fo*														
FO/SUP/	Marková Eliška	cs, en...	WP766	!ServiceOut	3:13:50	14.10.10:...	0	0		0,000000	09:19:50			<input type="checkbox"/>
FO/AGT/Advanced	Vlach Ondřej	cs, en,	WP802	Green/Ready	0:11:41	18.11.04:...	0	0		0,000000	06:00:04	06:00:07		<input checked="" type="checkbox"/>
FO/AGT/Nexos	Martincová And...	cs, en,	WP823	!White/Lunch	0:15:52	18.11.10:...	2	1	0:09:51	0,933333	07:59:10	07:59:14	08:17:58	<input type="checkbox"/>
FO/AGT/Nexos_ad	Hamtáková Bar...	cs,	WP822	!Red/Training	0:27:06	15.11.08:...	1	0		0,133333	07:59:56	08:00:00		<input type="checkbox"/>
FO/AGT/Advanced	Hovůrková Linda	cs, de,	WP801	Green/Ready	0:01:21	18.11.08:...	0	1		0,266666	08:01:15	08:01:21	08:12:01	<input type="checkbox"/>
FO/AGT/Advanced	Partland Sofja	cs, en...	WP804	Green/Ready	0:06:55	17.11.18:...	1	1		0,133333	08:06:28	08:08:08	11:39:52	<input type="checkbox"/>
FO/SUP/	Pešta Jakub	cs, en,	WP764	!White/Lunch	0:08:19	14.11.16:...	0	0		0,000000	07:51:45	08:23:49		<input type="checkbox"/>
FO/SUP/	Kovářík David	cs, en...	WP763	!Red/Adviser	0:06:13	18.11.10:...	0	1		0,266666	07:59:34	08:57:08	10:28:51	<input type="checkbox"/>
FO/AGT/New	Dushtakov Aleks...	cs, de...	WP815	Yellow/Post_call_...	0:01:14	18.11.12:...	1	3	0:00:00	1,466666	08:57:30	08:58:46	09:20:22	<input type="checkbox"/>
FO/AGT/Advanced	Zapletal Martin	cs, en,	WP805	Green/Ready	0:05:14	18.11.04:...	0	0		0,000000	08:50:24	08:59:31		<input checked="" type="checkbox"/>
FO/AGT/Advanced	Tomšík Aleš	cs, en...	WP878	Green/Ready	0:01:06	18.11.10:...	1	1		0,400000	08:59:35	08:59:55	10:18:56	<input type="checkbox"/>
FO/AGT/Advanced	Vranová Jitka	cs, en...	WP834	!Red/Oper.Service	0:13:04	18.11.09:...	2	0		0,266666	08:50:20	09:00:00	09:06:01	<input checked="" type="checkbox"/>
FO/AGT/Advanced	Voborská Marie	cs,	WP806	Green/Ready	0:01:02	15.10.20:...	29	0		4,000000	07:11:43	09:31:35		<input type="checkbox"/>
FO/AGT/Advanced	Hanzal Milan	cs, en,	WP808	Green/Ready	0:04:46	18.11.10:...	1	1		0,400000	09:59:11	09:59:20	10:15:10	<input checked="" type="checkbox"/>
FO/SEN/	Jahnelová Simona	cs, de...	WP853	Green/Ready	0:02:04	15.11.14:...	0	0		0,000000	09:54:23	09:59:25		<input type="checkbox"/>
FO/SEN/	Gorodnyska Ma...	cs, en...	WP856	Green/Ready	0:01:07	11.11.09:...	0	0		0,000000	11:59:24	12:14:32		<input type="checkbox"/>

Hodnocení – automatické připravení hodnocení, implementované formuláře, přehled výsledků agenta v měsíci, hromadné uzavření všech hodnocení při finálním vyhodnocení do KPI's atd.

