

Estructura del producto

Ciente de Informes de ACD (Software)

- Crea informes de las llamadas entrantes para los grupos ICD, definidos y configurados en la central TDA.
- Imprime informes o los envía por e-mail mediante un servidor de correo externo (SMTP).
- Visualiza el historial de las llamadas entrantes.
- Ofrece una función para monitorizar el número de llamadas entrantes y el número de llamadas atendidas para los Grupos ICD, Colas y Agentes a través del monitor ACD (Distribución automática de llamadas).
- Visualiza gráficos utilizando la función Gráfico de rendimiento.

Servidor de Informes de ACD (Hardware y Software)

- Guarda los datos de las llamadas entrantes que se visualizan a través del Cliente de Informes de ACD.
- Transfiere los datos al Cliente de Informes de ACD.

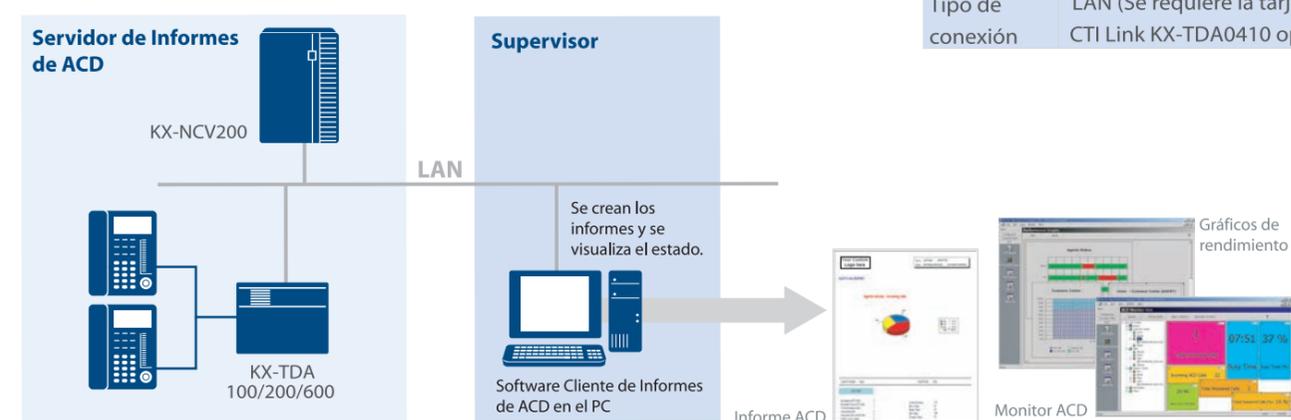
Sistema de proceso de voz

- Solución de e-mail y voz en múltiples idiomas
- Menú de aviso completo
- Gestión visual de buzones
- Gestor de Servicio Personalizado

Requisitos del sistema para el Cliente de Informes de ACD

| Elemento | Requisitos mínimos | Requisitos recomendados |
|------------------------------|--|---|
| CPU | Celeron 1.0 GHz | Pentium 4 1.6 GHz o superior |
| RAM (Memoria) | 256 MB de RAM | 512 MB de RAM o superior |
| SO | Windows 2000 Professional SP4 Window XP Home Edition SP2 Windows XP Professional SP2 | Window XP Home Edition SP2 Windows XP Professional SP2 |
| HDD | 2 GB de espacio en disco duro | 5 GB de espacio en disco duro |
| Vídeo | 1024 x 768 | 1280 x 1024 |
| Puerto de comunicación (LAN) | 10BaseT | 100BaseT o superior |

Diagrama de la conexión del sistema



Funciones principales

Servidor de Informes de ACD

Monitor ACD

Gráficos de rendimiento

Informes

- Informe de la llamada LN
- Informe del sistema
- Informe del grupo
- Informe del agente
- Informe basado en la ID del agente

Registros

- Registro de llamadas
- Registro de agentes

Agente conectado

Sistema de proceso de voz integrado

Capacidad del sistema integrado KX-TVM200

| | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| Número o Puertos* | De 0 a 24 |
| Almacenamiento de voz | Máx. 100 h |
| Número de buzones | Máx. 1024 |
| Sistema de central recom. | KX-TDA200 según capacidad del buzón |

* Muestra el número de canales de conversación simultáneos, lo que también indica el número de operadores.

Para obtener más información, consulta las especificaciones del KX-TVM200.

Hardware de la central

| | Detalles |
|-------------------|---|
| Central aplicable | KX-TDA100/200 (V2.02) KX-TDA600 (V2.03) |
| Tipo de conexión | LAN (Se requiere la tarjeta CTI Link KX-TDA0410 opc.) |

Panasonic

ideas for life



Servidor de Informes de ACD

KX-NCV200

Indispensable herramienta de monitorización de llamadas a tiempo real y creación de informes para los centros de llamadas.

