

Call
Leucotron **CENTER**

**MAIS EFICÁCIA E TOTAL CONTROLE
NO ATENDIMENTO A CLIENTES.**



Leucotron
T E L E C O M

Alguma vez você já deve ter se perguntado...

- Será que o número de linhas e o número de atendentes do meu serviço de atendimento está adequado?
- Quantos clientes minha empresa atende, por dia, por hora, por mês?
- Quanto tempo meus clientes ficam esperando por um atendimento?
- Quantas ligações minha empresa perde, ou seja, quantas negócios deixa de realizar, por conta disso?
- Qual o tempo médio de atendimento telefônico de minha empresa?



Aliando o software Call Center ao PABX Active IP, sua empresa terá uma excelente supervisão do serviço de atendimento a clientes, através do perfeito gerenciamento das chamadas e PA's (Posição de Atendimento).





Conheça as diversas facilidades do Call Center



Tela inicial do Gerenciador de Atendimento

Módulo Supervisor Call Center

Gerenciamento Sistema Ajuda Sair

Grupos de Atendimento Posições de Atendimento Login de Supervisor

Sistema Call Center Leucotron
Módulo Supervisor Call Center

Supervisor do Sistema: **FABIANA**

Versão do Software: **1.2.0 - 13/11/2002**

Base de Dados: **InterBase 1.2.0**

Última execução: **29/11/02 13:58:46**

Ligações Desistentes

29/11/2002 09:14:45	- 00:00:05	- Grupo 1	- 3534715156
29/11/2002 12:52:01	- 00:01:28	- Grupo 0	- 1169597446
29/11/2002 13:06:40	- 00:34:16	- Grupo 0	- 2422233618
29/11/2002 13:06:40	- 00:32:09	- Grupo 0	- 2422233618
29/11/2002 13:38:22	- 00:03:32	- Grupo 0	- 544552500

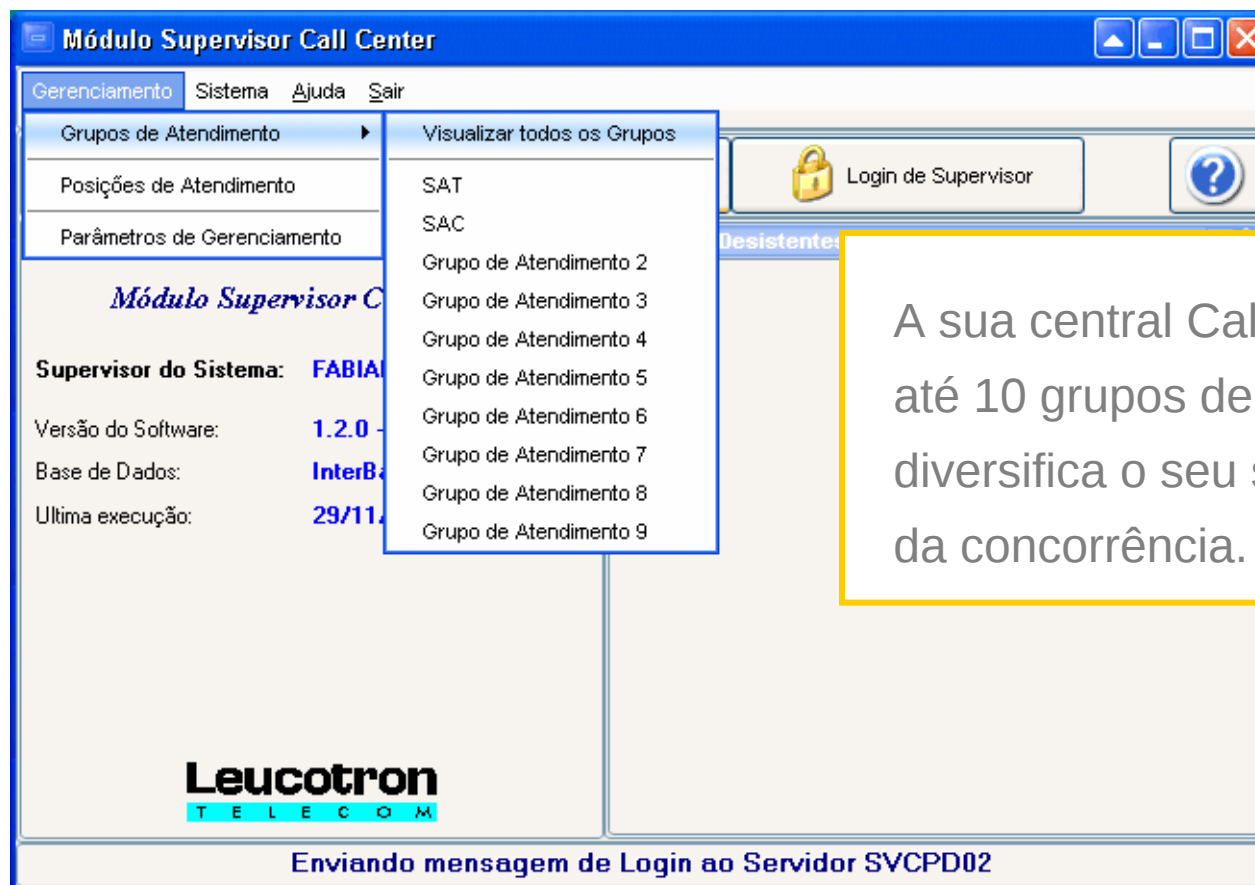
Leucotron
TELECOM

O Login foi aceito pelo Servidor SVCPD02

Esse é o administrador das ligações externas recebidas:

- Controla automaticamente a distribuição das chamadas (DAC)
- Gerencia as ligações em fila de espera





A sua central Call Center poderá ter até 10 grupos de atendimento. Você diversifica o seu serviço e se diferencia da concorrência.



Grupos de Atendimento

[Ajuda](#) [Sair](#)

Grupo de Atendimento 0 SAC Ligações em Curso: 0 Ligações em Fila: 0 Detalhes Ativo	Grupo de Atendimento 1 SAT Ligações em Curso: 0 Ligações em Fila: 0 Detalhes Ativo
Grupo de Atendimento 2 VENDAS Ligações em Curso: 0 Ligações em Fila: 0 Detalhes Ativo	Grupo de Atendimento 3 COMPRAS Ligações em Curso: 0 Ligações em Fila: 0 Detalhes Ativo
Grupo de Atendimento 4 Grupo não configurado Ligações em Curso: 0 Ligações em Fila: 0 Detalhes Inativo	Grupo de Atendimento 5 Grupo não configurado Ligações em Curso: 0 Ligações em Fila: 0 Detalhes Inativo
Grupo de Atendimento 6 Grupo não configurado Ligações em Curso: 0 Ligações em Fila: 0 Detalhes Inativo	Grupo de Atendimento 7 Grupo não configurado Ligações em Curso: 0 Ligações em Fila: 0 Detalhes Inativo
Grupo de Atendimento 8 Grupo não configurado Ligações em Curso: 0 Ligações em Fila: 0 Detalhes Inativo	Grupo de Atendimento 9 Grupo não configurado Ligações em Curso: 0 Ligações em Fila: 0 Detalhes Inativo

Um atendente pode trabalhar em mais de um grupo simultaneamente, pois o sistema prioriza automaticamente o atendimento do grupo que tiver o maior número de ligações em fila de espera. Isso otimiza o trabalho!



