

Software para control, monitoreo y administración de tareas de operadores telefónicos



Teleprom® Agent's Monitor es un programa para control, monitoreo y administración de tareas de operadores de Call Center cuyos objetivos son los siguientes:

- Controlar y monitorear en tiempo real las acciones de los Agentes.
- Administrar en forma centralizada los sistemas Teleprom® instalados en sus puestos de trabajo.
- Generar reportes de sus tareas telefónicas.

Teleprom® Agent's Monitor es compatible con los siguientes programas Teleprom®, que se encuentren instalados en las PC de los Agentes:

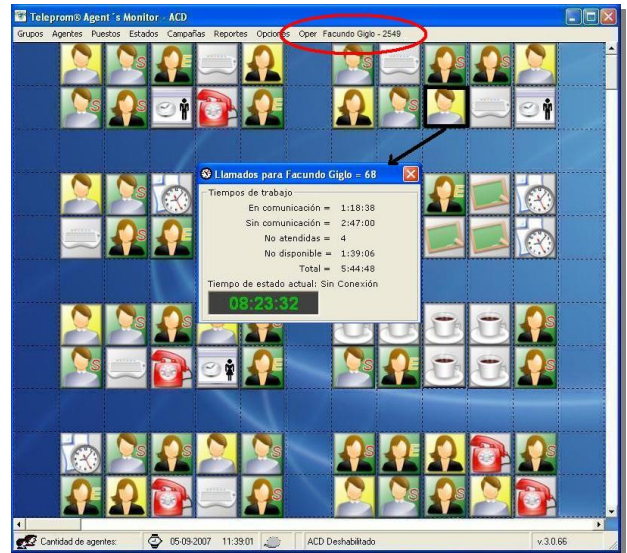
- Software **Teleform®**, aplicación cliente de sistema central Teleprom V10.1 o Teleprom Multi Dialer.
- Software de **Teleprom® IPT V3.0**, teléfono profesional inteligente automatizado por computador con conexión a extensiones analógicas.
- Software de **Teleprom® iREC**, grabador de conversaciones telefónicas para puesto de trabajo con PC.

Control y monitoreo de tareas de operadores telefónicos.

El supervisor puede observar gráficamente la ubicación física del puesto de trabajo de cada Agente, y su estado telefónico.

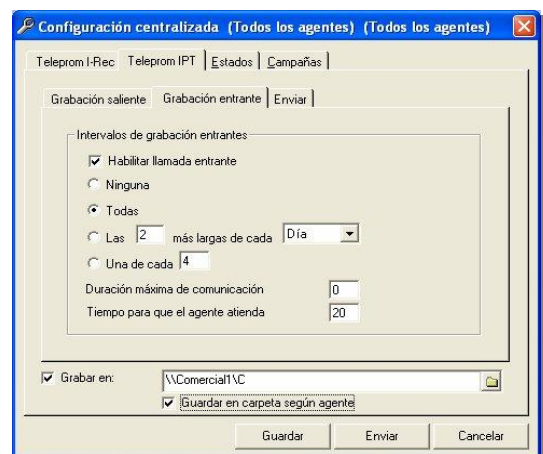
Puede además supervisar los tiempos de dichos estados, ya sea de una comunicación telefónica en curso, el tiempo transcurrido sin una comunicación, los tiempos auxiliares (**break, toilette, capacitación, coaching, etc.**) como así también las situaciones anormales (bloqueo por incumplimiento de tiempos límite, temporariamente inhabilitado).

Haciendo doble click en el elemento gráfico representativo de un Agente, aparece un cuadro con información sobre el tiempo transcurrido en el estado actual y los tiempos totales del día. Todos estos datos pueden graficarse efectuando consultas, exportarse o imprimirse.



Administración centralizada de criterios de grabación de conversaciones telefónicas, y de las carpetas de almacenamiento.

El supervisor puede fijar a distancia los criterios de grabación de las conversaciones en cada uno y especificar las carpetas donde se almacenarán las grabaciones de las conversaciones. Puede, inclusive, **disparar en cualquier momento la orden de grabar** conversaciones en un puesto de trabajo determinado.

