CSA Services, s.r.o.

Lenka Bartizalová
Jednatelka

2013

Základní údaje

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

- 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.

Personální agentura

- 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

Nejvýznamnější zákazníci KC

- 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.**

Jak má technologie pomáhat kontaktnímu centru?

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 (neprodlužování stávající smlouvy, ale **oslovení i stávajících dodavatelů**)

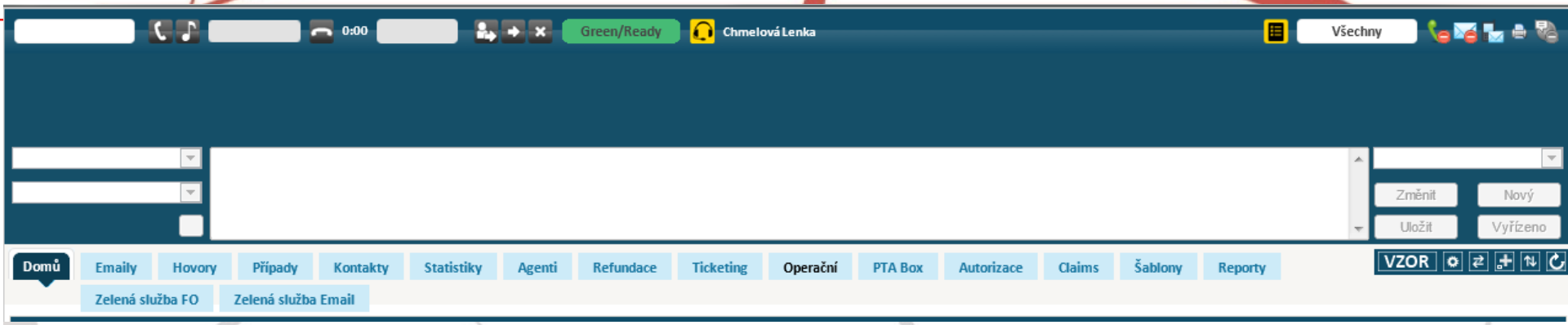
- Řešení **koho** všeho **oslovit**.
- Řešení **otazník**ů zda vůbec uvažovat a **dát prostor novým méně známým řešením** (obava z toho že neobstojí, že to nezvládnou a dopad na zákazníky bude katastrofální).
- **Jasné kladení otázek co** systém **umí** s odpovědí ano/ne a případně prostorem pro komentář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