Módulo Supervisor Call Center

Gerenciamento Sistema Ajuda Sair

Grupos de Atendimento Posições de Atendimento Login de Supervisor

Sistema Call Center Leucotron
Módulo Supervisor Call Center

Supervisor do Sistema: **FABIANA**

Versão do Software: **1.2.0 - 13/11/2002**

Base de Dados: **InterBase 1.2.0**

Ultima execução: **29/11/02 13:58:46**

Ligações Desistentes

29/11/2002 09:14:45 - 00:00:05 - Grupo 1 - 3534715156
29/11/2002 12:52:01 - 00:01:28 - Grupo 0 - 1169597446
29/11/2002 13:06:40 - 00:34:16 - Grupo 0 - 2422233618
29/11/2002 13:06:40 - 00:32:09 - Grupo 0 - 2422233618
29/11/2002 13:38:22 - 00:03:32 - Grupo 0 - 544552500

Remover chamada selecionada
Remover todas as chamadas
Mostrar todas as chamadas

Leucotron
TELECOM

O Login foi aceito

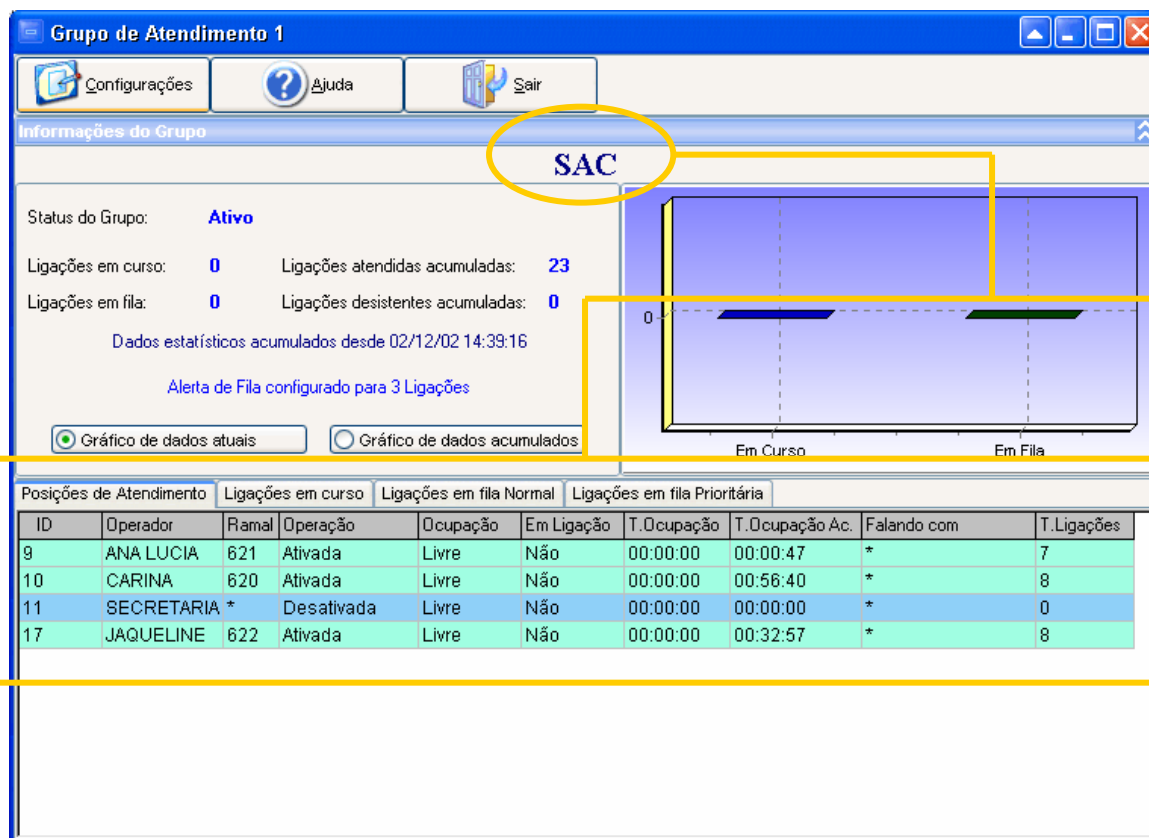
Já na tela principal o Supervisor pode visualizar, em tempo real, todas as ligações desistentes com o número do telefone, assim você pode retornar a ligação e recuperar o cliente.

É possível também tomar ações quanto as chamadas que ficam na tela inicial.



Veja como você tem mais controle:

Para cada grupo de atendimento há uma fila de espera independente.



Essa é a fila de espera de um Grupo.

Ex: Grupo SAC



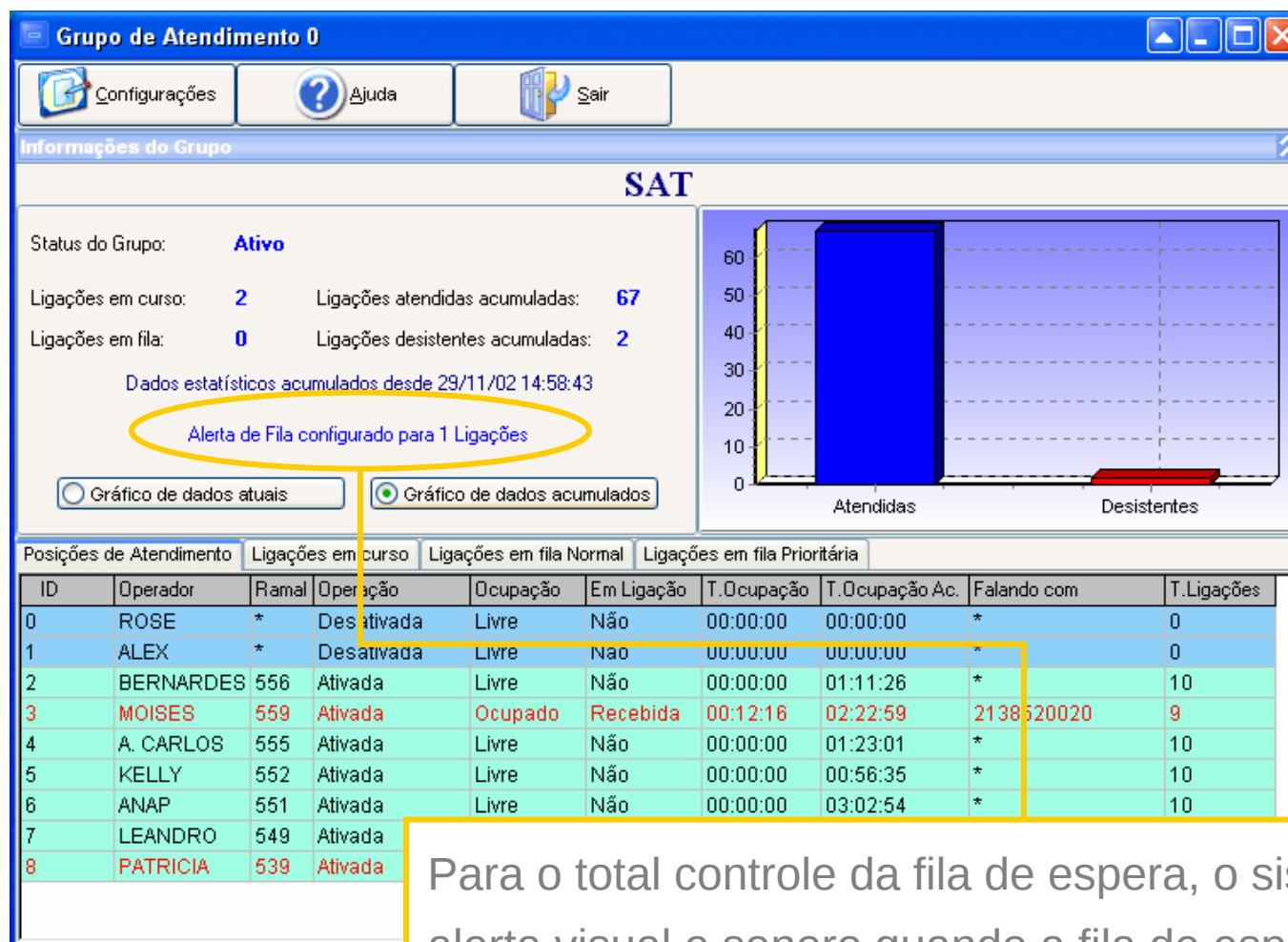


Essa é a fila de espera de outro Grupo.