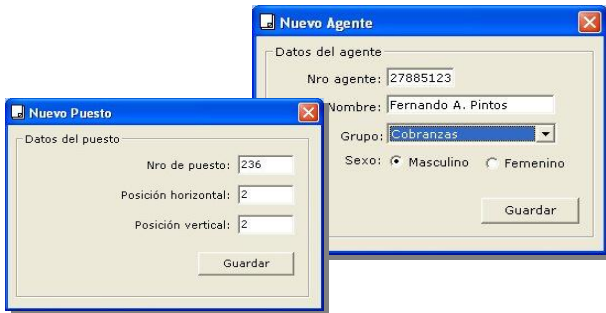


Grupos, Agentes y puestos.

La creación de grupos le permite definir distintos grupos de trabajo según tareas o turnos de trabajo. Es necesario definir agentes, y éstos dentro de un grupo, para que puedan ingresar al sistema.

Estados.

Los estados "No Disponible" representan los distintos motivos por los cuales un agente no se encuentra habilitado para recibir o generar llamadas.



Son cuatro los estados "No Disponible" que vienen predeterminados con el sistema: break, toilette, capacitación y coaching; sin embargo, cuenta con la posibilidad de configurar hasta dos estados más en función de la operatoria particular de cada usuario.

Estos últimos pueden ser asignados en forma personalizada, a todos, a un grupo o a determinados agentes.

Campañas.

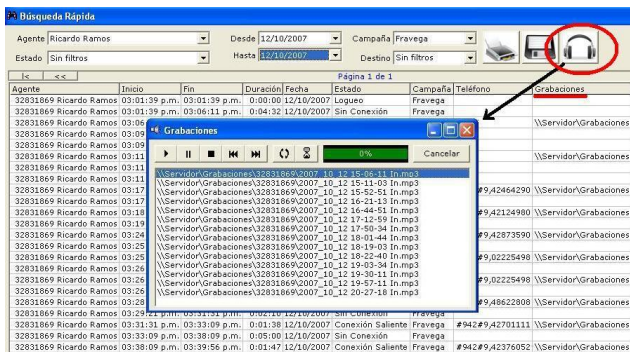
De la misma manera pueden asignarse campañas a los agentes que reciban o generen llamadas por un mismo tema, con el objetivo de poder analizar los reportes generados por cada campaña.

Reportes.

Teleprom® Agent's Monitor permite obtener dos clases de reportes:

Búsqueda Rápida: Completo detalle de eventos diarios realizados por cada agente en forma cronológica, desde que se loguea hasta que se desloguea. A partir de este listado de eventos el supervisor podrá realizar filtros por evento (llamadas salientes, llamadas entrantes, estado de tipeo, estado de exceso de tiempo de llamada y estados de "No Disponible").

Los eventos que correspondan a llamadas telefónicas estarán asociados a la grabación de la misma que podrá ser escuchada desde el propio reproductor de audio del sistema.



Reporte Estadístico: Los movimientos de los agentes se registran en una base de datos a fin de generar reportes de forma personalizada según criterios: por agentes, grupos, campañas, fechas y horarios, seleccionando los datos que realmente le interesa visualizar.

Los resultados de la consulta se detallan en una grilla que podrán ser exportados a una base de datos, guardarse en un archivo de tipo LOG, imprimirse, o realizar un gráfico comparativo.

Datos del reporte estadístico:

- *Tiempo de logueo*
- *Tiempo con comunicación telefónica*
- *Tiempo sin comunicación telefónica*
- *Tiempo no disponible*
- *Días de trabajo*
- *Cantidad de contactos telefónicos*
- *Cantidad de veces no disponible*
- *Cantidad de llamadas sin contestar*
- *Duración de la llamada más larga*
- *Media de conversación*
- *Tiempo total de llamadas entrantes **
- *Tiempo total de llamadas salientes **
- *Duración de la llamada más larga entrante **
- *Duración de la llamada más larga saliente **
- *Cantidad de llamadas entrantes **
- *Cantidad de llamadas salientes **
- *Duración media de las llamadas entrantes **
- *Duración media de las llamadas salientes **
- *Tiempo total (de cada estado auxiliar)*
- *Media (de cada estado auxiliar)*
- *Cantidad, tiempo y media de tipo de información **
- *Cantidad, tiempo y media de tiempo excedido de llamada **

Nota: * No incluidos con Teleprom® iREC.