Potřeby a nástroje efektivního pracovníka KC

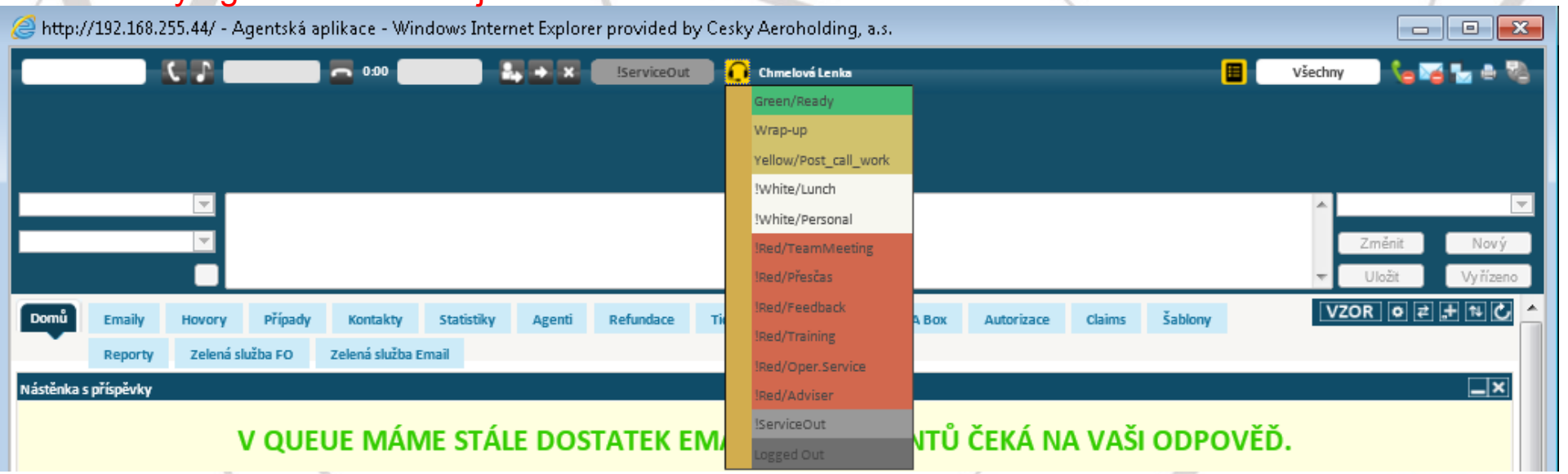
Potřeby pracovníků kontaktních center

- 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

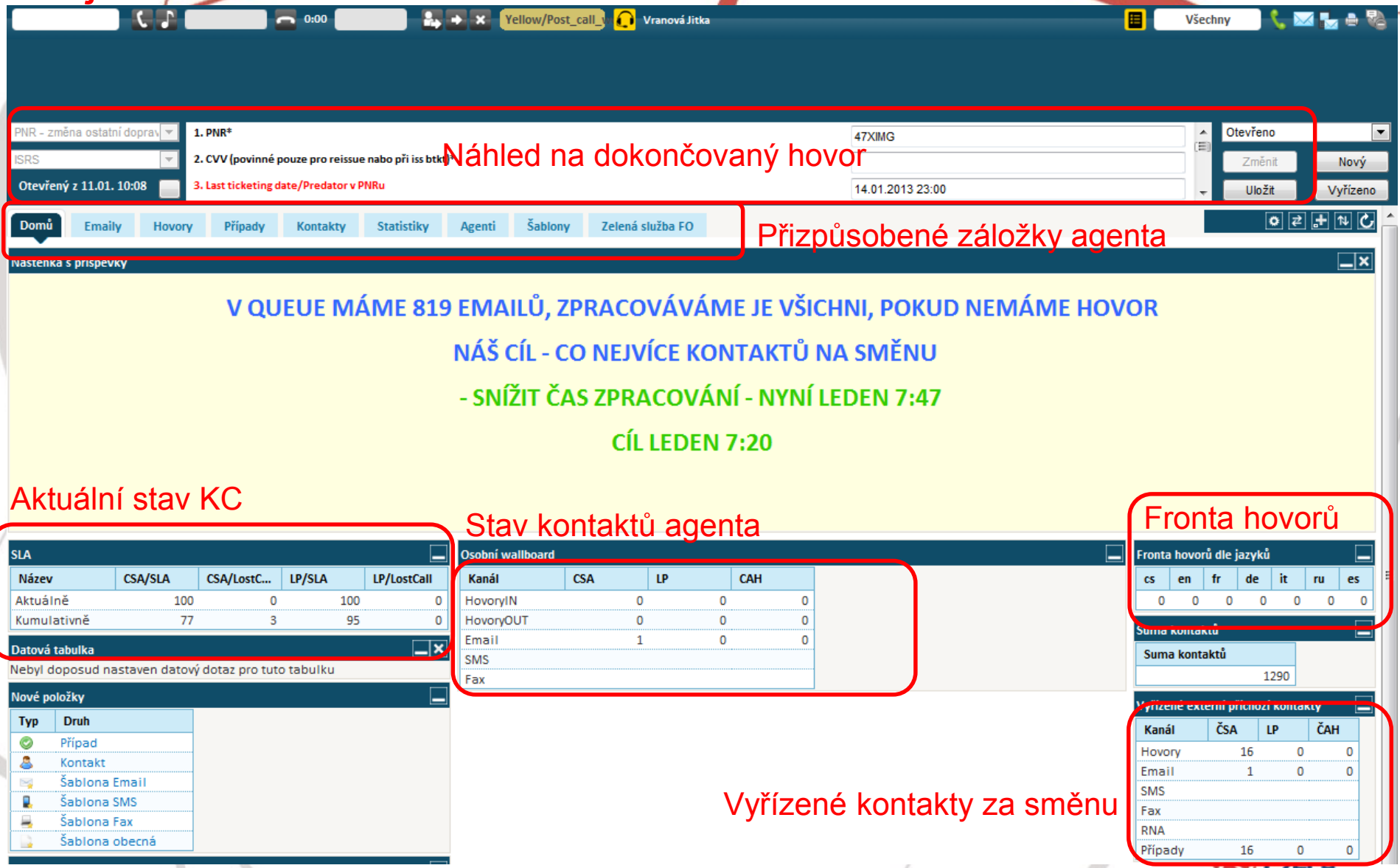
Nástroje efektivního pracovníka KC



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

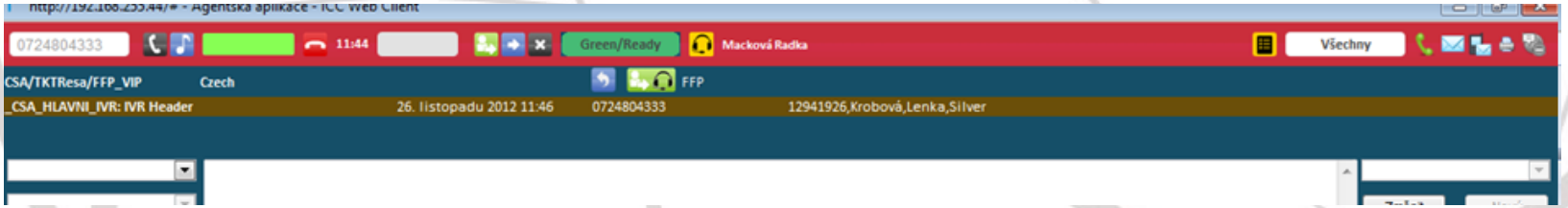


Realtime nástěnka, osobní wallboardy a statistiky agenta na jednom místě

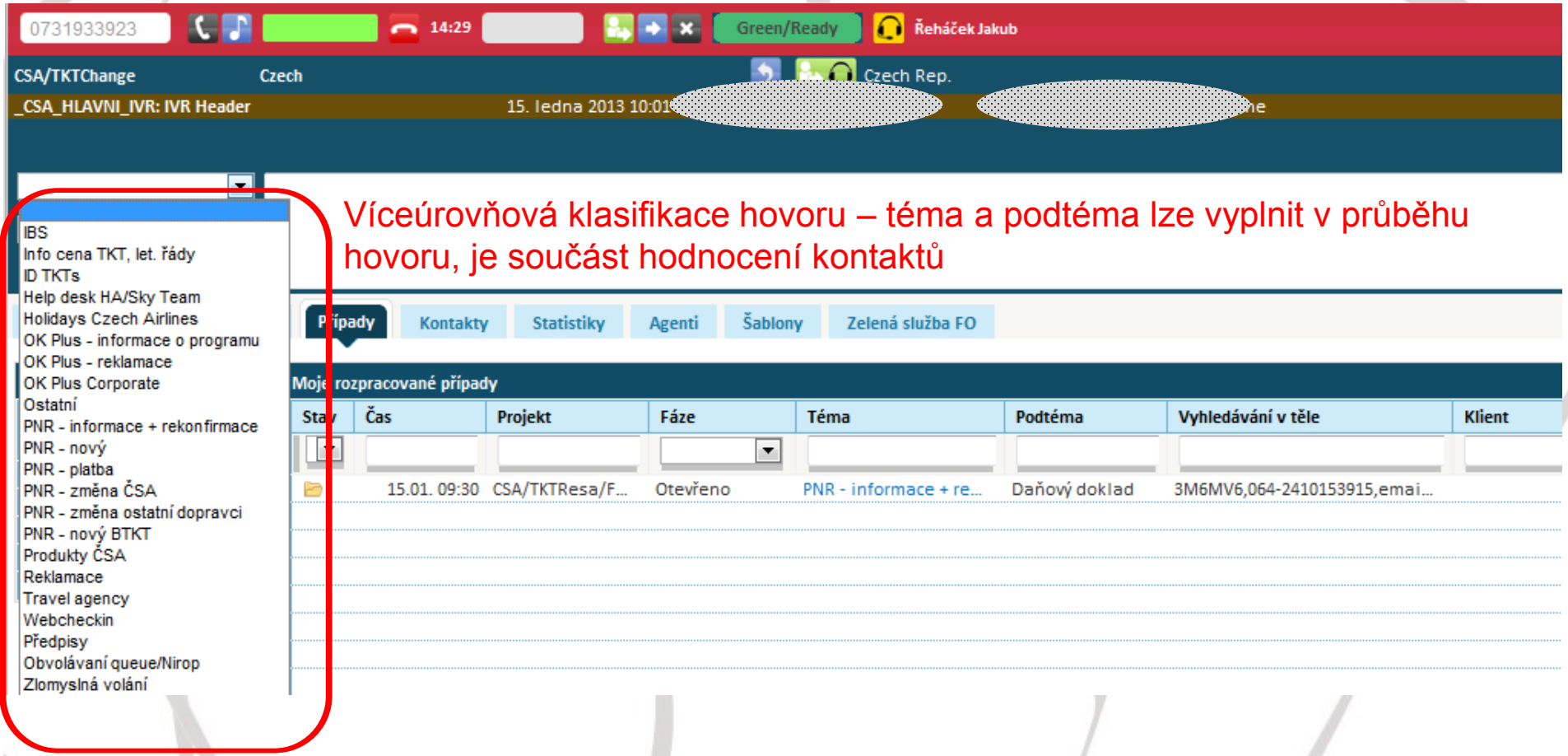


Alerty překročení průměrné doby zpracování požadavku

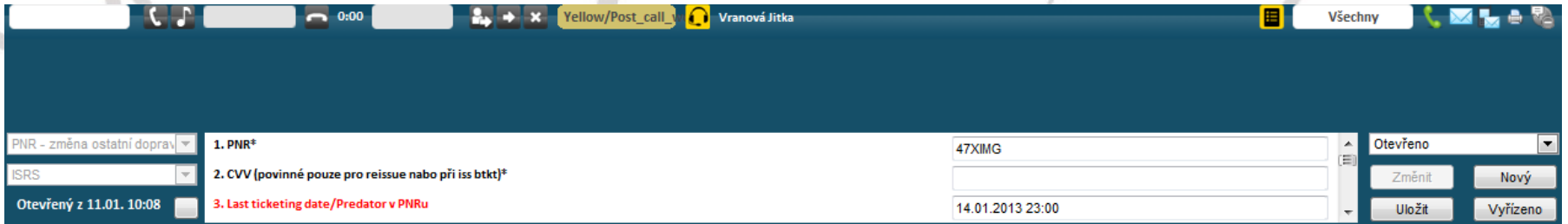
Barvy lišt se mění v závislosti na délce zpracování kontaktu.
(varovný přechod barev, alarm na konci)