Ex: Grupo SAT

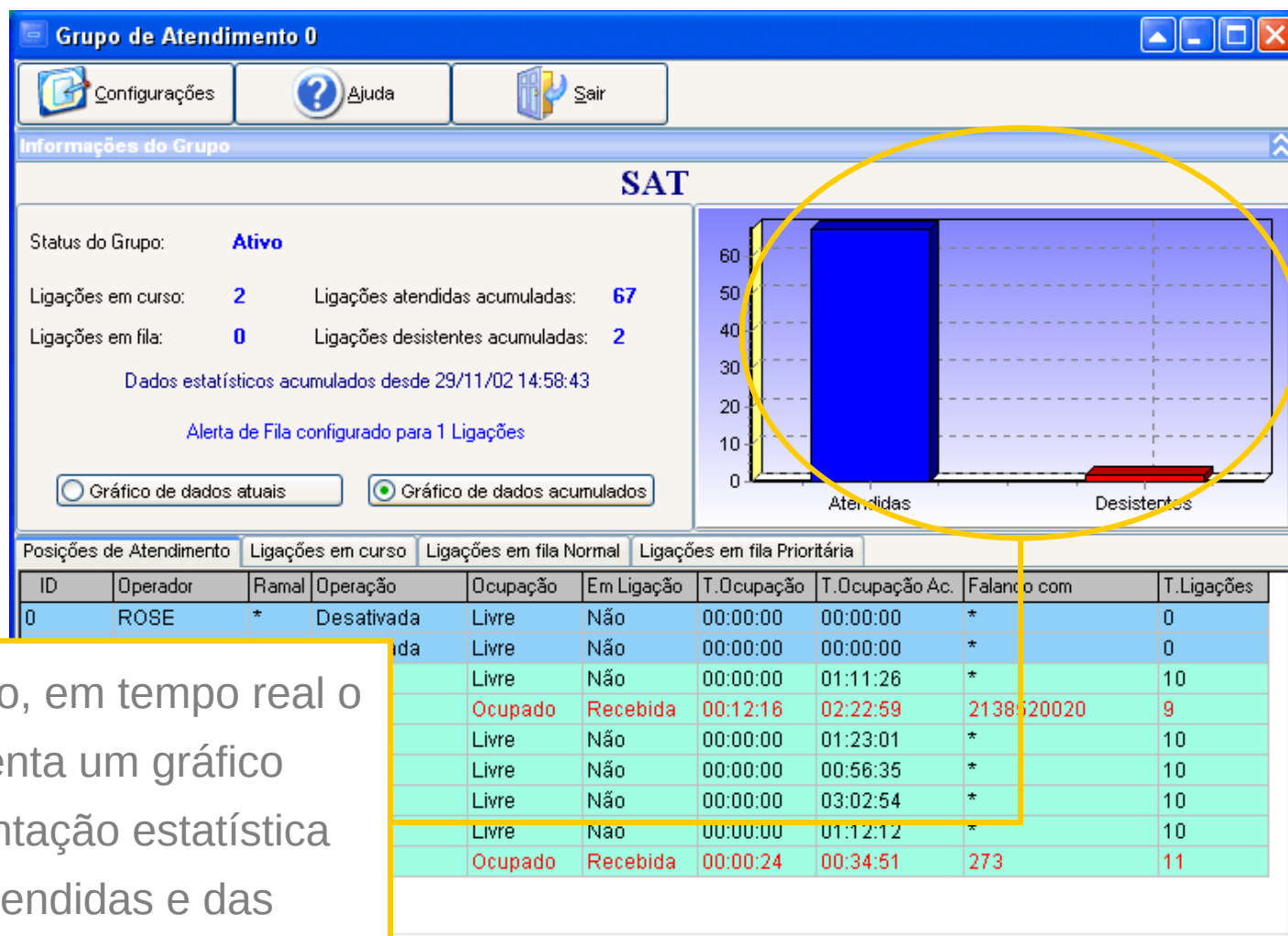
O Supervisor do sistema pode gerenciar on-line a fila de espera de todos os grupos garantindo mais controle com agilidade e eficiência.





Para o total controle da fila de espera, o sistema emite um alerta visual e sonoro quando a fila de espera atinge um número crítico de ligações.

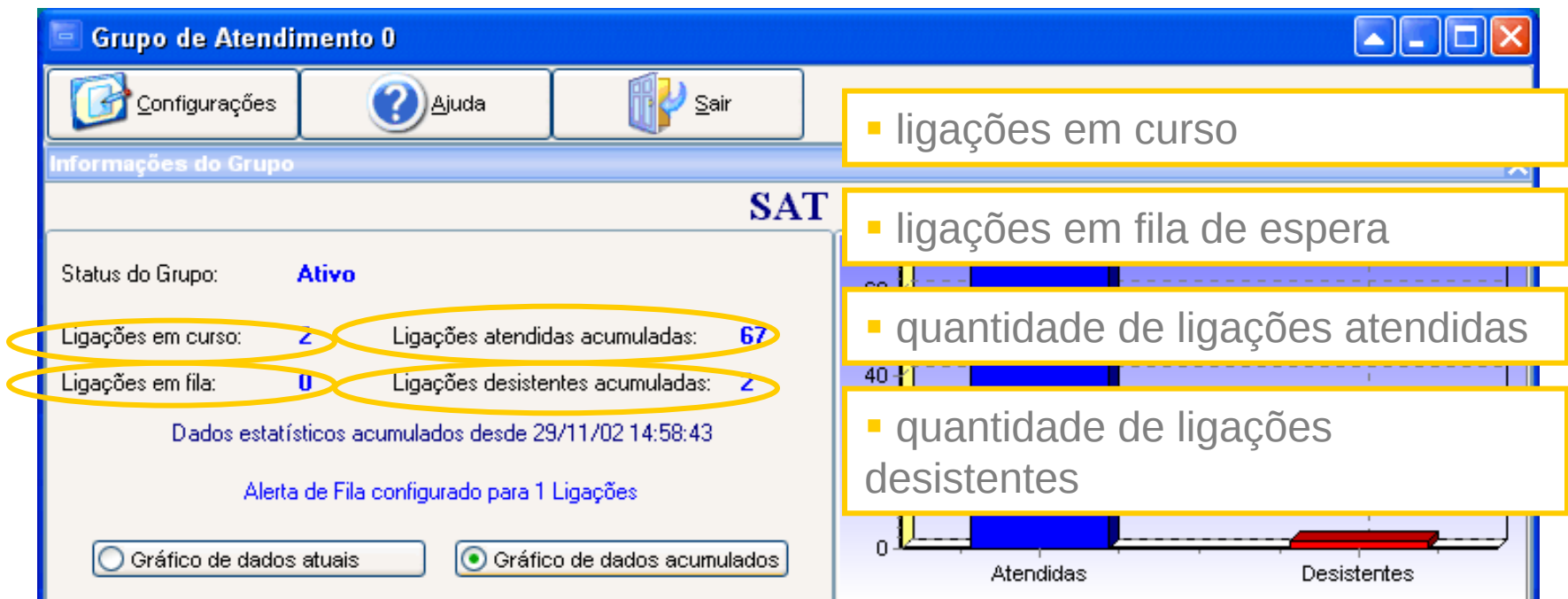




Além disso tudo, em tempo real o sistema apresenta um gráfico com a representação estatística das ligações atendidas e das ligações desistentes.