El Servidor de Informes de Distribución automática de llamadas (ACD) aprovecha y mejora la funcionalidad integrada del ACD en las centrales de la serie KX-TDA100/200 y TDA600 y permite que las empresas puedan monitorizar sus centros de llamada con la posibilidad de crear informes personalizados y detallados; todo está pensado para potenciar el negocio y reducir costes. El KX-NCV200 también se entrega con un Sistema de Mensajes de Voz integrado de gran capacidad y repleto de funciones.

El Servidor de Informes de ACD combina monitorización, análisis y creación de informes en los centros de llamadas.



Debido a la constante innovación de nuestros productos, las especificaciones de este catálogo son válidas salvo error tipográfico y pueden estar sujetas a pequeñas modificaciones por parte del fabricante sin previo aviso con el fin de mejorar el producto. Prohibida la reproducción total o parcial de este catálogo sin la autorización expresa de Panasonic España, S.A. ME-0906-NCV200_NE. Impreso en España.

Más información en el 902 15 30 60 o en www.panasonic.es

Panasonic España, S.A.
CIF - A 59 84 17 83

Panasonic es marca de Matsushita Electric Industrial Co. Ltd.

Panasonic[®]
www.panasonic.es

Monitorización

Monitorización ACD (Distribución automática de llamadas)

Análisis

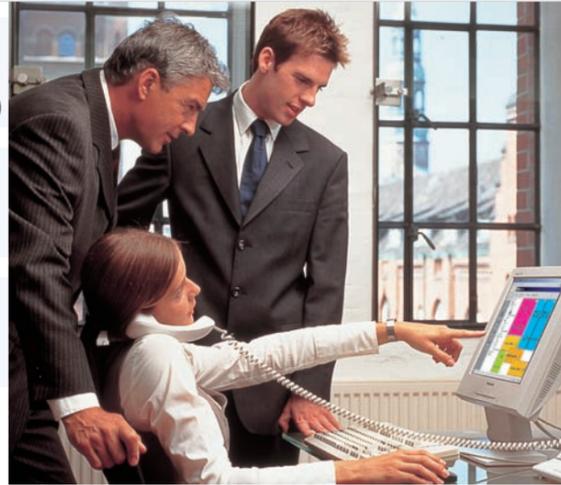
Informes de las llamadas entrantes y del sistema

Creación de informes

Gráficos de rendimiento

La Distribución automática de Llamadas (ACD) permite que las empresas puedan gestionar sin problemas las llamadas de los clientes gracias a la distribución inteligente de éstas a los agentes correspondientes. De esta forma, las empresas ofrecen un servicio de atención al cliente más eficaz.

El Servidor de Informes de ACD KX-NCV200 de Panasonic se entrega con un práctico e intuitivo paquete de software GUI basado en cliente que ofrece a los supervisores de equipo y al personal de gestión de los centros de llamadas una herramienta de monitorización y creación de informes. El sistema aprovecha y mejora la funcionalidad integrada del ACD en las centrales de la serie KX-TDA100/200 y TDA600 y permite que los pequeños centros de llamadas dispongan de una visualización a tiempo real de los agentes, grupos, colas y rendimiento del sistema. Ofrece también un extenso procesamiento de datos e informes off-line; todo está pensado para potenciar el negocio y reducir costes.

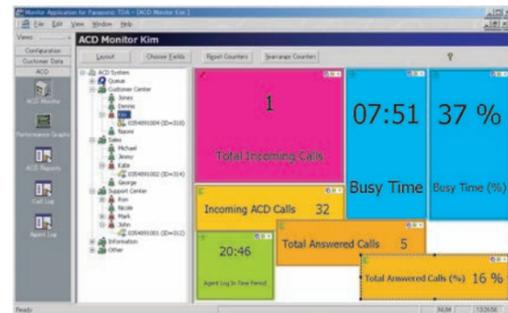


Monitorización

Monitorización ACD (Distribución automática de llamadas)

Conocer con precisión el rendimiento operativo a tiempo real es vital para optimizar la gestión del centro de llamadas. Gracias al Servidor de Informes de ACD de Panasonic, los supervisores podrán monitorizar parámetros, como por ejemplo:

- Llamadas entrantes
- Última llamada
- Llamadas atendidas
- Llamadas en espera en la cola
- Total de llamadas
- Agentes conectados, etc.