Podtéma: Všechna

<input type="checkbox"/> AUTA ZA MÍLE	<input type="checkbox"/> CMR POŽADAVKY	<input type="checkbox"/> IBS_WEB	<input type="checkbox"/> Odovlávká	<input type="checkbox"/> RDS
<input type="checkbox"/> AUTH - míle - nákup	<input type="checkbox"/> CSA OSTATNÍ	<input type="checkbox"/> Info	<input type="checkbox"/> OK Plus - pronájem vozu za míle	<input type="checkbox"/> Refundace
<input type="checkbox"/> AUTH - míle - převod	<input type="checkbox"/> Daňový doklad	<input checked="" type="checkbox"/> ISRS	<input type="checkbox"/> OK PLUS/ FBP	<input type="checkbox"/> REVENUE/GR
<input type="checkbox"/> AUTH - potvrzení čekací listiny	<input type="checkbox"/> DENYS	<input type="checkbox"/> KPT	<input type="checkbox"/> OKPOINT	<input type="checkbox"/> SKY TEAM
<input type="checkbox"/> AUTH - pro GSA/OZZ/OK Point	<input type="checkbox"/> GSA	<input type="checkbox"/> Kreditní karty	<input type="checkbox"/> OSTATNÍ	<input type="checkbox"/> Složitější pož
<input type="checkbox"/> AUTH - voucher nadváha	<input type="checkbox"/> HA	<input type="checkbox"/> Nezadáno	<input type="checkbox"/> OZZ	<input type="checkbox"/> soužinnost S
<input type="checkbox"/> Cesta kolem světa/Round The World	<input type="checkbox"/> HCA	<input type="checkbox"/> Nová stížnost	<input type="checkbox"/> PLATBY	

Bylo vybráno 10 komunikací - 5 příchozích hovorů, 1 odchozích hovorů, 0 nových emailů, 4 odpovědi na emaily.

Selektor hodnocení

Zjmeno: FOAGT/Elite Agent: Adámková Monika

Období: Měsíc 2013 Týden: Všechny 1 2 3 4

Typ: Všechny Příchozí hovory Odchozí hovory Nové emaily Odpovědi na emaily

Projekty: Všechny

Jazyky: Všechny Czech English French German Italian Russian Spanish

Téma: Všechna

Podtéma: Všechna

Bylo vybráno 10 komunikací - 5 příchozích hovorů, 1 odchozích hovorů, 0 nových emailů, 4 odpovědi na emaily.

Přijem hodnocení

Počet označených hodnocení: 3

Výběr formuláře hodnocení

Příchozí hovory: HODNOCENÍ PŘÍCH. HOVORŮ - ČSA

Odchozí hovory: HODNOCENÍ ODCH. HOVORŮ - ČSA

Nové zprávy: HODNOCENÍ E-MAILŮ

Odpovědi na zprávy: HODNOCENÍ E-MAILŮ

Uzavřít má hodnocení

Počet označených položek: 1

Připravená hodnocení

Výběr	Agent - hodnotit	Typ	Datum a čas	Délka	Zákazník	Projekt	Téma	Podtéma	Jazyk
<input checked="" type="radio"/>	Adámková Monika	<input checked="" type="checkbox"/>	01.10. 16:	0:04:23	ČSA	CSA/Others	PNR - nový	ISRS	cs
<input type="radio"/>	Adámková Monika	<input checked="" type="checkbox"/>	01.10. 17:	0:09:40	ČSA	CSA/FFP_BTKT	PNR - změna ostatní dopravní	ISRS	en
<input type="radio"/>	Adámková Monika	<input checked="" type="checkbox"/>	01.10. 18:	0:05:12	ČSA	CSA/FFP_BTKT/FFP_VIP	PNR - platba	ISRS	cs
<input type="radio"/>	Adámková Monika	<input type="checkbox"/>	01.10. 18:	0:08:21	ČSA	CSA/TKTChange	PNR - změna ČSA	ISRS	en
<input checked="" type="radio"/>	Adámková Monika	<input checked="" type="checkbox"/>	02.10. 11:	0:01:53	ČSA	CSA/TKTResa	PNR - nový BTKT	ISRS	cs
<input type="radio"/>	Adámková Monika	<input checked="" type="checkbox"/>	03.10. 08:	0:03:57	ČSA	CSA/TKTChange	PNR - změna ČSA	ISRS	en
<input type="radio"/>	Adámková Monika	<input checked="" type="checkbox"/>	03.10. 12:	0:06:44	ČSA	CSA/TKTResa/FFP_VIP	PNR - nový	ISRS	cs
<input checked="" type="radio"/>	Adámková Monika	<input checked="" type="checkbox"/>	05.10. 22:	0:07:37	ČSA	CSA/TKTResa/FFP_VIP	PNR - platba	ISRS	cs
<input type="radio"/>	Adámková Monika	<input checked="" type="checkbox"/>	07.10. 04:	0:08:51	ČSA	CSA/Others	PNR - změna ostatní dopravní	ISRS	en
<input type="radio"/>	Adámková Monika	<input checked="" type="checkbox"/>	08.10. 00:	0:11:12	ČSA	CSA/WebCSAhelp	PNR - nový	ISRS	en