Klasifikace hovoru a práce na požadavku již v průběhu hovoru

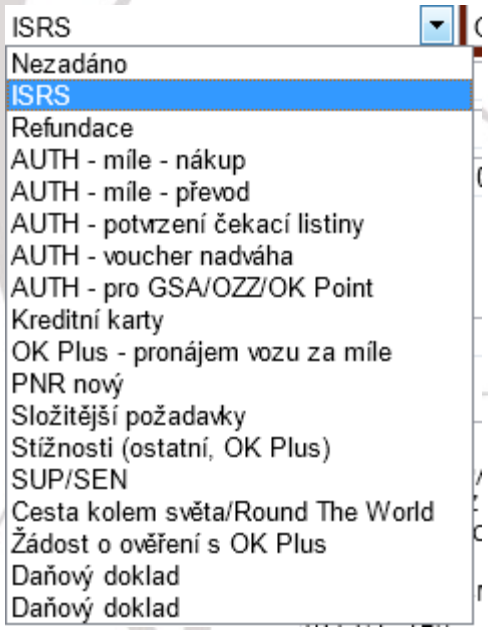


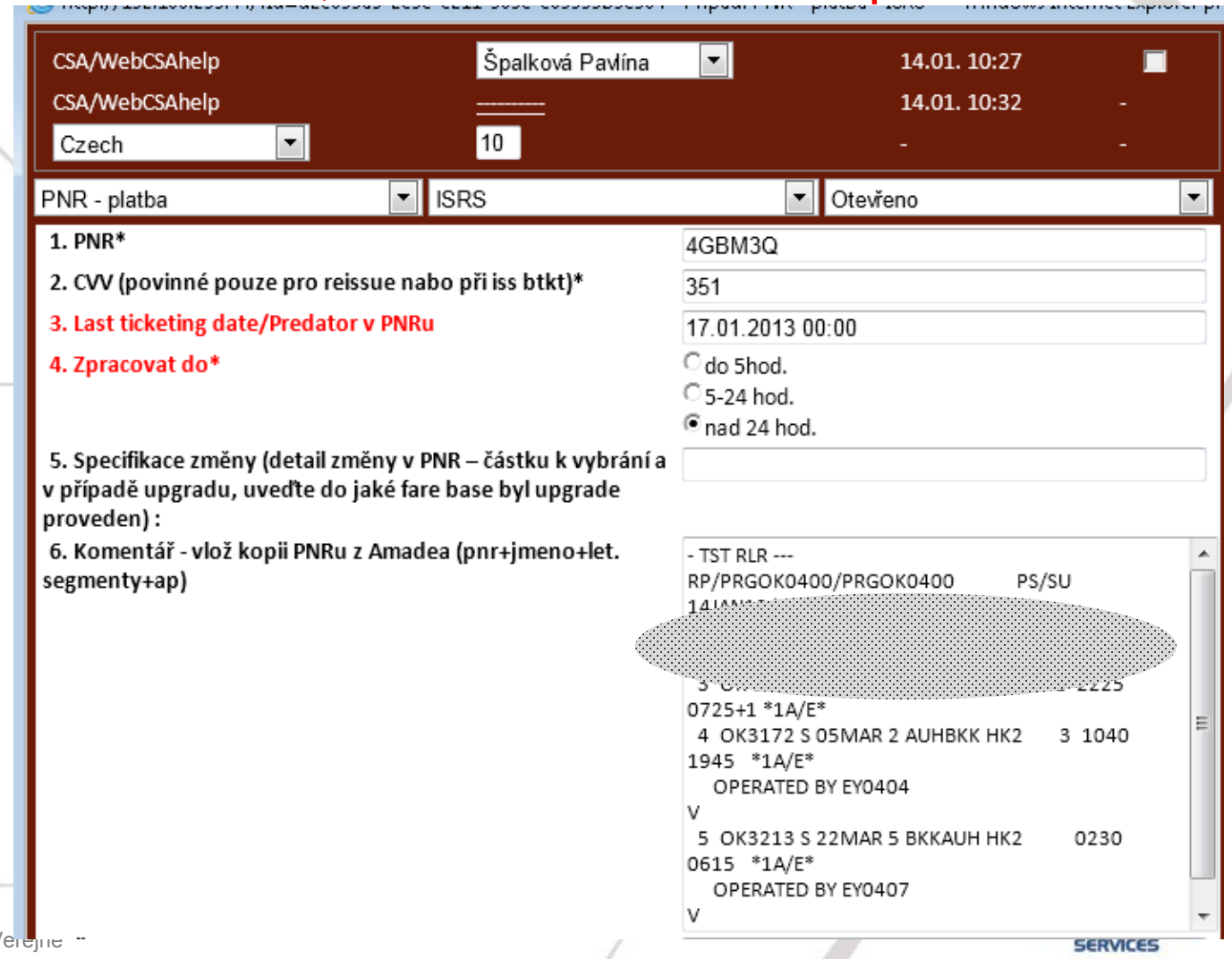
Víceúrovňová klasifikace hovoru – téma a podtéma lze vyplnit v průběhu hovoru, je součást hodnocení kontaktů



Případy

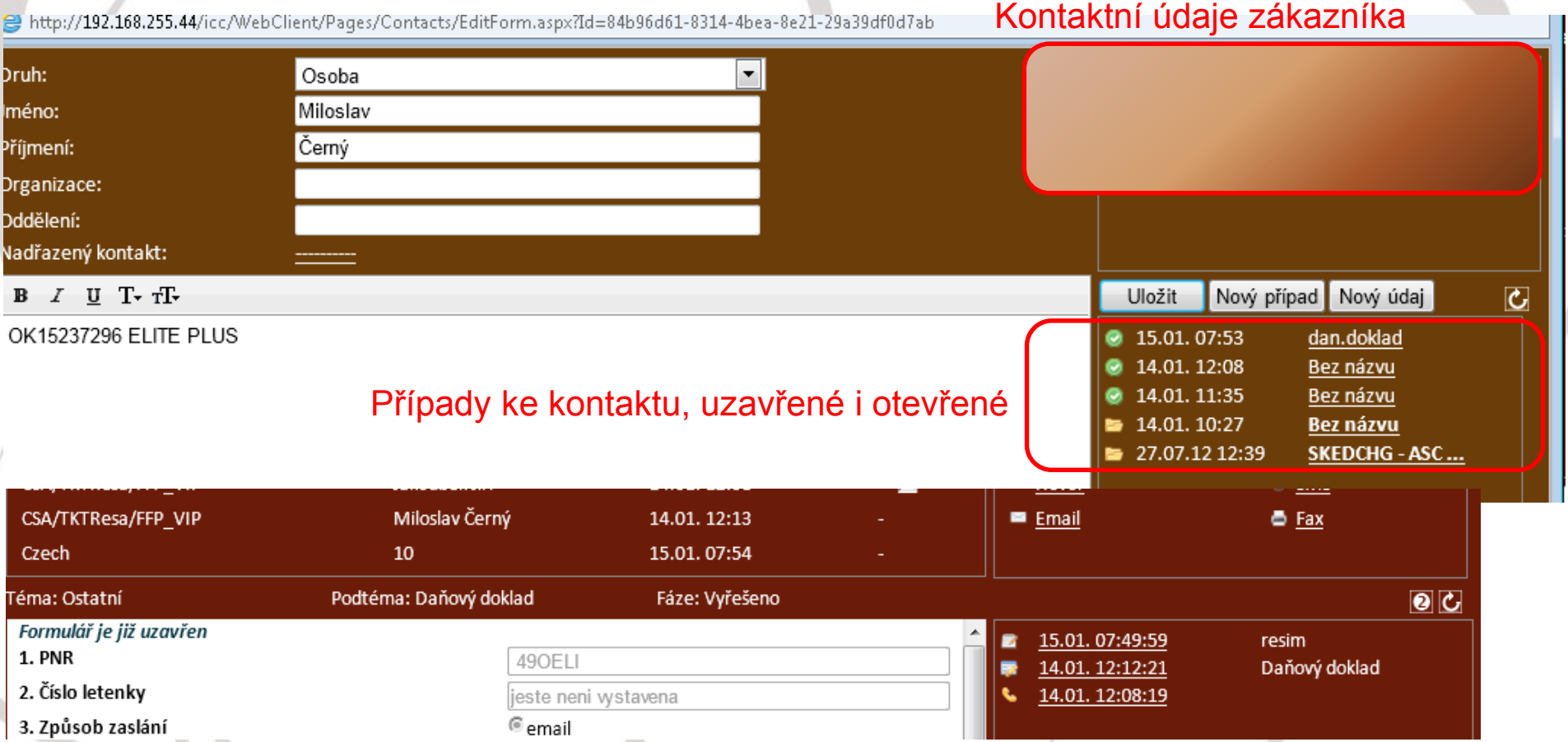
Automatické vyplnění šablony k řešení případů dle nastavených procesů….IVR, klasifikace kontaktu apod.