O Supervisor do sistema pode visualizar, em tempo real, todas as operações dos Grupos de atendimento. Veja como as informações gerenciais são facilmente visualizadas:



É possível visualizar também o status de cada atendente, veja:

Posições de Atendimento

Ajuda Sair

Cadastrar Editar Excluir Detalhes

ID	Operador	Ramal	Operação	Ocupação	Em Ligação	T.Ocupação	T.Ocupação Ac.	Falando com
0	ROSE	558	Ativada	Ocupado	Recebida	00:01:21	00:31:55	*
1	ALEX	553	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:02:55	*
2	BERNARDES	556	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:07:31	*
3	MOISES	554	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:13:56	*
4	A. CARLOS	555	Ativada	Ocupado	Não	00:00:00	00:31:36	446221571
5	KELLY	552	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:05:59	*
6	ANAP	551	Ativada	Ocupado	Não	00:01:52	00:10:25	*
7	LEANDRO	549	Ativada	Ocupado	Recebida	00:01:43	00:31:30	1161900500
8	PATRICIA	539	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:10:19	*
9	ANA LUCIA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
10	CARINA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
11	SECRETARIA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
12	AFONSO	667	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:02:28	*
13	FAUSTINO	557	Ativada	Livre	Recebida	00:00:00	00:03:43	
14	DILSON	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	
15	TELEFONIST	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	
16	PAULO	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	
17	JAQUELINE	622	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:43:50	

Aqui, se o atendente
está logado ou não
(ativado ou desativado)



Posições de Atendimento								
Ajuda		Sair						
Cadastrar								
Editar								
Excluir								
Detalhes								
	Operador	Ramal	Operação	Ocupação	Em Ligação	T.Ocupação	T.Ocupação Ac.	Falando com
0	ROSE	558	Ativada	Ocupado	Recebida	00:01:21	00:31:55	*
1	ALEX	553	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:02:55	*
2	BERNARDES	556	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:07:31	*
3	MOISES	559	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:13:56	*
4	A. CARLOS	555	Ativada	Ocupado	Não	00:00:00	00:31:36	446221571
5	KELLY	552	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:05:59	*
6	ANAP	551	Ativada	Ocupado	Não	00:01:52	00:10:25	*
7	LEANDRO	549	Ativada	Ocupado	Recebida	00:01:43	00:31:30	1161900500
8	PATRICIA	539	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:10:19	*
9	ANA LUCIA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
10	CARINA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
11	SECRETARIA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
12	AFONSO	667	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:02:28	*
13	FAUSTINO	557	Ativada	Livre	Recebida	00:00:00	00:03:43	Ramais 502
14	DILSON	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
15	TELEFONIST	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
16	PAULO	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
17	JAQUELINE	622	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*

Aqui, o número do telefone com que o atendente está falando



Posições de Atendimento									
Ajuda		Sair							
Cadastrar									
Editar									
Excluir									
Detalhes									
	Operador	Ramal	Operação	Ocupação	Em Ligação	T.Ocupação	T.Ocupação Ac.	Falando com	
0	ROSE	558	Ativada	Ocupado	Recebida	00:01:21	00:31:55	*	
1	ALEX	553	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:02:55	*	
2	BERNARDES	556	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:07:31	*	
3	MOISES	559	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:13:56	*	
4	A. CARLOS	555	Ativada	Ocupado	Não	00:00:00	00:31:36	446221571	
5	KELLY	552	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:05:59	*	
6	ANAP	551	Ativada	Ocupado	Não	00:01:52	00:10:25	*	
7	LEANDRO	549	Ativada	Ocupado	Recebida	00:01:43	00:31:30	1161900500	
8	PATRICIA	539	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:10:19	*	
9	ANA LUCIA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
10	CARINA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
11	SECRETARIA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
12	AFONSO	667	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:02:28	*	
13	FAUSTINO	557	Ativada	Livre	Recebida	00:00:00	00:03:43	Ramal 502	
14	DILSON	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
15	TELEFONIST	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
16	PAULO	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
17	JAQUELINE	622	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:43:50	*	

Aqui, o tempo em que o atendente está nessa ligação



Essa visualização é facilitada pela indicação de cores, veja:

Posições de Atendimento									
Ajuda Sair									
Cadastrar Editar Excluir Detalhes									
L	Operador	Ramal	Operação	Ocupação	Em Ligação	T.Ocupação	T.Ocupação Ac.	Falando com	
0	ROSE	558	Ativada	Ocupado	Recebida	00:01:21	00:31:55	*	
1	ALEX	553	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:02:55	*	
2	BERNARDES	556	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:07:31	*	
3	MOISES	559	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:13:56	*	
4	A. CARLOS	555	Ativada	Ocupado	Não	00:00:00	00:31:36	446221571	
5	KELLY	552	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:05:59	*	
6	ANAP	551	Ativada	Ocupado	Não	00:01:52	00:10:25	*	
7	LEANDRO	549	Ativada	Ocupado	Recebida	00:01:43	00:31:30	1161900500	
8	PATRICIA	539	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:10:19	*	
9	ANA LUCIA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
10	CARINA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
11	SECRETARIA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
12	AFONSO	667	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:02:28	*	
13	FAUSTINO	557	Ativada	Livre	Recebida	00:00:00	00:03:43	Ramal 502	
14	DILSON	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
15	TELEFONIST	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
16	PAULO	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*	
17	JAQUELINE	622	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:43:50	*	

Linha VERDE:
atendente “logado”

Linha AZUL:
operação
desativada (o
atendente não está
“logado”)



Linha VERDE e texto em VERMELHO: atendente ocupado

Posições de Atendimento								
Ajuda		Sair						
Cadastrar		Editar						
Excluir		Detalhes						
ID	Operador	Ramal	Operação	Ocupação	Em Ligação	T.Ocupação	T.Ocupação Ac.	Relatório com
0	ROSE	558	Ativada	Ocupado	Recebida	00:01:21	00:31:55	*
1	ALEX	553	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:02:55	*
2	BERNARDES	556	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:07:31	*
3	MOISES	559	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:13:56	*
4	A. CARLOS	555	Ativada	Ocupado	Não	00:00:00	00:31:36	446221571
5	KELLY	552	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:05:59	*
6	ANAP	551	Ativada	Ocupado	Não	00:01:52	00:10:25	*
7	LEANDRO	540	Ativada	Ocupado	Recebida	00:01:40	00:01:00	1101000500
8	PATRICIA	539	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:10:19	*
9	ANA LUCIA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
10	CARINA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
11	SECRETARIA	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
12	AFONSO	667	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:02:28	*
13	FAUSTINO	557	Ativada	Livre	Recebida	00:00:00	00:03:43	Ramal 502
14	DILSON	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
15	TELEFONIST	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
16	PAULO	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
17	JAQUELINE	622	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:43:50	*

