

Днес, 08.02.2017 г. от 13:30 часа, комисия, комисия, назначена със Заповед ДР-712/28.12.2016 г., на основание чл.104 от ЗОП и чл.54 – 60, от ППЗОП в състав:

ПРОТОКОЛ

ПРЕДСЕДАТЕЛ: 1. Ангел Петров - и.д. Директор Информационни технологии и членове:

2. **Габриела Меркоре** – Търговски директор;
3. **Соня Кръстева** – Мениджър „Телефонен център“;
4. **Анна Коновалова** – Юрисконсулт;
5. **Звезделина Борисова** – Старши специалист "Снабдяване";
6. **Екатерина Друмева** - Старши бизнес анализатор;
7. **Соня Трифонова** - Ръководител "ИТ Програмен офис и Контрол";

и резервни членове:

1. **Никоleta Тричкова** - Старши специалист "Снабдяване";
2. **Христо Зангов** - Старши специалист "Снабдяване";
3. **Камелия Георгиева** - Старши специалист "Снабдяване";
4. **Вера Кръстева** - Старши специалист "Снабдяване";
5. **Сергей Поборников** – Старши специалист "Снабдяване";
6. **Иван Къчев** - Старши специалист Снабдяване;
7. **Мира Тенева** – Координатор Снабдяване;
8. **Тонка Чолакова** – Юрисконсулт;
9. **Елена Петрова** – Юрисконсулт;
10. **Маргарита Лазарова** – Старши мениджър „Правен отдел“;
11. **Силвия Данаилова** – Счетоводител "Регулаторно счетоводство";
12. **Ивайло Чипев** – Финансов контролър;
13. **Георги Георгиев** - Мениджър "Експлоатация на приложения"
14. **Величка Динева** – Мениджър "Управление на качеството";
15. **Борислав Георгиев** - Старши мениджър "Фактуриране и събиране на вземанията"

Комисия:

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров Габриела Меркоре Екатерина Друмева Величка Динева

се събра във връзка с открита процедура за възлагане на обществена поръчка чрез публично състезание, с номер TT001573 с предмет "Внедряване и поддръжка на Контакт център", открита с Решение ДР-677/25.11.2016 г. на Възложителя "Софийска вода" АД, публикувано обявление в РОП на 25.11.2016 г. под номер 00435-2016-0087, за извършване на демонстрация в реално време на възможностите на предлаганият от участника софтуер, съгласно изискванията на конкурсната документация.

От страна на участника **Консорциум "Интраком Телеком-Интраком България" ("Интраком България" ЕАД и Интраком С.А. Телеком Солюшънс)**, участие в демонстрацията взеха следните упълномощени представители: Деница Божидарова Милославова – Управител на Консорциума и Петър Димитров Караджинев – упълномощен представител.

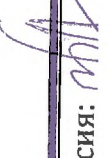
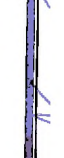
Демонстрацията на продукта платформа за Контакт център Genesys, предлаган от участника се състоя в Централен офис на възложителя. По време на демонстрацията бяха представени всички сценарии, посочени в т.42.3. от документацията за обществена поръчка, както следва:

№	Изисквания	Приоритет	Сценарий	ПРЕДАВАНО
1	Да обработва входяща и изходяща комуникация		1 4.1 added 4.2 added	ACD/входяща кампания избирател с преглед на информацията/изх. кампания Автоматично избирател (Power Dialer)/ Изходяща кампания
2	Да обработва комуникация по различни канали – гласов, имейл, чат, автоматична система за отговор.		1 2	ACD/входяща кампания Маршрутизиране на база на скилове
3	Да разполага с гласов и мултиканален скил (skills)		2	Маршрутизиране на база на скилове
4	Да поддържа изходящи кампании		4.1 added 4.2 added	избирател с преглед на информацията/изх. кампания Автоматично избирател (Power Dialer)/ Изходяща кампания
5	Разпределението на контактите между активните агенти да е на база на скилове (skills)		2 3.1 4.1 added 4.2 added	Маршрутизиране на база на скилове Маршрутизиране на опашката / вх. кампания избирател с преглед на информацията/изх. кампания Автоматично избирател (Power Dialer)/ Изходяща кампания
6	Агентски екран с лесна и явна навигация		1 2 4.2 added	ACD/входяща кампания Маршрутизиране на база на скилове Автоматично избирател (Power Dialer)/ Изходяща кампания
7	Мениджърски екран		5 6	Мениджърски екран/управление на контактите Мениджърски екран/дисплеи в реално време