Přehled segregovaných hodnocení

Výběr	Měsíc	Agent	Tým	To...	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	LP-P_	ČSA_	Odc_	Nov_	Odp_
<input checked="" type="radio"/>	2013...	Adámková Monika	FO/AGT/Elite	23	08.10.	09.10.	15.10.	17.10.	17.10.	17.10.	17.10.	17.10.	17.10.	17.10.	17.10.	17.10.					130



255.44/?Id=c866515f-d75b-e211-969e-e83935b9c364 - Příklad: Produkty ČSA - AUTH - - Windows Internet Explorer pro

Smáhová Kristýna 11.01. 11:12

11.01. 11:16

10

AUTH - míle - převod Otevřeno

Uložit Uložit a zavřít okno

OK Plus, který míle daruje Štícha Milan

OK Plus, z kterého budou míle darovány 47298044

OK Plus, kterému budou míle darovány Štícha Martin

11.01. 11:16:44 dodá pin a zavolá znovu a doko...

11.01. 11:14:10 AUTH - míle - převod

11.01. 11:10:29 0724509264

http://192.168.255.44/?Id=6523051d-d75b-e211-969e-e83935b9c364 - Příchozí hovor: 0724509264 - Windows Internet Explorer provide

CSA/Others	Smáhová Kristýna	11.01. 11:12:13	4:01
Czech	FO/AGT/Nexos	11.01. 11:12:17	-
10	CSA_HLAVNI [500]	0:06	-

Téma: Produkty ČSA Agent: Smáhová Kristýna

Podtéma: AUTH - míle - převod Projekt: CSA/Others

Fáze: Otevřeno Jazyk: Czech

Hodnocení – přímo z aplikace včetně hodnotícího formuláře

Kontakt:

Čas nahrávky	Délka	Komu	Od
Spustit 11.1.2013 11:12:23	4:01	817	0724509264

Výběr hodnotícího formuláře - Dialog webové stránky

Výběr	Název formuláře	Skupina formulářů
Vyplnit	HODNOCENÍ PŘÍCHOZÍCH HOVORŮ NA INFOL...	Hodnocení
Vyplnit	HODNOCENÍ PŘÍCHOZÍCH HOVORŮ (platně o...	Hodnocení

11.01. 11:14:10 AUTH - míle - převod

11.01. 11:12:19 Produkty ČSA

11.01. 11:10:29 0724509264

11.01. 11:16:26 Konec Smáhová Kristýna

PlayerWindow

Filtr

Pobočka	Čas	Trvání	Číslo	Směr	Čas	Trvání	Snímků	Stanice	Agent
817	11.01. 11:12:	0:04:01	0724509264	I	11.01. 11:04:	0:12:15	600	PCHKCDA11:	CAH/SmáhovaK
					11.01. 11:06:	0:12:35	600	PCHKCDS15:	CAH/SmáhovaK

http://192.168.255.44/# - Agentská aplikace - Windows Internet Explorer provided by Cesky Aeroholding, a.s.

0724509264 1:21 Green/Ready Smáhová Kristýna

CSA/Others Czech FFP

_CSA_HLAVNI_IVR: IVR Header 11. ledna 2013 11:10 0724509264 47298044,Šticha, Mi

Nově založený

Domů Emaily **Hovory** Případy Kontakty Statistiky Agenti Šablony Zelená služba FO

Nové položky

Typ	Druh
✓	Případ
👤	Kontakt
✉	Šablona Email
📱	Šablona SMS
📠	Šablona Fax
📁	Šablona obe...