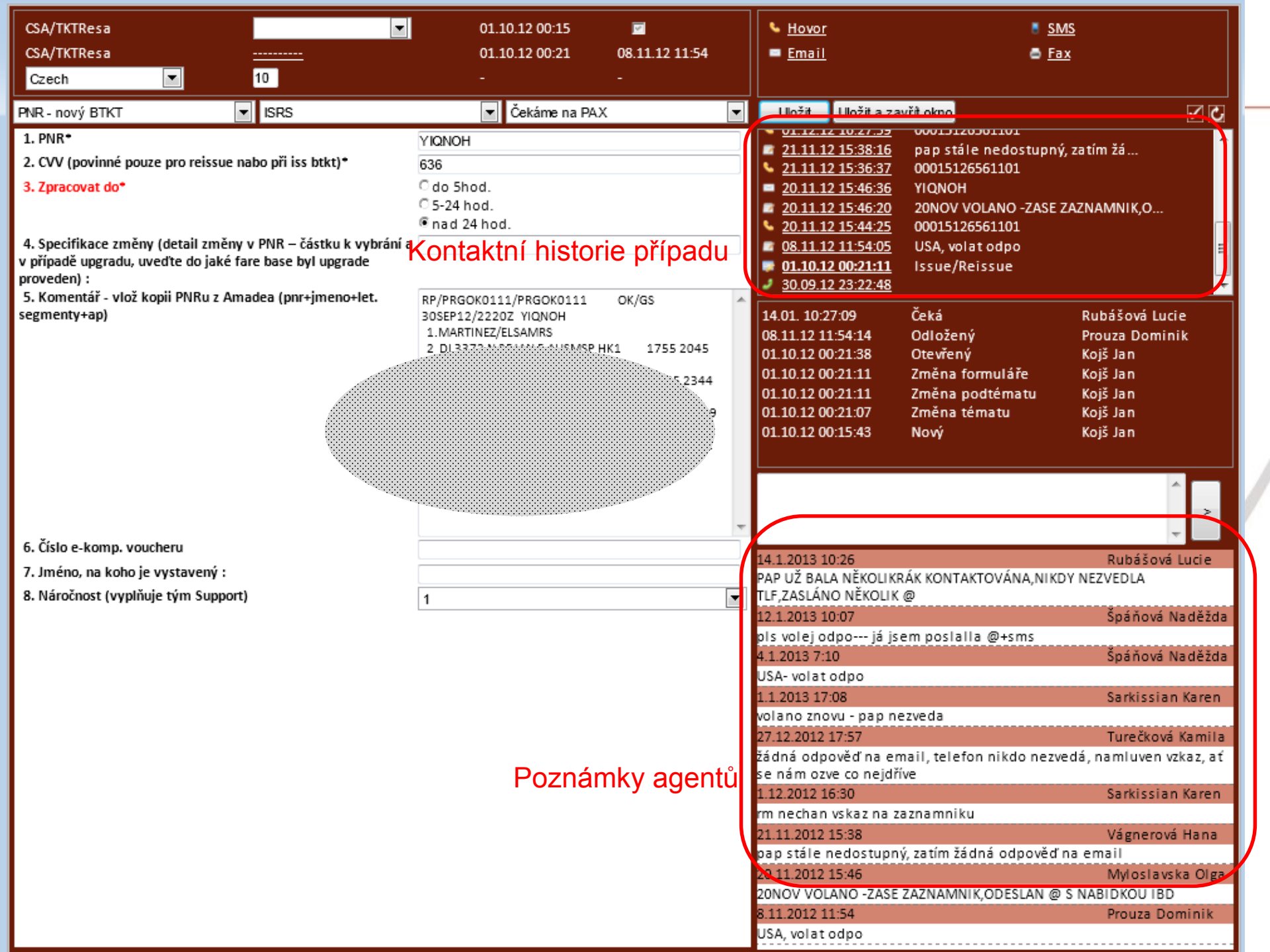




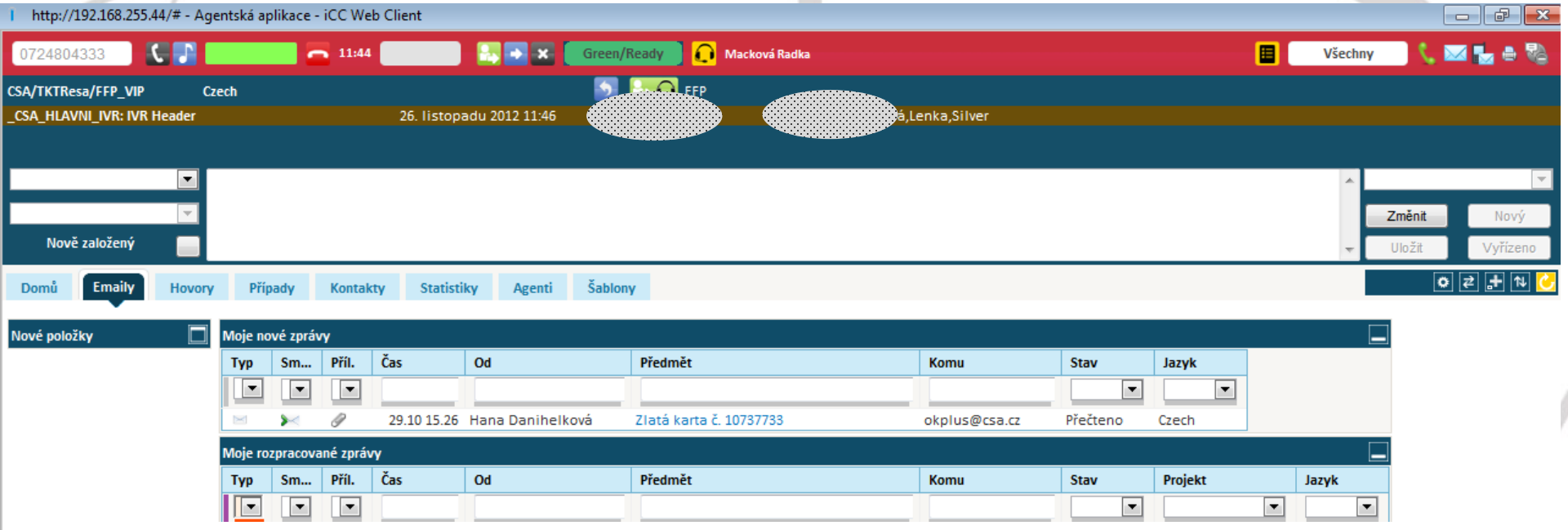
Případy – sdružování souvisejících kontaktů a požadavků zákazníka; „CRM systém“

Pro zákazníky mimo věrnostní programy slouží technologie jako CRM.

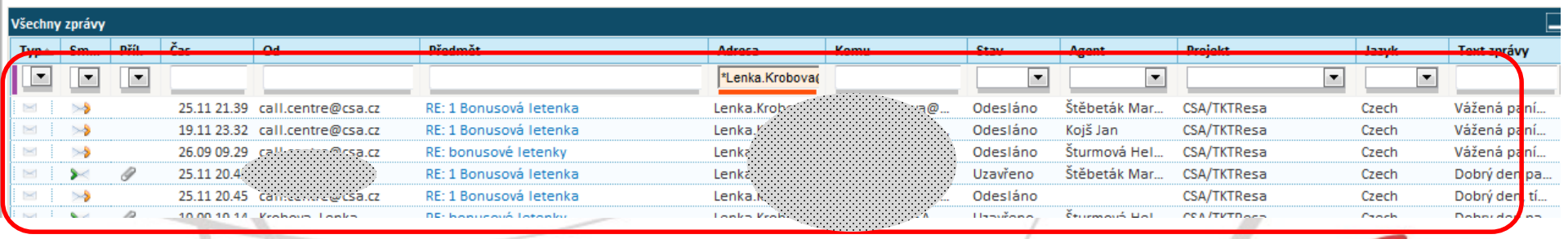



CSA/TKTResa
01.10.12 00:15
CSA/TKTResa
01.10.12 00:21
08.11.12 11:54
Czech
10
Hovor
SMS
Email
Fax
PNR - nový BTKT
ISRS
Čekáme na PAX
Uložit
Uložit a zavřít okno
1. PNR*
YIQNOH
2. CVV (povinné pouze pro reissue nabo při iss btkt)*
636
3. Zpracovat do*
do 5hod.
5-24 hod.
nad 24 hod.
4. Specifikace změny (detail změny v PNR – částku k vybrání a v případě upgradu, uveďte do jaké fare base byl upgrade proveden) :
Kontaktní historie případu
5. Komentář - vlož kopii PNRu z Amadea (pnr+jmeno+let. segmenty+ap)
RP/PRGOK0111/PRGOK0111 OK/GS
30SEP12/2220Z YIQNOH
1.MARTINEZ/ELSAMRS
1755 2045
6. Číslo e-komp. voucheru
7. Jméno, na koho je vystavený :
8. Náročnost (vyplňuje tým Support)
1
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
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 poslalla @+sms
4.1.2013 7:10 Špáňová Naděžda
USA- volat odpo
1.1.2013 17:08 Sarkissian Karen
volano znovu - pap nezveda
27.12.2012 17:57 Turečková Kamila
žádná odpověď na email, telefon nikdo nezvedá, namluven vzkaz, 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 Myloslavska Olga
20NOV VOLANO -ZASE ZAZNAMNIK,ODESLAN @ S NABIDKOU IBD
8.11.2012 11:54 Prouza Dominik
USA, volat odpo
Poznámky agentů