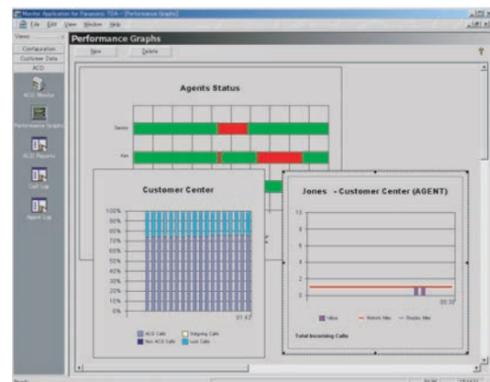
Análisis

Gráficos de rendimiento

El número de llamadas entrantes/salientes y los datos acumulados de las llamadas monitorizadas por el Cliente de Informes de ACD pueden representarse como gráficos en tiempo real u off-line. El usuario puede seleccionar los datos que desee para crearlos y también puede personalizar el formato. Estos gráficos de rendimiento dinámicos pueden reflejar los cambios en el estado actual. Esta función visualiza el estado de las llamadas y de los agentes en forma de estadísticas y muestra gráficos comparativos en función de la información monitorizada en los Clientes de Informes de ACD.

Ejemplo de gráficos de rendimiento

- Gráficos de rendimiento para grupos de distribución de llamadas
- Gráficos de rendimiento del estado del agente individual



Creación de informes

El Servidor de Informes de ACD KX-NCV200 es una herramienta indispensable para los centros de llamadas. Dispone de funciones de creación de informes, para obtener análisis detallados y mejorar el rendimiento del centro de llamadas. Gracias a esta función del KX-NCV200 los usuarios podrán crear informes detallados de las llamadas.

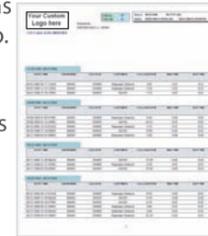
Ejemplo de informes que pueden crearse:

Informes de llamadas entrantes

Los gestores obtienen información de las llamadas de las líneas externas LN acumuladas durante un período determinado.

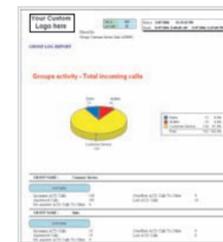
La información es la siguiente:

- Llamadas distribuidas a grupos ICD
- Llamadas no atendidas
- Llamadas distribuidas a extensiones específicas, etc.



Informes de grupos

Muestran un resumen de los grupos ICD seleccionados, por lo que los supervisores obtienen el estado de cada grupo.



Informes del sistema

Los informes del sistema muestran un resumen completo del sistema acumulado durante un período de tiempo determinado.



Informes de agentes

Muestran un resumen de los agentes seleccionados en el centro de llamadas, y permite a los supervisores:

- Obtener el estado de cada grupo, y
- Distribuir los recursos como sea necesario.



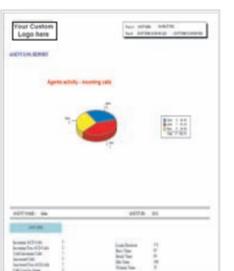
Informes basados en la ID del agente

Se puede asignar una Identificación de Agente y utilizarla para crear gráficos de rendimiento de los agentes individuales.

El Servidor de Informes de ACD muestra un resumen de los agentes seleccionados. Los agentes se seleccionan en función de su ID y los supervisores pueden obtener el estado de la ID del agente.

Los informes muestran la información como se indica a continuación:

- Duración de la conexión
- Duración total del estado del agente, como por ejemplo Libre, Ocupado, Pausa y Baja temporal
- Número de llamadas entrantes
- Número de llamadas atendidas



Otras funciones

Agente conectado

Cada agente dispone de una contraseña y código ID únicos. Los agentes utilizan este código y contraseña para conectarse al sistema. Esta función permite a los supervisores monitorizar los agentes de forma individual y crear informes de cada uno en lugar de cada extensión.

Gestión de los agentes con códigos de operador

El Servidor de Informes de ACD incluye funciones para gestionar a los agentes con códigos de operador. Cada agente dispone de un código único conocido como Código de operador. Para conectarse al sistema, los agentes deben introducir su código de operador además del número especificado para conectarse cuando empiezan a trabajar. De esta forma, el gestor puede obtener los informes de cada agente (operador) en lugar de cada extensión.

Datos de los clientes

Si la empresa decide utilizar y registrar información del llamante en la base de datos interna, el sistema podrá visualizar toda la información de la llamada referente al llamante. Ejemplo de la ventana de Datos de los clientes.