Linha VERDE e texto em PRETO: atendente livre



Para cada um dos atendentes é possível efetuar comandos direto da tela, veja:

Posições de Atendimento

Ajuda Sair

Cadastrar Editar Excluir Detalhes

L	Operador	Ramal	Operação	Ocupação	Em Ligação	T.Ocupação	T.Ocupação Ac.	Falando com
0	ROSE	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
1	ALEX	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
2	BERNARDES	556	Ativada	Ocupado	Não	00:00:00	01:48:32	*
3	MOISES	559	Ativada	Livre	Não	00:00:00	01:48:05	*
4	A. CARLOS	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	01:44:21	*
5	4 - A. CARLOS			Livre	Não	00:00:00	00:30:03	*
6	Login		F11	Ocupado	Recebida	00:29:17	02:18:20	3197310700
7	Logoff		F10	Livre	Não	00:00:00	01:09:48	*
8				Livre	Não	00:00:00	00:38:28	*
9	Início de Parada		F2	Livre	Não	00:00:00	01:21:57	*
10	Fim de Parada		F3	Livre	Não	00:00:00	01:06:05	*
11	Visualizar Detalhes			Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
12				Livre	Não	00:00:00	00:12:49	*
13	Intercalação sem Intervenção			Livre	Não	00:00:00	00:56:40	*
14	Intercalação com Intervenção			Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
15				Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
16	Retornar ao Gancho			Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
17	JAQUELINE	622	Ativada	Livre	Não	00:00:00	00:52:02	*



O Supervisor também pode fazer configurações on-line, isso permite adequar o sistema a uma necessidade momentânea:

Aqui você ativa e desativa um grupo de atendimento

Aqui você configura o número de ligações em fila espera que aciona o alerta visual e sonoro

E aqui escolhe a mensagem de espera desse grupo de atendimento

Gravar Ajuda Sair

Informações

☒ Ativar Grupo

Alerta de Ligações em Fila: 1

Nome do Grupo: SAT

Música em Retenção: Espera Auxiliar 7 (MSD 7)

☒ Ativar envio de Grupo de Atendimento para Terminais com visores

Distribuição

☒ Posição de Atendimento com menor número de ligações

☐ Posição de Atendimento com menor tempo de ocupação

☐ Posição de Atendimento sequencial

☐ Posição de Atendimento linear

Posições de Atendimento do Grupo

☒	0 - ROSE
☒	1 - ALEX
☒	2 - BERNARDES
☒	3 - MOISES
☒	4 - A. CARLOS
☒	5 - KELLY

Números externos de acesso

	699
	560

Adicionar >> Remover <<



Grupo de Atendimento 0

Gravar Ajuda Sair

Informações

☒ Ativar Grupo Alerta de Ligações em Fila:

Nome do Grupo: SAT

Música em Retenção: Espera Auxiliar 7 (MSD 7)

☒ Ativar envio de Grupo de Atendimento para Terminais com visores

Distribuição

☒ Posição de Atendimento com menor número de ligações

☐ Posição de Atendimento com menor tempo de ocupação

☐ Posição de Atendimento sequencial

☐ Posição de Atendimento linear

Posições de Atendimento do Grupo

☒ 0 - ROSE	
☒ 1 - ALEX	
☒ 2 - BERNARDES	
☒ 3 - MOISES	
☒ 4 - A. CARLOS	
☒ 5 - KELLY	

Números externos de acesso

	699
	560

Adicionar >> Remover <<

Aqui você aponta os atendentes que pertencem a determinado grupo de atendimento. Ou seja, se um grupo de atendimento necessitar de mais atendentes que outro, você pode transferir um atendente de um grupo e automaticamente ele passa a fazer parte das estatísticas do grupo para o qual foi movido.



Grupo de Atendimento 0

Gravar Ajuda Sair

Informações

☒ Ativar Grupo Alerta de Ligações em Fila: 1

Nome do Grupo: SAT

Música em Retenção: Espera Auxiliar 7 (MSD 7)

☒ Ativar envio de Grupo de Atendimento para Terminais com visores

Distribuição

☒ Posição de Atendimento com menor número de ligações

☐ Posição de Atendimento com menor tempo de ocupação

☐ Posição de Atendimento sequencial

☐ Posição de Atendimento linear

Posições de Atendimento do Grupo

Posições de Atendimento do Grupo	Números externos de acesso
☒ 0 - ROSE	699
☒ 1 - ALEX	560
☒ 2 - BERNARDES	
☒ 3 - MOISES	
☒ 4 - A. CARLOS	
☒ 5 - KELLY	

Adicionar >> Remover <<

Aqui você escolhe a forma de distribuição das ligações por PA. Cada grupo pode ter uma forma de distribuição de chamadas diferente, se necessário.



Posições de Atendimento

No sistema Call Center da Leucotron os atendentes têm muito mais flexibilidade e mobilidade:

O login pode ser feito em qualquer ramal (Posição de Atendimento), pois não existe posição fixa para um atendente.

- Qualquer ramal do sistema pode ser configurado como P.A
- O login pode ser automático, manual (através do teclado telefônico) ou através do software de supervisão e Contact Phone



Paralisação da Posição de Atendimento:

O software Call Center permite que as P.A's façam paralisações do tipo normal e produtiva. Essas paralisações são totalmente controladas e podem ser medidas por relatórios estatísticos.

Por exemplo, é possível saber quanto tempo uma P.A ficou em estado de paralisação.

Assim você mede o rendimento do trabalho.



Entenda um pouquinho mais sobre os 2 tipos de paralisação da P.A:

Se um atendente precisar se ausentar da posição de atendimento, ele mesmo, através do teclado telefônico, ou o Supervisor, através do sistema, pode acionar a PARADA NORMAL e ele ficará sem receber chamadas até retornar à posição de atendimento.

Se os seus atendentes precisam fazer algum registro de informações após o atendimento ou simplesmente tomar alguma ação, a PARADA PRODUTIVA vai ser muito útil.





Editar



Ajuda



Sair

Detalhes de Posição de Atendimento





Informações de Usuário

Identificação de Usuário:

5 - KELLY

Nome do Usuário:

KELLY

Observações:

Posição de Atendimento 5 cadastrada em 07/10/02 08:06:01

Parada Produtiva:

5

Status de Usuário

Status de Operação:

Ativada

Status de Ocupação:

Ocupado

Identificação de "A" Atual:

926519400

Grupo de Atendimento Atual:

SAT

Ramal Hospedeiro:

552

Número de Ligações:

12

Em Ligação:

Não

Dados Estatísticos de Usuário

Data de Referência:

07/10/02 08:06:01

Tempo de Login:

00:37:52

Tempo de Ocupação:

00:01:27

Tempo de Parada:

00:00:00

Tempo de Parada Produtiva:

00:00:00

Tempos Acumulados:

Tempo de Login:

19:31:06

Tempo de Ocupação:

00:30:03

Tempo de Parada:

00:00:30

Tempo de Parada Produtiva:

00:01:08

O supervisor pode programar um tempo entre o término de uma ligação e o início de outra. Assim o sistema aguarda antes de transferir outra chamada para o atendente.

Na tela, foi programado uma PARADA PRODUTIVA de 5 segundos.





contact PHONE



No Call Center Leucotron, cada atendente pode contar com um software de atendimento no seu computador e aproveitar os recursos e facilidades que garantem mais agilidade, comodidade e controle das operações.