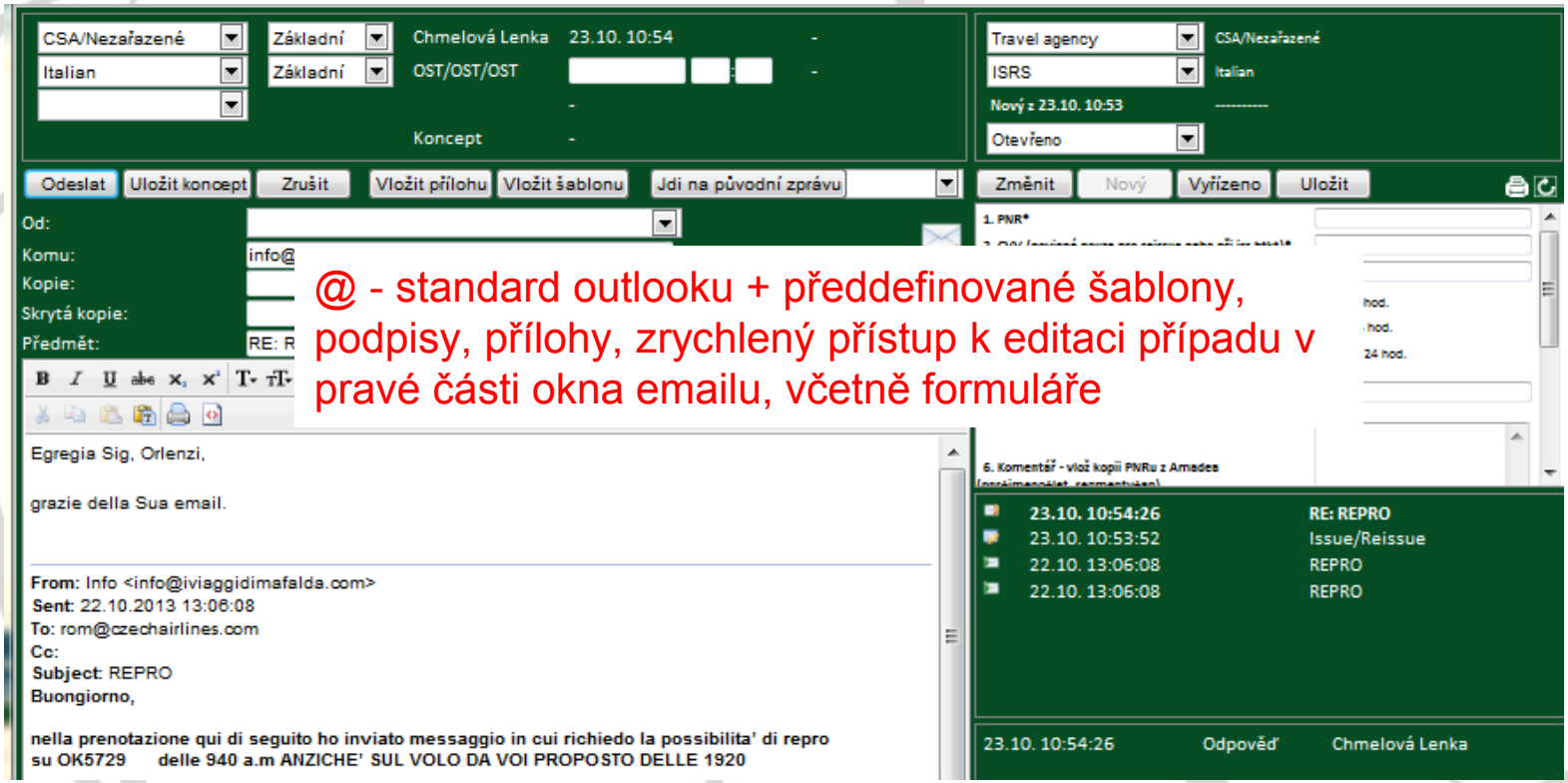
Informace o volajícím zákazníkovi



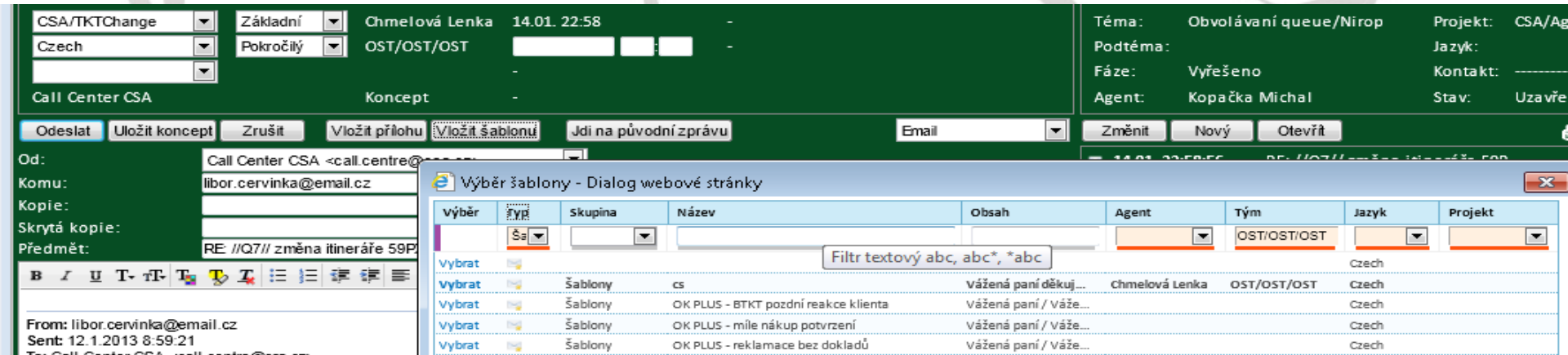
Volající zákazník navazuje na předchozí e-mailové kontakty, agent má již s příchozím hovorem k dispozici předešlou komunikaci zákazníka



E-maily



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



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.

CSA CZECH AIRLINES SERVICES

Supervisorské prostředí - příklady realtime reportů

www.csaservices.cz

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

SLA

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	Králová 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	!ServiceOut	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	Jursová 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: Cilečková Jitka

Přiřadit | Přiřadit přímo | Vrátit

Počet RNA - za posledních 24 hodin zpětně

Agent	Den	Total RNA
Ňáková Pavlína	23..	1
Franta Miloslav	23..	1
Cilečková 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			

SUP Emaily | Hovory archiv | SUP Emaily archiv | SUP Hodnocení | SUP reporty

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.RRGT	4	0	1.16:40:38	0.20:40:15	0	1	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

A:Agenti | A:Hovory | A:Události | A:Případy | A:Zprávy | A:Ostatní | A: Fronty | A:Realtime | A: Denní

Hromadné přiřazení a vrácení zpráv

Počet označených zpráv: 1

Z týmu: BO/AGT/Support

Agentovi: Dubová Eva

Přiřadit

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

Zprávy

Výběr	TimeUtc	M...	D...	Messag...	Messag...	Deli...	FromField	RemoteAddress	ToField	ToCcF...	ToBcc...
					Aktivní						
	13.12. 18:46:...			Přečteno	Aktivní	99F...	Jana Frnk...	jana.frnkova...	Call C...		
	12.01. 15:25:...			Přečteno	Aktivní	BLU...	Hana Djor...	hanadjordjevi...	okplu...		
	12.01. 15:35:...			Přečteno	Aktivní	CAN...	Lea Laurs...	lea.teindl@g...	OK Plus		
	12.01. 16:55:...			Přečteno	Aktivní	000...	Мирослав...	shik@hennlic...	'OK Pl...		
	12.01. 21:59:...			Přečteno	Aktivní	CAN...	Lea Laurs...	lea.teindl@g...	OK Plus		
	13.01. 00:21:...			Přečteno	Aktivní	000...	Marko Ko...	marko.kovac2...	okplu...		
	13.01. 04:04:...			Přečteno	Aktivní	135...	Sarka Kaz...	sharks_off@y...	OK Plus		
	13.01. 07:32:...			Přečteno	Aktivní	842...	Dressler F...	dressler4@bi...	'OK Pl...		