Moje příchozí hovory

Stav	Čas	Číslo	Fáze	Vstup	Projekt	Jazyk
📄	11.01 10.57	0266191515	✓	Czech Rep.	CSA/TKTResa/FFP_VIP	Czech
📄	11.01 10.48	0602624854	✓	Czech Rep.	CSA/TKTResa	Czech
📄	11.01 10.42	0602340020	✓	FFP	CSA/Others/FFP_VIP	Czech
📄	11.01 10.35	0596112976	✓	IBS	CSA/WebCSAhelp	Czech
📄	11.01 10.33	99604647004	✓	Airport Pragu...	LP/Others	Czech
📄	11.01 10.29	0296121111	👤	Czech Rep.	CSA/TKTResa	Czech

Hodnocení

HODNOCENÍ PŘÍCHOZÍCH HOVORŮ (platné od 1.3.2012) > Komunikace

Zahájení a ukončení hovoru

0 Přítomnost

1

2

Používání vhodného jazyka

Srozumitelnost, rychlost řeči

Vyplňování pau a informování zákazníka, co agent dělá

Uložit a pokračovat jindy

Uložit a zavřít

Zrušit

Další

Hovor, video obrazovky a hodnotící formulář na jedné stránce

Pozice 11.01. 2013 11:13:44 Zastaveno

Nástěnka s příspěvky

CÍL LEDEN - NEUSTÁLE ZKRACOVAT ČAS ZPRACOVÁNÍ

ZATÍM SE VÁM TO DAŘÍ!

PROSINEC - 8min

LEDEN - průběžný výsledek 7:39 (výsledek za pondělí krásných 6:50)

JEN TAK DÁL!

Wallboard - pro každý tým specifický dle agendy.

Možnost sekvenčního střídání více stránek.

Wallboardy pro specifické situace jsou předpřipraveny v záloze pro okamžité nasazení.

Fronta hovorů dle jazyků

cs	en	fr	de	it	ru	es
0	0	0	0	0	0	0

Dnes zpracováno

Emaily	Hovory	Případy
77	139	299

SLA

Název	CSA/SLA	CSA/LostCall	LP/SLA	LP/LostCall
Aktuálně	100	0	100	0
Kumulativně	80	0	90	0

Fronta

Emaily	Případy	Stížnosti	Hovory
1086	733	370	0

Reporting – přístupný přímo z aplikace

SUP Hovory SUP Emaily SUP Cases SUP Hovory archiv SUP Emaily archiv SUP Hodnocení SUP reporty		
Reporty		
Skupina	Název	Popis
2. VoiceReports		
	2.1 Summary voice - inbound	přehled počtu příchozích hovorů (KC)
	2.1a Summary voice - inbound	přehled počtu příchozích hovorů (KC) - bez detailu
	2.1 Summary voice - outbound	přehled počtu odchozích hovorů (KC)
	2.3 IVR Flow	přehled průchodu IVR
	2.5 Raw by Lines	porovnání příchozích hovorů (časový rozpad hovorů)
	2.6 Raw by Phone	příchozí hovory - podle čísla volajícího (KC)
	2.7 Raw by Raw Outcalls	porovnání odchozích hovorů (časový rozpad hovorů)
	2.8 Offered by line	přehled počtu příchozích volání dle čísla pilotu
3. Email reports		
	3.1 Message summary	přehled emailů - z pohledu KC
	3.10 Email/SMS/Fax summary	přehled počtu emailů/sms/faxů (KC)
4. Agent reports		
	4.1 VoiceSummary (IN)	voice agentský report (příchozí hovory)
	4.1a Voice summary (IN)	bez detailu
	4.1b AVG Call Handled Time (IN)	průměrná doba zpracování příchozího hovoru
	4.2 Email agent summary	email agentský report
	4.11 Agent usability	souhrn agentských stavů
12. Cases		
	12.1 Cases summary	
14. KPI's		
	14.1 KPI's	report s přehledy pro KPI's
15. Others		
	Agenti	Přehled činnosti CC dle operátorů
	Agenti - denní	Přehled činnosti CC dle operátorů během jednoho dne
	Čtvrtletí	Rozpis činnosti CC dle čtvrtletí
	Agent skills	Přehled konfigurace matice skillů
16. Graphs		
	Vytížení během dne	Graf vytížení kontaktního centra během dne
	Vytížení středisek	Graf vytížení jednotlivých středisek během dne
	Grafy požadavků	Servisní grafy požadavků
	Voice summary graf	graf k reportu 2.1 Voice summary

Prostředí reportingu

http://192.168.255.44/?ItemPath=%2fCSAReports%2f2_1_SummaryVoice - 2_1_SummaryVoice - Report Ma - Windows Internet Explorer pro