Комисия

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров Габриела Меркоре Екатерина Друмева Величка Динева

	* тип на контакта – входящ / изходящ		
	* име на агента (който е обслужил контакта)		
	* начало / дата, час		
	* край / дата, час		
	* код за разпореждане		
	* статус на код за разпореждане		
	* бележки		
	* празни полета с възможност за редактиране (агентите да добавят например клиентски номер при необходимост)		
	2. Въведените от агент данни да бъдат съхранени към съответния контакт (например разпореждане за контакт, бележки към контакт)		
	3. Системата да търси в базата данни за телефон на клиента и / или имейл / клиентски номер. В случай, че клиентът не съществува в базата данни, системата създава нов запис за клиента, както и нов контакт и запис на отговора. Контактът се затваря автоматично.		
	да се демонстрира		
	2		Маршрутизиране на база на скилове

Комисия:      

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров Габриела Меркор Екагерина Друмева Величка Динева

	* външни (до клиентите)	да се демонстрира	
24	Телефонен номер на обаждащия се (Caller ID)	Възможност на агентския екран и / или телефон да се вижда номера на обаждащия	1 2
25	Телефонен номер на обаждащия се при изходящи обаждания	Възможност да се избере най*подходящия телефонен номер, който да се визуализира към получаващия обаждащия, когато се извършват изходящи обаждания от Софийска вода АД. Например: Когато обажданията се извършват от Телефонния Център, телефонния номер на Телефонния Център да се визуализира.	4.1 added 4.2 added
26	Управление на обажданията	Позволява на агентите да контролират функции като трансфер на обаждания, задържане на разговора, без звук, затваряне и т.н. чрез натискане на бутони на агентския	1
29	Мултимедия база данни на контактите в КЦплатформата	Когато обаждането е поставено на Изчакване, Без звук или Трансфериране, клиентът да чува музика. При нов входящ контакт да се създава автоматично запис: * канал за комуникация	да се демонстрира при наличие на техническа възможност 2

Комисия:

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров Габриела Меркоре Екатерина Друмева Величка Динева

	подкрепа	на техническа възможност	
21	Входяща мултимедия, включваща:	2 3.1	Маршрутизиране на база на скилове Маршрутизиране на опашката / вх. кампания
	* Глас	1	ACD/входяща кампания
	* Имейли	2	Маршрутизиране на база на скилове
	* Сайт чат	2 3.1	Маршрутизиране на база на скилове Маршрутизиране на опашката / вх. кампания
	* Система за автоматичен отговор * CAO (IVR)	да се демонстрира при наличие на техническа възможност	
22	Получаване на обаждания от различни канали:	1	ACD/входяща кампания
	* телекомуникационни мрежи / стационарни и мобилни	1	ACD/входяща кампания
	* Интернет – Клиентите да имат възможност да звънат през Сайта на компанията	да се демонстрира при наличие на техническа възможност	
	Обаждания през Skype	да се демонстрира / обясни	
23	Осъществяване на обаждания	Възможност агентите да осъществяват изходящи обаждания	да се демонстрира

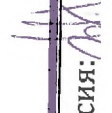
Комисия:

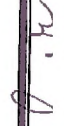
Кодове за разпореждане (Call Disposition Codes) и бележки към обажданията	1. Кодове за разпореждане и бележки, които да отбелязват входящи и изходящи обаждания, нуждаещи се от проследяване с цел целия екип да е информиран. След всяко обаждаване агентът може да избере / добави код за разпореждане и да добави бележка за съдържанието на обаждането (контакта).	2	Маршрутизиране на база на скилове
	3. Възможност за създаване на токова кодове, колкото налага бизнес необходимостта. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да извършват промените без или с минимална външна подкрепа.	да се демонстрира	
	6. При получено входящо обаждаване, на база на номера на клиента всички въведени кодове за разпореждане / бележки за този номер да се появяват на екрана на агента. Да е налична възможност за филтриране.	2	Маршрутизиране на база на скилове / да представят филтриране по код за разпореждане
	7. На екрана на агента – възможност за търсене по клиентски номер – наличните телефонни номера да се появяват с налична „Кликнете, за да се обадите“ възможност, както и останалата въведена информация.	да се демонстрира	