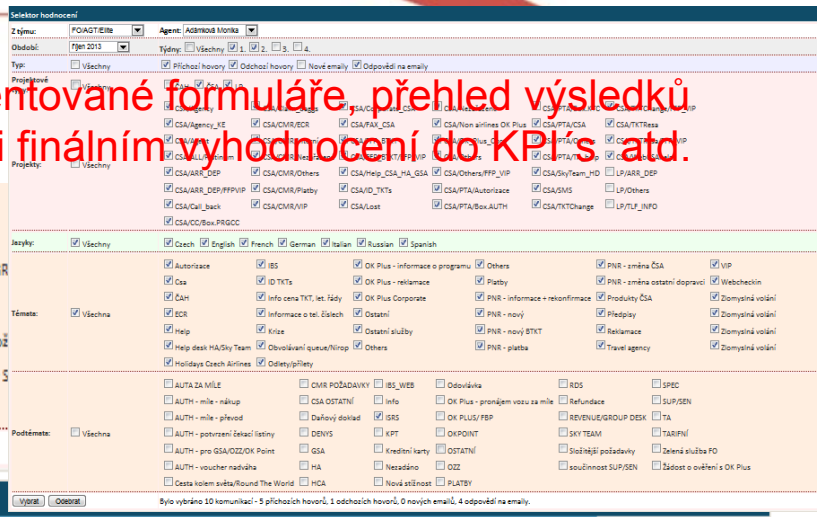
Supervisorské prostředí – agenti - zpracování e-mailů

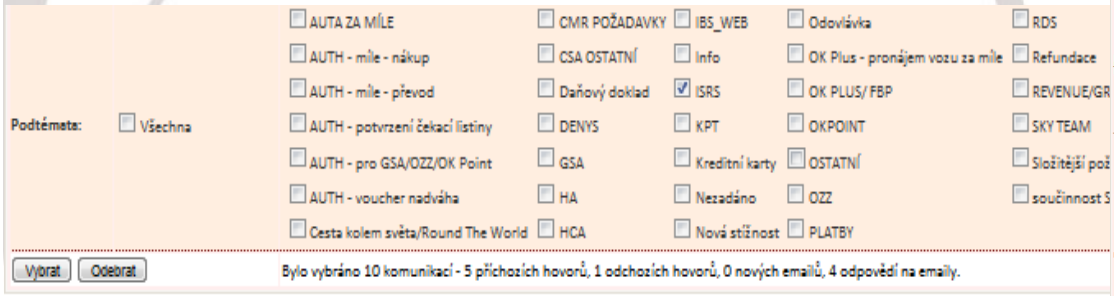
Email Agent

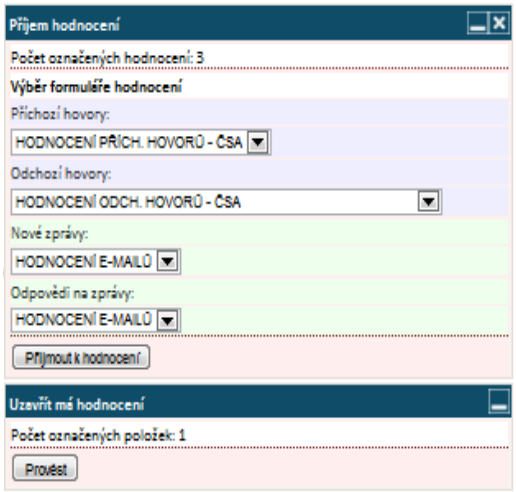
Team	Agent	Jazyk	WP	Stav	Ve stavu	Last accep...	SentOUT@	ANSW In @	AVG work time	AVG handle...	1.logon	1.ready	1.accepted@	Accepted@
fo*														
FO/SUP/.	Marková Eliška	cs, en...	WP766	!ServiceOut	3:13:50	14.10. 10:..	0	0		0,000000	09:19:50			☐
FO/AGT/Advanced	Vlach Ondřej	cs, en,	WP802	Green/Ready	0:11:41	18.11. 04:..	0	0		0,000000	06:00:04	06:00:07		☑
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	☐
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		☐
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	☐
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	☐
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		☐
FO/SUP/.	Kovařík 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	☐
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	☐
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		☑
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	☐
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	☑
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		☐
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	☑
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		☐
FO/SEN/.	Gorodnytska Ma...	cs, en...	WP856	Green/Ready	0:01:07	11.11. 09:..	0	0		0,000000	11:59:24	12:14:32		☐

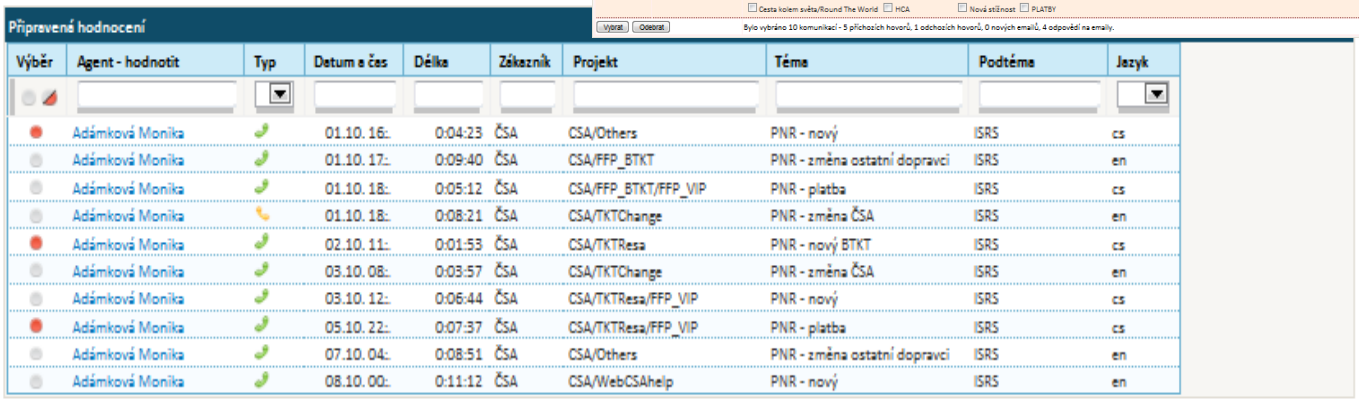
Hodnocení kontaktů

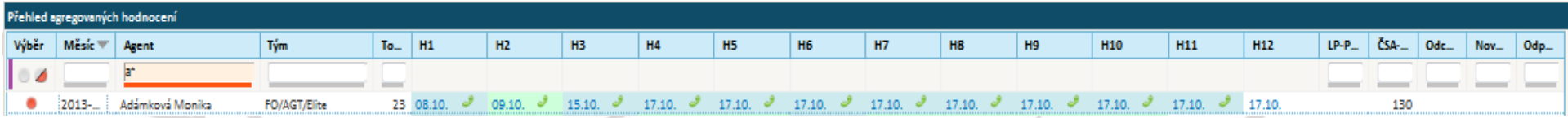
Hodnocení – automatické připravení hodnocení, implementované formuláře, přehled výsledků agenta v měsíci, hromadné uzavření všech hodnocení při finálním vyhodnocení do KPI s atd.