Home > CSAR

Od:
Interval:
Redirector: Airp
Jazyk: Cze

Jednoduchá výběrová pole reportu, přehledná struktura základních dat

Od: 1.1.2013 Do: 13.1.2013
Interval: den Zákazník: CSA
Redirector: Airport Prague Infoline; ARR-DE Projekt: CSA/ALL/Platinum; CSA/ARR_DI
Jazyk: Czech; English; French; German

Reporting – jen klikání, pokud potřebuji větší detail, žádné spouštění několika reportů v případě potřeby identifikace problému

Day	Customer	Project	Redirector	Language	Metadata	Agents	Offered	AVG Queue	Aband offered	Prep
12.1.2013 0:00:00						19	249	0:00:18	4	
1.1.2013 0:00:00	CSA					19	249	0:00:18	4	44
2.1.2013 0:00:00		CSA/ALL/Platinum				4	5	0:00:29	0	136
3.1.2013 0:00:00		CSA/ARR_DEP				3	4	0:00:00	0	77
4.1.2013 0:00:00		CSA/FFP_BTKT				11	14	0:00:07	0	97
5.1.2013 0:00:00		CSA/FFP_BTKT/FFP_VIP				3	3	0:00:00	0	37
6.1.2013 0:00:00		CSA/Help_CSA_HA_GSA				1	1	0:00:00	0	52
7.1.2013 0:00:00		CSA/ID_TKTs				3	6	0:00:40	0	91
8.1.2013 0:00:00		CSA/Others				12	40	0:00:18	1	113
9.1.2013 0:00:00		CSA/TKTChange				15	54	0:00:24	1	110
10.1.2013 0:00:00		CSA/TKTChange/FFP_VIP				6	7	0:00:45	0	94
11.1.2013 0:00:00		CSA/TKTResa				17	64	0:00:04	0	117
12.1.2013 0:00:00		CSA/TKTResa/FFP_VIP				10	14	0:00:42	0	40
		CSA/WebCSAhelp				14	37	0:00:23	2	
			Web checkin			4	4	0:00:00	0	
			IBS			14	33	0:00:26	2	
				Czech		12	23	0:00:01	0	
				English		4	5	0:00:52	0	
				French		0	1	0:00:01	0	
				Russian		1	4	0:02:25	2	



Nástroje supervizora – grafická zobrazení reportů

http://192.168.255.44/?ItemPath=%2fCSAReports%2f2_17_SummaryVoiceChart - 2_17_SummaryVoiceChart - Windows Internet Explorer pro

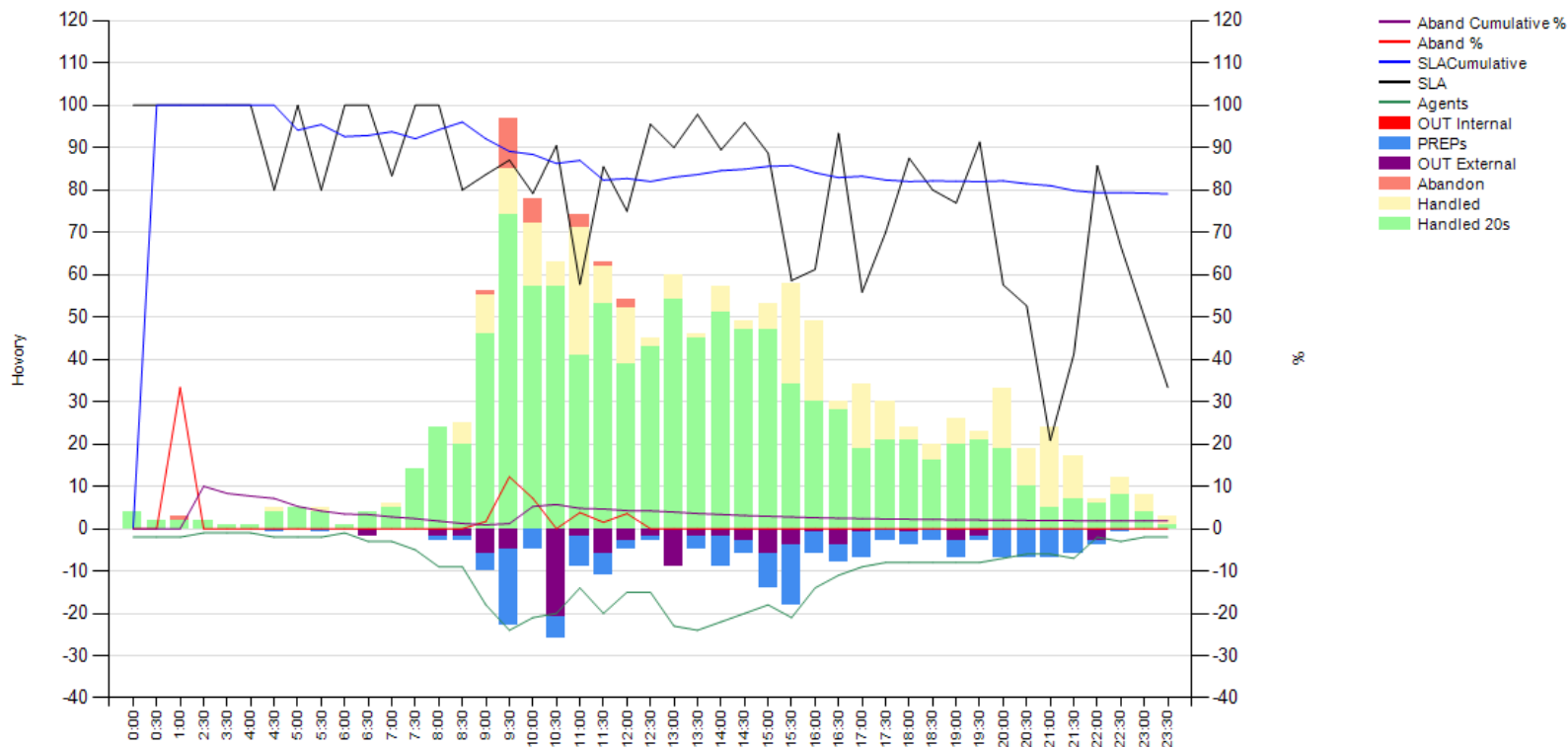
Home > CSAReports > 2_17_SummaryVoiceChart

