

האם כל הלקוחות שהשאירו הודעה - באמת טופלו?
 כמה בקשות חייגן/הודעות טופלו?
 כמה מהלקוחות שביקשו שיחזרו אליהם לא טופלו? כמה קול בים ממתנים לטיפול?
 כמה מהלקוחות ענו בפועל לשיחה? כמה לקוחות לא ענו?

דוחות
 דוח סיכומים מפורט
 בחירת "Call Back" או "חייגן חזרה" בתפריט הכי ימני (התפריט נפתח)

דוח סיכומים מפורט

חייגן חזרה

בחירת טווח תאריכים
 הפק דוח

דוח סיכומים מפורט			
הפק דוח	עד	מ	חייגן חזרה
01/05/2014	01/04/2014	מ	חייגן חזרה
מספר הפעמים שהנציגים השתמשו ב #* 143	סה"כ שיחות לאיתור לקוח: 618	סה"כ שיחות לאיתור נציג: 1440	סה"כ בקשות חייגן 522
סה"כ זמן עבודה חייגן (בדקות) 2044	מענה 475	מענה 419	סך בקשות חייגן שהוזמנו מהאתר הקול של החייגן 0
סה"כ זמן שיחות חייגן (בדקות) 1630	תפוס 8	תפוס 37	סה"כ בקשות חייגן שטופלו 522
סה"כ שיחות חייגן 2065	שגיאת חיג 11	שגיאת חיג 12	סה"כ בקשות חייגן שלא טופלו 0
סה"כ הודעות SMS 30	אין תשובה 124	אין תשובה 972	סה"כ רשומות חייגן שקיבלו SMS בניסיון אחרון 15
משך ניתוב לקווי (בדקות) 942	סך זמן עבודה מול לקוח (בדקות) 827	סך זמן עבודה מול נציג (בדקות) 1250	סה"כ רשומות חייגן שקיבלו הודעה קולית בניסיון אחרון 0
משך ניתוב לנייד (בדקות) 652	סך זמן שיחה מול לקוח (בדקות) 667	סך זמן שיחה מול נציג (בדקות) 963	סך בקשות חייגן כפולות 65
סגירת בקשות חייגן אוטו'ב SMS 0	סך זמן לאיתור לקוח (בדקות) 160	סך זמן לאיתור נציג (בדקות) 287	סך בקשות חייגן שחזרו למספר המזוהה 0
סגירת בקשות חייגן אוטו' בהודעה קולית 0			סך בקשות חייגן שלא ענו בניסיון אחרון. 0

הנתונים החושבים ביותר בדוח:

סך בקשות חייגן
 כמה לקוחות השאירו הודעה ומספר לחזרה וביקשו שנציג ישוב אליהם
 כמה מתקשרים שלא נענו או בשיחה נכנסת ביקשו חזרה של נציג
 כמה לקוחות ביקשו שנציג ישוב אליהם בשיחה חוזרת

סך בקשות חייגן שטופלו
 כמה הודעות טופלו בפועל. לכמה לקוחות חזרו בפועל

סך בקשות חייגן שלא טופלו
 כמה הודעות/לקוחות טרם טופלו. לכמה לקוחות לא חזרו עדיין

סך בקשות חייגן שהוזמנו מהאתר הקולי של החייגן
 שדות אלו מציינים כמה בקשות חייגן (מתוך הסך הכולל של של בקשת החייגן) הגיעו מהכפתור באתר האינטרנט.
 סך פניות מטופס באתר

כמה לקוחות ענו בפועל לנציג
 משך שיחה ממוצע מול לקוח
 שדה "מענה" בעמודת "סה"כ שיחות לאיתור לקוח"
 בעמודת "סה"כ שיחות לאיתור לקוח:
 שדה "סך זמן שיחה מול לקוח" / שדה "מענה"