Software de Atendimento para PA



O software Contact Phone integrado ao Call Center oferece:

- Sinalização de atendentes livres e ocupados,
- Identificação de chamadas,
- Chat entre usuários do Contact Phone que facilita a comunicação do atendente com o supervisor quando existe a necessidade de auxílio em um atendimento,
- Banco de dados para registro dos clientes e abertura automática do cadastro na tela do computador ao receber uma ligação do cliente,
- Agendador de recados e ligações com alarme sonoro e visual.



Abertura automática de tela (popup)

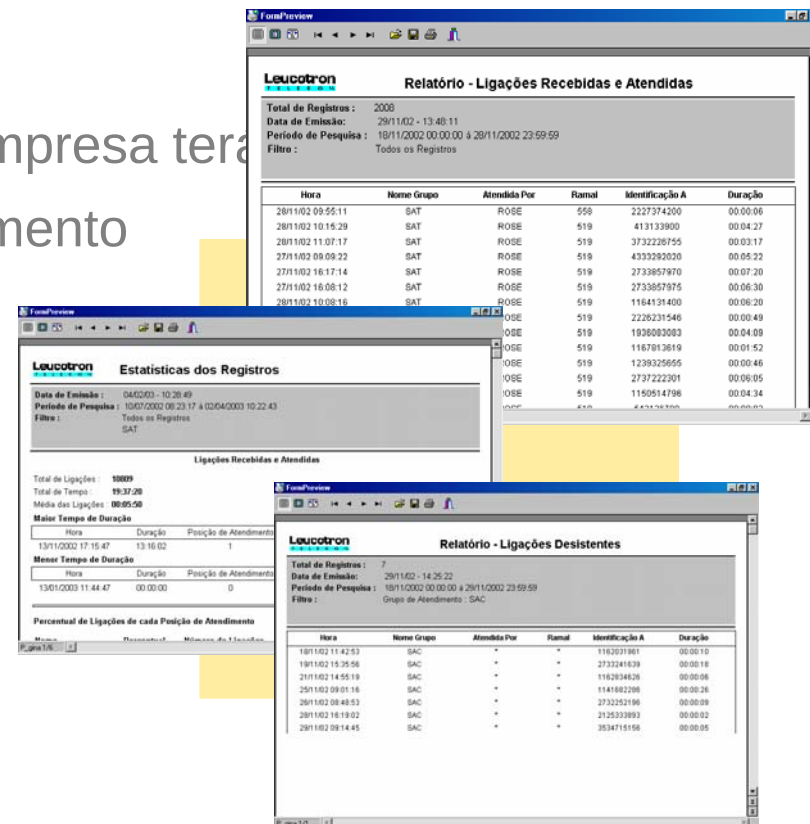
O Contact Phone disponibiliza a identificação de chamadas através de mensagens TCP/IP. Isso permite que o fabricante do seu Software do Banco de Dados faça a integração com o Call Center da Leucotron possibilitando a abertura automática de tela.

A solução Call Center da Leucotron é totalmente integrada ao Módulo ERP/CRM do Software Protheus versão 6.09 e 7.10 da Microsiga.
Solicite mais informações a respeito.

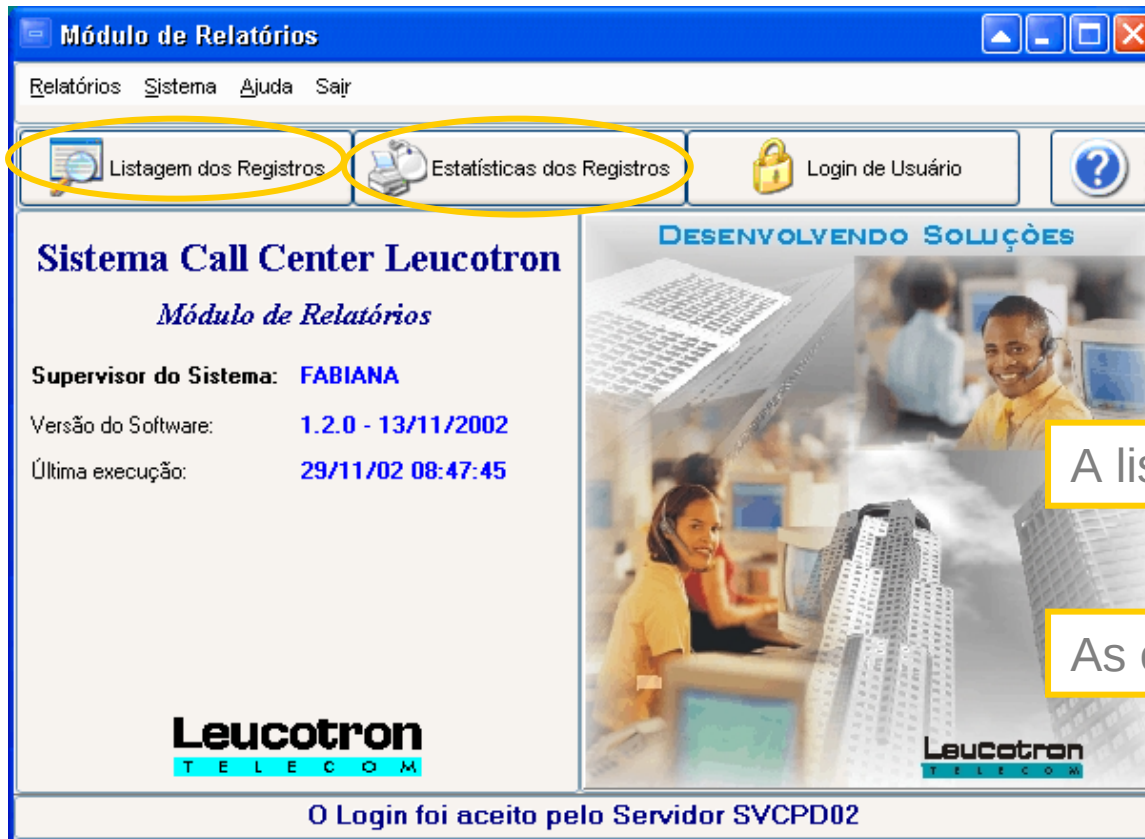


Através de relatórios estatísticos sua empresa terá
total controle sobre o serviço de atendimento
telefônico que é dado à seus clientes.

Confira!



Esse é o Módulo Relatório do Call Center da Leucotron, aqui você pode obter:



A listagem dos registros

As estatísticas dos registros



São várias as opções de listagem e estatísticas que darão respostas muito importantes como:

- O número de ligações recebidas e completadas
- O número de ligações recebidas e desistentes
- O número de ligações por atendente
- O tempo de ocupação por atendente
- O tempo de trabalho baseado no tempo de login
- O tempo de parada produtiva
- O tempo de parada normal

Veja como é fácil obter essas informações.



Filtagens para Geração de Listagens

Pesquisar Imprimir Ajuda Sair

Tipos de Listagem

Ligações Recebidas e Atendidas
 Ligações Recebidas e Atendidas
 Ligações em Fila
 Ligações Desistentes
 Login das Posições de Atendimento
 Parada Produtiva
 Parada Normal

Ordenar por: Posição de Atendimento

Grupo de Atendimento

☐ Ligações por Grupos de Atendimento

Posição de Atendimento

☐ Ligações por Posições de Atendimento

18/11/02 até 28/11/02

Para se obter uma listagem é possível filtrar e ordenar as informações.