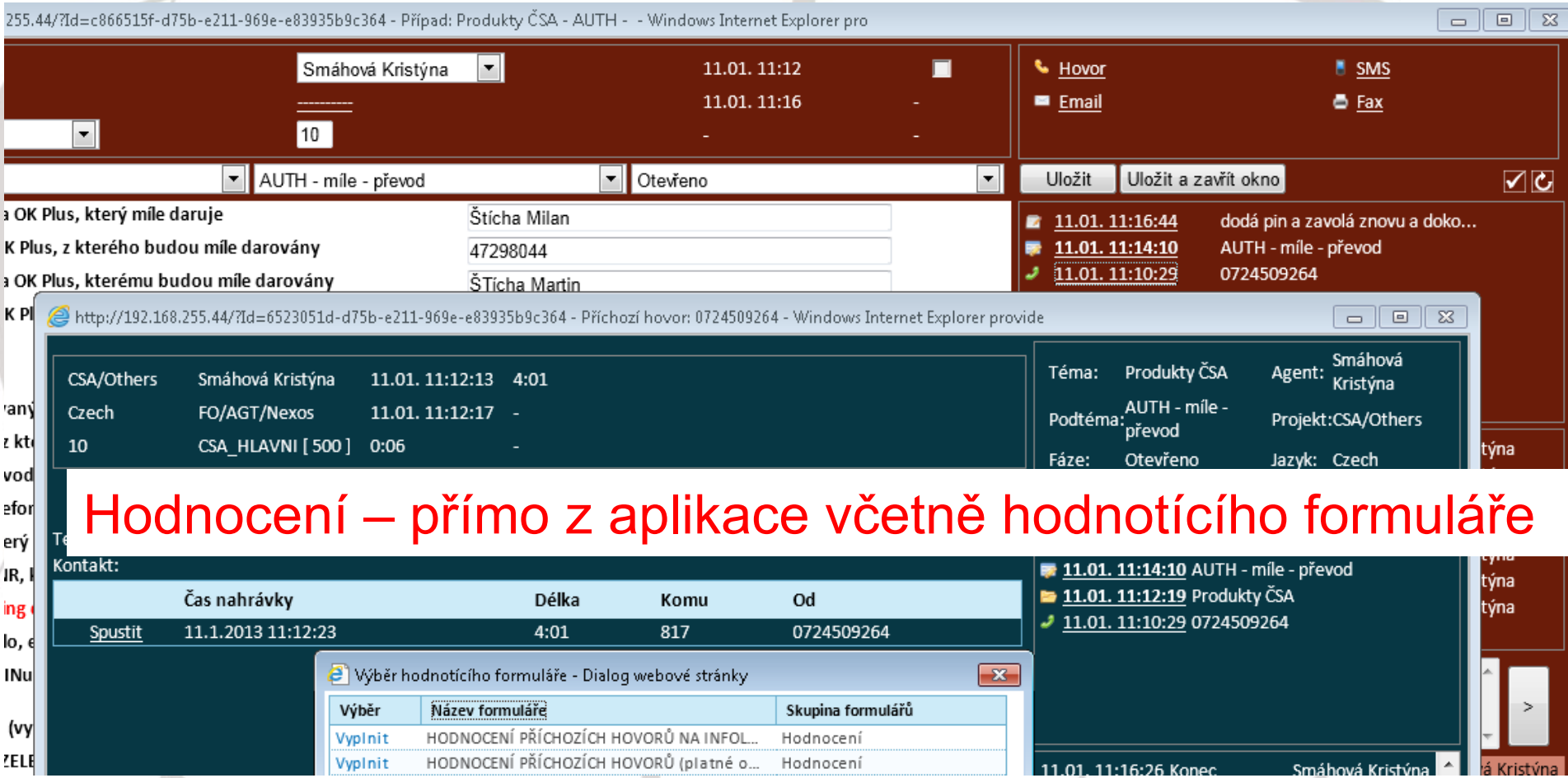






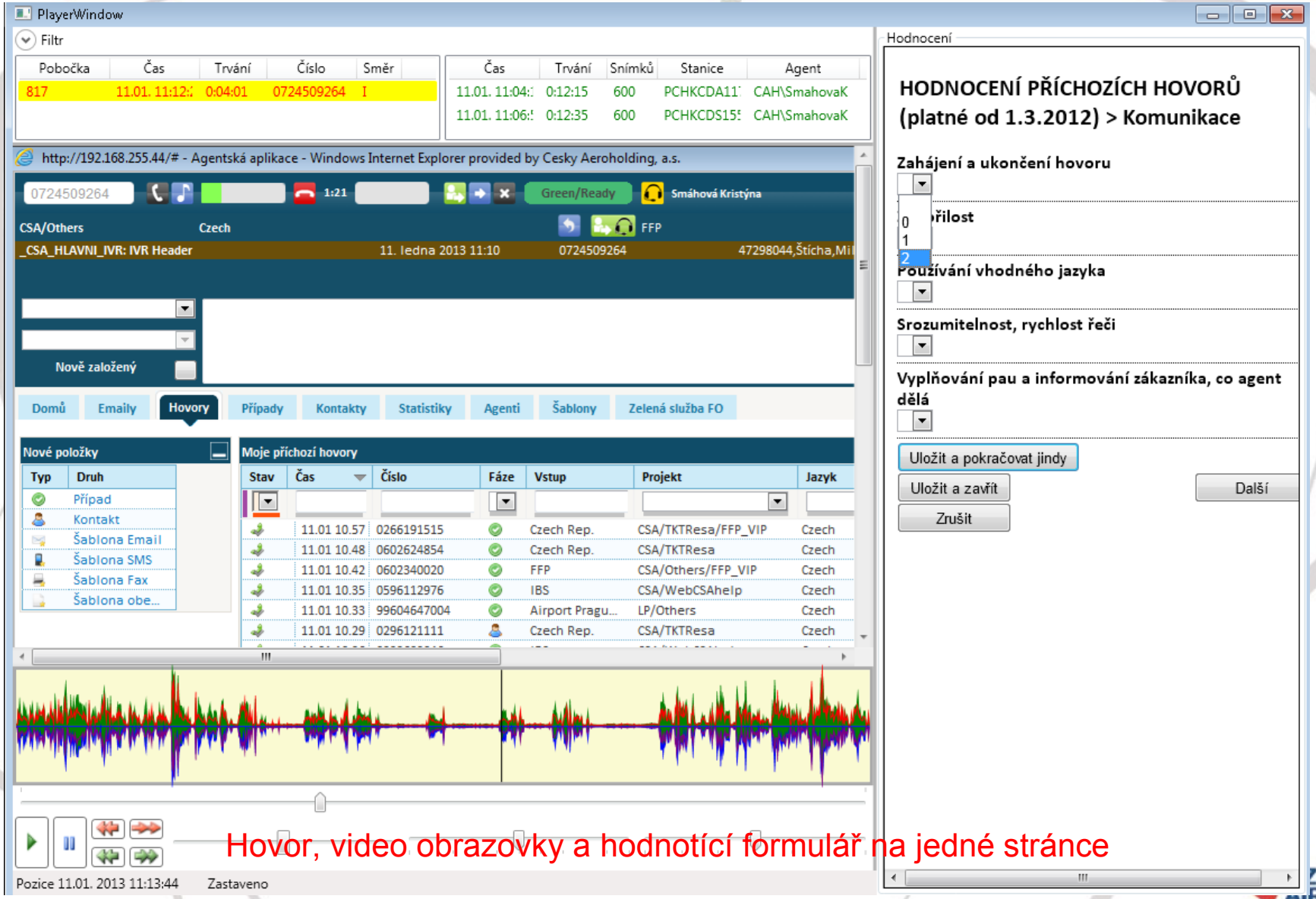


Hodnocení kontaktů



Hodnocení – přímo z aplikace včetně hodnotícího formuláře

Hodnocení kontaktů



Hovor, video obrazovky a hodnotící formulář na jedné stránce

Wallboardy

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

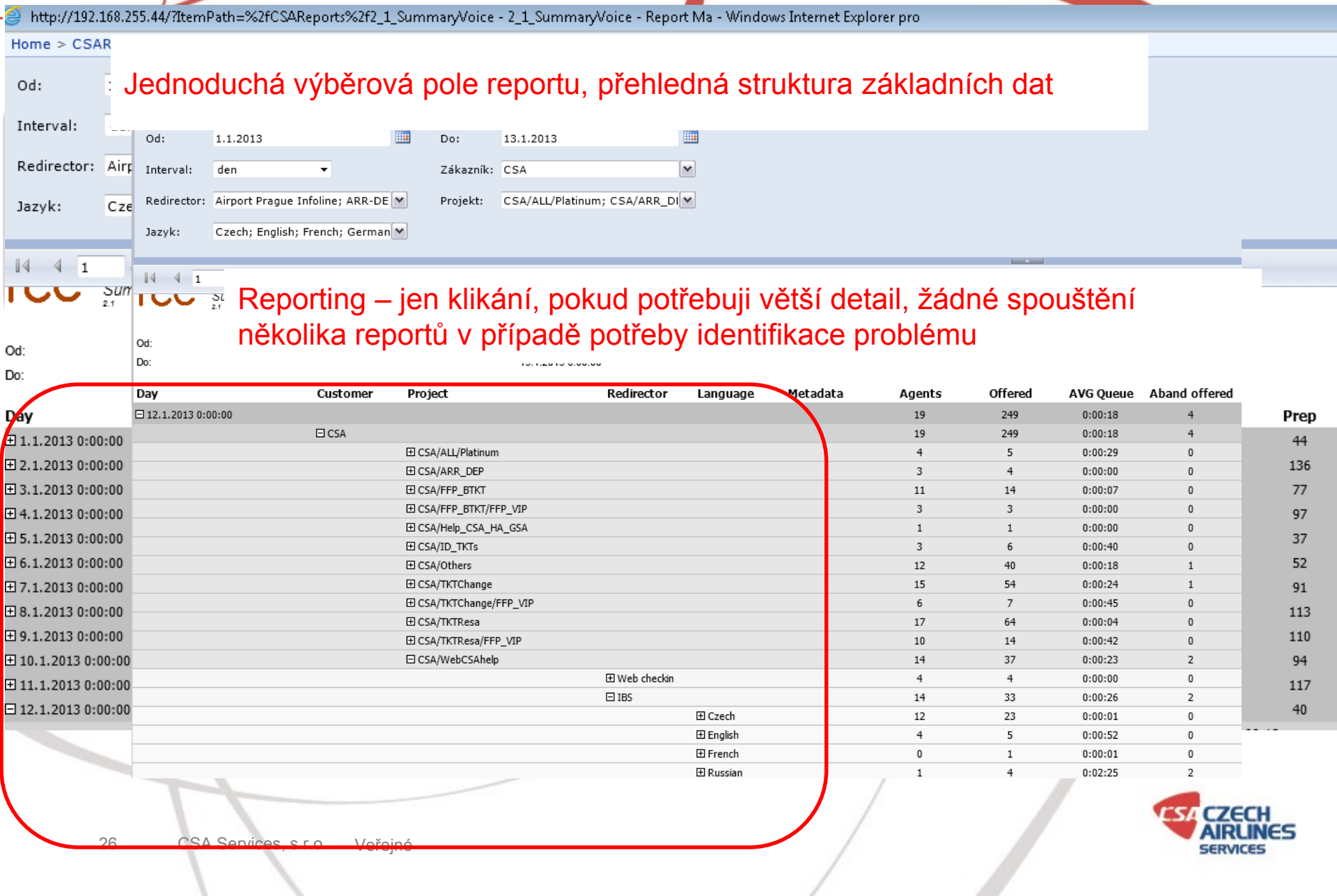
Reporting – přístupný přímo z aplikace

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	přehledu 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
	Čvrtletí	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



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	
⊟ CSA						19	249	0:00:18	4	
⊞ 1.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/ALL/Platinum				4	5	0:00:29	0	44
⊞ 2.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/ARR_DEP				3	4	0:00:00	0	136
⊞ 3.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/FFP_BTKT				11	14	0:00:07	0	77
⊞ 4.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/FFP_BTKT/FFP_VIP				3	3	0:00:00	0	97