מקרא – דוח סיכומים מפורט חייגן

עמודה ימנית

סך בקשות חייגן

סך בקשות חייגן שהוזמנו מהאתר

הקולי של החייגן

סך בקשות חייגן שטופלו

סך בקשות חייגן שלא טופלו

סך רשומות שקיבלו SMS בניסיון אחרון

סך רשומות שקיבלו הודעה בניסיון אחרון

סך בקשות חייגן כפולות

סך בקשות חייגן שחזרו למספר המזוהה

סך בקשות חייגן שלא ענו בניסיון אחרון

סך בקשות חייגן שכובו ידנית/אוטו'

סך פניות מטופס באתר

סך שיחות חייגן שהוקש בהם #7

עומדת סך שיחות לאיתור נציג

סך שיחות לאיתור נציג

מענה

תפוס

שגיאת חיוג

אין תשובה

סך זמן עבודה מול נציג

סך זמן שיחה מול נציג

סך זמן לאיתור נציג

כמה שיחות הוציא החייגן על מנת לתפוס נציג

כמה פעמים נציג ענה לשיחת החייגן

כמה פעמים השלוחה/קבוצת החייגן היתה תפוסה

כמה פעמים השלוחה/קבוצת החייגן נתנה מצב של שגיאת חיוג

כמה פעמים נציג לא ענה לשיחת החייגן (שלוחה/קבוצה פנויה)

משך זמן עבודה כולל מול נציג (זמן איתור + זמן שיחה)

בדקות – כמה זמן היה הנציג בשיחה מול החייגן

בדקות – כמה זמן לקח לחייגן לאתר נציג פנוי (זמן עד מענה של נציג)

עומדת סך שיחות לאיתור לקוח

סך שיחות לאיתור לקוח

מענה

תפוס

שגיאת חיוג

אין תשובה

סך זמן עבודה מול לקוח

סך זמן שיחה מול לקוח

סך זמן לאיתור לקוח

כמה שיחות הוציא החייגן לכיוון הלקוחות

כמה פעמים ענו ללקוחות לשיחת החייגן

כמה שיחות חייגן קיבלו תפוס בניסיון חיוג ללקוח

כמה שיחות חייגן קיבלו שגיאת חיוג מהלקוח (ללא קליטה)

כמה פעמים לקוחות לא ענו לחייגן - החייגן קיבל "אין מענה" מהלקוח

משך זמן עבודה כולל מול לקוח (זמן איתור + זמן שיחה)

בדקות – כמה זמן היו הלקוחות בשיחה מול החייגן ומול הנציג

בדקות – כמה זמן לקח לחייגן לאתר לקוחות לשיחה

(זמן ניסיון חיוג עד מענה של לקוח)

עמודה שמאלית

סך הפעמים שנציגים השתמשו ב #*

סך זמן עבודת חייגן

סך זמן שיחת חייגן

סה"כ שיחות חייגן

סה"כ הודעות SMS

משך ניתוב לקווי

משך ניתוב לנייד

סגירת בקשות חייגן ב SMS

סגירת בקשות חייגן בהודעה קולית

כמה פעמים נציגים עשו שימוש בקומבינציה – דילוג מהיר לרשומה הבאה סך זמני החייגן:

זמן לאיתור נציג + זמן שיחה נציג + זמן איתור לקוח + זמן שיחה לקוח

סך זמני השיחה החייגן: + זמן שיחה נציג + זמן שיחה לקוח

כמה שיחות הוציא החייגן לכיוון נציג + סך שיחות לכיוון הלקוח

כמה SMS ים שלח החייגן (SMS בניסיון אחרון, SMS בין ניסיונות חיוג)

משך זמני השיחה בחייגן בדקות ליעדים קוויים

משך זמני השיחה בחייגן בדקות ליעדים ניידים

כמה רשומות נוטרלו עם הודעת SMS ללקוח

כמה רשומות נוטרלו עם הודעה קולית ללקוח