Escolha aqui o tipo de listagem



Filtagens para Geração de Listagens

Pesquisar Imprimir Ajuda Sair

Tipos de Listagem

Ligações Recebidas e Atendidas

Período de Pesquisa

☐ Período Total de Tempo

Período de : 00:00:00 Horas, do dia 18/11/02 ,até 23:59:59 Horas, do dia 28/11/02

Ordenar por : Posição de Atendimento

Grupo de Atendimento

☐ Ligações

Posição de Atendimento

Ramal

Identificação A

Duração da Ligação

Aqui você escolhe o período da pesquisa

Aqui, a forma de ordenação das informações no relatório



Filtagens para Geração de Listagens

Pesquisar Imprimir Ajuda Sair

Tipos de Listagem

Ligações Recebidas e Atendidas

Período de Pesquisa

☒ Período Total de Tempo

Período de: 00:00:00 Horas, do dia 18/11/02 ,até 23:59:59 Horas, do dia 28/11/02

Ordenar por: Posição de Atendimento

Grupo de Atendimento

☒ Ligações por Grupos de Atendimento

SAT

SAT

SAC

TESTE DESENVOLVIMENTO

Aqui, você pode filtrar as informações por grupo de atendimento



Filtagens para Geração de Listagens

Pesquisar Imprimir Ajuda Sair

Tipos de Listagem

Ligações Recebidas e Atendidas

Período de Pesquisa

☒ Período Total de Tempo

Período de: 00:00:00 Horas, do dia 18/11/02 ,até 23:59:59 Horas, do dia 28/11/02

Ordenar por: Posição de Atendimento

Grupo de Atendimento

☐ Ligações por Grupos de Atendimento

Posição de Atendimento

☒ Ligações por Posições de Atendimento

Compreendendo

1 - ALEX até 10 - CARINA

10 - CARINA
11 - SECRETARIA
8 - PATRICIA
16 - PAULO
12 - AFONSO
7 - LEANDRO
0 - ROSE
17 - JAQUELINE
10 - CARINA

E aqui você pode filtrar as informações por atendente

Veja 2 modelos de listagem:



Esse é o modelo de listagem das ligações recebidas e atendidas que indica:

FormPreview

Relatório - Ligações Recebidas e Atendidas

Total de Registros : 2008
 missão : 29/11/02 - 13:48:11
 Pesquisa : 18/11/2002 00:00:00 à 28/11/2002 23:59:59
 Filtro : Todos os Registros

hora	Nome Grupo	Atendida Por	Ramal	Identificação A	Duração
28/11/02 09:55:11	SAT	ROSE	558	2227374200	00:00:06
28/11/02 10:15:29	SAT	ROSE	519	413133900	00:04:27
28/11/02 11:07:17	SAT	ROSE	519	3732226755	00:03:17
28/11/02 09:09:22	SAT	ROSE	519	4333292020	00:05:22
28/11/02 16:17:14	SAT	ROSE	519	2733857970	00:07:20
27/11/02 16:08:12	SAT	ROSE	519	2733857975	00:06:30
27/11/02 10:08:16	SAT	ROSE	519	1164131400	00:06:20
27/11/02 09:51:03	SAT	ROSE	519	2226231546	00:00:49
27/11/02 11:18:28	SAT	ROSE	519	1936083083	00:04:09
27/11/02 11:03:49	SAT	ROSE	519	1167813619	00:01:52
27/11/02 09:33:38	SAT	ROSE	519	1239325655	00:00:46
27/11/02 15:47:32	SAT	ROSE	519	2737222301	00:06:05
27/11/02 16:12:34	SAT	ROSE	519	1150514796	00:04:34
27/11/02 15:57:44	SAT	ROSE	519	543136700	00:00:00

Página 1/48



FormPreview

Leucotron
TELECOM

Relatório - Ligações Desistentes

Total de Registros : 7
 Data de Emissão: 29/11/02 - 14:25:22
 Período de Pesquisa : 18/11/2002 00:00:00 à 29/11/2002 23:59:59
 Filtro : Grupo de Atendimento : SAC

Hora	Nome Grupo	Atendida Por	Ramal	Identificação A	Duração
18/11/02 11:42:53	SAC	*	*	1162031961	00:00:10
19/11/02 15:35:56	SAC	*	*	2733241639	00:00:18
21/11/02 14:55:19	SAC	*	*	1162834626	00:00:06
25/11/02 09:01:16	SAC	*	*	1141682286	
26/11/02 08:48:53	SAC	*	*	2732252196	
28/11/02 16:19:02	SAC	*	*	2125333893	
29/11/02 09:14:45	SAC	*	*	3534715156	

P_gina 1/1

Esse é o modelo da listagem das ligações desistentes - uma importante ferramenta de recuperação de clientes - que indica os mesmos índices que o relatório mostrado anteriormente.



A geração de estatísticas é tão simples quanto a geração de relatórios, veja:

Filtagens para Geração de Estatísticas

Pesquisar Imprimir Ajuda Sair

Período de Pesquisa

☐ Período total de tempo

Período de: 00:00:00 Horas, do dia 29/11/02 até 23:59:59 Horas, do dia

Grupo de Atendimento

☒ Estatísticas do Grupo de Atendimento

SAT

Posição de Atendimento

☒ Posições de Atendimento

Compreendidas entre 1 - ALEX Até 10 - CARINA

Novembro 2002

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

Hoje: 29/11/02

Aqui você define o período da pesquisa

Aqui você define o Grupo de Atendimento

Aqui as você define Posições de Atendimento/atendentes

Veja 2 exemplos de geração de estatísticas:



Estatísticas das ligações recebidas e atendidas:

FormPreview

Leucotron **Estatísticas dos Registos**

Data de Emissão : 04/02/03 - 10:28:49
Período de Pesquisa : 10/07/2002 08:23:17 à 02/04/2003 10:22:43
Filtro : Todos os Registos
 SAT

Ligações Recebidas e Atendidas

Total de Ligações : **10809**
 Total de Tempo : **19:37:20**
 Média das Ligações : **00:05:50**

Maior Tempo de Duração

Hora	Duração	Posição de Atendimento	Operador (a)	Ramal	Identificação A
13/11/2002 17:15:47	13:16:02	1	ALEX	553	166371714

Menor Tempo de Duração

Hora	Duração	Posição	Operador (a)	Ramal	Identificação A
13/01/2003 11:44:47	00:00:00	0	ROSE	558	1164125502

Maior tempo de espera

Menor tempo de espera

Página 1/6

- Total de ligações
- Tempo total das ligações
- Média de tempo por ligação



FormPreview

Percentual de Ligações de cada Posição de Atendimento

Nome	Percentual	Número de Ligações
ALEX	11,20%	1211
BERNARDES	12,04%	1302
MOISES	10,63%	1150
A. CARLOS	12,52%	1354
KELLY	12,22%	1321
ANAP	12,21%	1320
ANA LUCIA	0%	0
CARINA	0%	0
SECRETARIA	0%	0
PATRICIA	11,65%	1260
PAULO	0%	0
AFONSO	0%	0
LEANDRO	11,05%	1195
ROSE	6,337%	685
JAQUELINE	0,009%	1
FAUSTINO	0,092%	10
DILSON	0%	0
TELEFONIST	0%	0

P_gina 1/6

Esse é um resumo com o percentual e número de ligações atendidas por atendente. Por aqui você mede a produtividade de cada atendente.