Od: 14.1.2013 Krok: 10

1 of 1 100% Find | Next

ICC Summary voice - detail
2.17

Od: 14.1.2013 0:00:00 Do: 15.1.2013 0:00:00
Generoval: CAHchmelovl



- Zrychlili jsme, jsme **efektivnější** a vše je **přehlednější** .

(Vše jde samo, když **agent** ví co všechno a jak rychle vidíme, má **jasně stanovená a kontrolovatelná pravidla** , dodržuje je a **zlepšuje se**, sám od sebe. **Nám stačí důslednost.**)

- Hodně z toho si **spravujeme sami** běžnými specialisty.
- Máme **nové pohledy = nové podněty** pro zlepšení, tedy **nové starosti**.

Doporučení pro výběr nové technologie:

Stanovte si požadavky a touhy na maximum. Ustupovat můžete vždycky.

Pojmenujte si jejich přínosy a následně si nastavte **co jste ochotni zaplatit.**

Ptejte se po zkušenostech těch, co je opravdu mají (ne jen dodavatelů).

To co stačilo velkým call centrům v Americe, Indii, nebo jinde, vám stačit nemusí.

Nebojte se vyměnit dodavatele technologie úplně, ono to jde, stačí chtít.

Předtím **HP- HP a CISCO**, ZOOM

Řešení velkého globálního dodavatele v lokálním měřítku

Cena vyšší

Stávající funkcionality vyhovovali našim požadavkům.

Nespokojenost s původním reportingem byla vyřešena produktem samotného HP na reporting vhodný k řízení kc, stejně jako uživatelská příjemnost aplikace musela být upravena.

Malá flexibilita řešení, některé změny nebyly možné, jiné byly drahé.

Nemožnost využívat jednotnou frontu.

Potom **O2- ATLANTIS**, Aastra

Garance Velkého poskytovatele s výhodami malého dodavatele

Cena nižší

Naplnění všech požadavků na námi požadované funkcionality, úplně nové možnosti v mnoha oblastech. Např. řešení případů a svazování požadavků (takové menší CRM).

Maximální flexibilita řešení a úžasná péče naši efektivitu i o naše zákazníky.

Nenastal žádný problémový okamžik v průběhu celé spolupráce!

The background of the slide features several thick, vibrant red lines that are drawn in a fluid, calligraphic style. These lines form various loops and curves, some overlapping each other, creating a dynamic and modern aesthetic. The lines vary in thickness and are set against a plain white background.

Děkuji za pozornost.