⊞ 5.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/Help_CSA_HA_GSA				1	1	0:00:00	0	37
⊞ 6.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/ID_TKTs				3	6	0:00:40	0	52
⊞ 7.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/Others				12	40	0:00:18	1	91
⊞ 8.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/TKTChange				15	54	0:00:24	1	113
⊞ 9.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/TKTChange/FFP_VIP				6	7	0:00:45	0	110
⊞ 10.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/TKTResa				17	64	0:00:04	0	94
⊞ 11.1.2013 0:00:00		⊞ CSA/TKTResa/FFP_VIP				10	14	0:00:42	0	117
⊟ 12.1.2013 0:00:00		⊟ CSA/WebCSAhelp				14	37	0:00:23	2	40
			⊞ 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

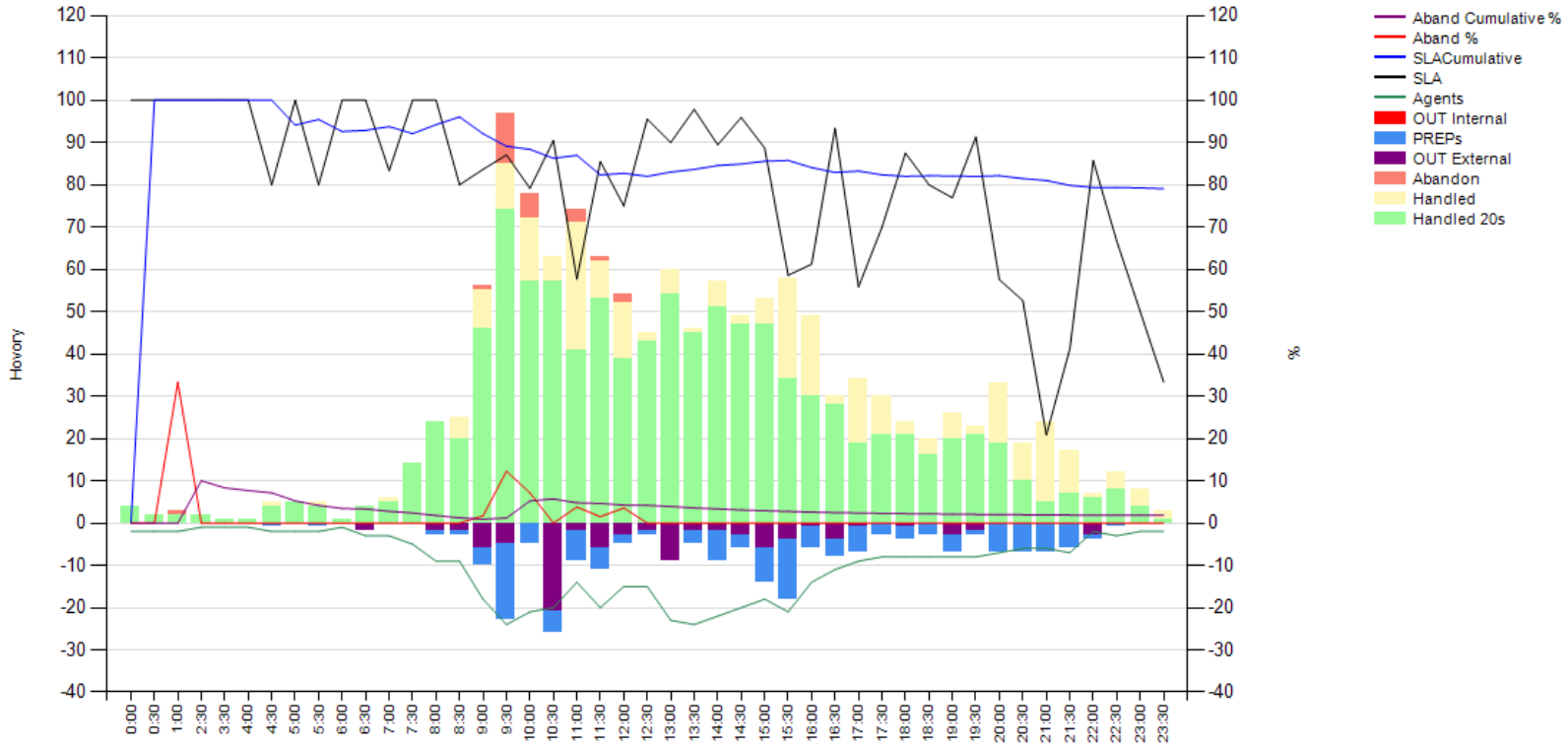
1 of 1 100% Find | Next

Summary voice - detail

2.17

Od: 14.1.2013 0:00:00 **Do:** 15.1.2013 0:00:00

Generoval: CAH\chmelovl



Když si lidé, technologie a aplikace rozumí

- **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.

Kontaktní centrum – technologie srovnání

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!

Děkuji za pozornost.