Estatísticas das ligações que entraram em fila de espera:

FormPreview

Leucotron **Estatísticas dos Registros**

Data de Emissão : 04/02/03 - 10:28:49
Período de Pesquisa : 10/07/2002 08:23:17 à 02/04/2003 10:22:43
Filtro : Todos os Registros
 SAT

Ligações que entraram em Fila

Total de Ligações : **981**
 Total de Tempo : **18:16:35**
 Média das Ligações : **00:01:07**

Maior Tempo de Duração

Hora	Duração	Posição de Atendimento	Operador(a)	Ramal	Identificação A
05/12/2002 13:04:50	00:12:19	3	MOISES	559	1162511188

Menor Tempo de Duração

Hora	Duração	Posição de Atendimento	Operador(a)	Ramal	Identificação A
30/10/2002 16:37:15	00:00:00	8	PATRICIA	539	2733346000

Atendimento

Operador	Porcentagem	Quantidade
ALEX	7,135%	70
BERNARDES	9,582%	94

Página 2/6

- Total de ligações
- Tempo total das ligações
- Média de tempo por ligação

Maior tempo de espera

Menor tempo de espera



FormPreview

Percentual de Ligações de cada Posição de Atendimento

Nome	Percentual	Número de Ligações
ALEX	7,135%	70
BERNARDES	9,582%	94
MOISES	8,562%	84
A. CARLOS	9,480%	93
KELLY	7,747%	76
ANAP	9,989%	98
ANA LUCIA	0%	0
CARINA	0%	0
SECRETARIA	0%	0
PATRICIA	35,57%	349
PAULO	0%	0
AFONSO	0%	0
LEANDRO	7,747%	76
ROSE	3,669%	36
JAQUELINE	0,101%	1
FAUSTINO	0,407%	4
DILSON	0%	0
TELEFONIST	0%	0

P_gina 2/6

Esse é um resumo do percentual e número de ligações que entraram em fila de espera por atendente.



SENTINELA



Com o software Sentinela integrado ao Call Center, além de controlar as ligações recebidas na sua empresa, você poderá gerenciar também as chamadas que ainda não foram recebidas!

Atendimento mais eficiente, ágil e dinâmico.



O Sentinela da Leucotron possibilita redirecionar ou bloquear ligações a partir da análise do número do telefone ou da região que está chamando.

Por exemplo:

Clientes de SP podem ter suas ligações redirecionadas para um grupo de vendas específico.



O Supervisor pode fazer o monitoramento das ligações por telefone de duas formas:

Posições de Atendimento

Ajuda Sair

Cadastrar Editar Excluir Detalhes

Lv	Operador	Ramal	Operação	Ocupação	Em Ligação	T.Ocupação	T.Ocupação Ac.	Falando com
0	ROSE	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
1	ALEX	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
2	BERNARDES	556	Ativada	Ocupado	Não	00:00:00	01:48:32	*
3	MOISES	559	Ativada	Livre	Não	00:00:00	01:48:05	*
4	A. CARLOS	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	01:44:21	*
5	4 - A. CARLOS			Livre	Não	00:00:00	00:30:03	*
6	Login		F11	Ocupado	Recebida	00:29:17	02:18:20	3197310700
7	Logoff		F10	Livre	Não	00:00:00	01:09:48	*
8				Livre	Não	00:00:00	00:38:28	*
9	Início de Parada		F2	Livre				
10	Fim de Parada		F3	Livre				
11	Visualizar Detalhes			Livre				
12	Intercalação sem Intervenção			Livre				
13	Intercalação com Intervenção			Livre				
14	Retornar ao Gancho			Livre				
15				Livre				
16				Livre				
17	JAQUELINE	622	Ativada	Livre				

Monitoramento Silencioso: O Supervisor pode fazer o monitoramento silencioso OUVINDO a ligação de um atendente.



Posições de Atendimento

Ajuda

Sair

Cadastrar

Editar

Excluir

Detalhes

L/	Operador	Ramal	Operação	Ocupação	Em Ligação	T.Ocupação	T.Ocupação Ac.	Falando com
0	ROSE	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
1	ALEX	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	00:00:00	*
2	BERNARDES	556	Ativada	Ocupado	Não	00:00:00	01:48:32	*
3	MOISES	559	Ativada	Livre	Não	00:00:00	01:48:05	*
4	A. CARLOS	*	Desativada	Livre	Não	00:00:00	01:44:21	*
5	4 - A. CARLOS			Livre	Não	00:00:00	00:30:03	*
6	Login	F11		Ocupado	Recebida	00:29:17	02:18:20	3197310700
7	Logoff	F10		Livre	Não	00:00:00	01:09:48	*
8				Livre	Não	00:00:00	00:38:28	*
9	Início de Parada	F2		Livre	Não	00:00:00	01:21:57	*
10	Fim de Parada	F3		Livre				
11				Livre				
12	Visualizar Detalhes			Livre				
13	Intercalação sem Intervenção			Livre				
14	Intercalação com Intervenção			Livre				
15				Livre				
16	Retornar ao Gancho			Livre				
17	JAQUELINE	622	Ativada	Livre				

Intercalação / treinamento

pode OUVIR e PARTICIPAR

um atendente. Muito usado

Intercalação / treinamento: O supervisor pode OUVIR e PARTICIPAR da ligação de um atendente. Muito usado em caso de treinamento do operador.



Atendimento Digital - DISA

A primeira saudação ao seu cliente pode ser digital.

Mensagem de Atendimento: Os seus clientes podem receber uma Mensagem de Saudação que inicia o atendimento, ou seja, o atendimento digital automático atende a ligação e emite uma saudação ao cliente antes de transferí-lo para um atendente ou para a fila de espera. Nessa opção ainda há mensagens diferenciadas para atendimento diurno e noturno e estas mensagens podem ser personalizadas com a saudação da sua empresa.

Saudação de Fila de Espera: O seu cliente recebe a seguinte mensagem quando vai ser direcionado para a fila de espera: “No momento todos os nossos atendentes estão ocupados, por favor, aguarde.”



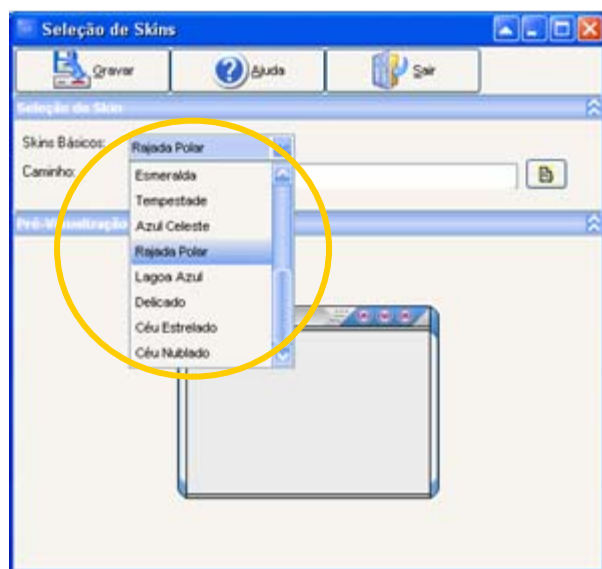
Espera Telefônica

A sua central de atendimento pode usar como Espera Telefônica a melodia padrão do Sistema Active Leucotron ou personalizar uma mensagem.

Essa será a mensagem que o seu cliente ficará ouvindo enquanto estiver na fila de espera.



Além de todas essas facilidades, as telas do Call Center podem ficar a seu gosto!
São várias as opções de formas e cores, veja um exemplo:



Call Leucotron CENTER

www.leucotron.com.br



Leucotron
TELECOM