Комисия:

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров
Габриела Меркоре Екатерина Друмева Величка Динева

33	Кликнете за обаждаване (Click-to-Call)	Възможност за провеждане на изходящи обаждавания директно от агентския интерфейс чрез кликване, на който и да е телефонен номер (бутон)	да се демонстрира	
35	Обработка на имейли	1. Възможност агентите да:	2	Маршрутизиране на база на скилове
		Приемат входящ контакт		
		Изпращат отговор		
		Прикачват файл		
		Вмъкват темплейт или авто подпис		
		Препращат имейл		
36	Получаване на чат	Приключват имейл	2 3.1	Маршрутизиране на база на скилове Маршрутизиране на опашката / вх. кампания
		Проверка на правописа		
		Заявките за чат – от Сайта на компанията / Мобилната апликация чрез функцията за Web комуникация, агентите могат да комуникират директно с клиентите в реално време през интернет.		
37	Обработка на чат	Приемане на входящ контакт	2 3.1	Маршрутизиране на база на скилове Маршрутизиране на опашката / вх. кампания
		Преглед и актуализация на клиентската информация		

Комисия: 

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров Габриела Меркоре Екатерина Друмева Величка Динева

	3. Автоматично избиране с преглед на информацията „натисни, за да се обадиш“ (preview autodialer and click to call option) – агентите прегледат наличната информация за клиента чрез появяващ се САП екран и взимат решение кога да направят обаждането – „натисни, за да се обадиш“ опцията е налична	4.1 added	избиране с преглед на информацията/изх. кампания
	5. Автоматично избиране с (Power auto dialer) – автоматично извършва изходящи обаждания, когато агент стане свободен. Ако клиентът не отговори на обаждането, системата избира следващия контакт.	4.2 added	Автоматично избиране (Power Dialer)/ Изходяща кампания
	6. CAO / гласова емисия – възможност за доставяне на съобщение за специфична изходяща кампания, без да се говори с клиентите.	Да се представи при наличие на техническа възможност	
41	Кодове за разпореждане и бележки	Възможност да се маркират обаждания и да се добавят бележки – също като при входящите обаждания / Изисквания, отнасящи се до изх. Комуникация – т.10	да се демонстрира
43	Автоматично разпределение на обажданията	1. Разпределя входящия трафик към определен активен агент / група от активни агенти или към CAO на база на избраната от клиента опция от менюто на CAO	1 ACD/входяща кампания

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров Gabriella Меркоре Екатерина Друмева Величка Динева

	2. Създава различни опашки от чакащи за обслужване контакти за различните екипи от агенти	3.1	Маршрутизиране на опашката / вх. кампания
45	1. Осигурява всеки контакт (обаждане, чат, имейл) да бъде обслужен от най-подходящия агент	2	Маршрутизиране на база на скилове
	2. Възлага контакти на определени агенти или екип на база на предварително зададени правила	2	Маршрутизиране на база на скилове
	3. Възможност за конфигуриране на правилата толкова често, колкото е необходимо	5	Мениджърски екран/управление на контактите
	4. Възможност за управляване на опашката от имейли и чат съобщения на база на предварително зададени бизнес правила, време за чакане, лимит за чакане и т.н. – определя кой контакт в опашката, на база на приоритизация, трябва да се насочи към агент, когато се освободи.	3.1	Маршрутизиране на опашката / вх. кампания
48	Панел – Контрол на обажданията	1	ACD/входяща кампания
49	Панел – кодове за прекъсване	1	ACD/входяща кампания

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров Габриела Меркор Екатерина Друмева Величка Динева

	2. Възможност Супервайзор...ге да променят имената на статусите по подразбиране и също да дефинират нови статуси като „прекъсване“, „среща на екипа“, „обяд“, „обучение“ и т.н.	5	Мениджърски екран/управление на контактите
50	Панел – Приключване (wrap)	2	Маршрутизиране на база на скилове
51	Панел – Телефонен Център / Кампания / Скил	1 2 4.1 4.2	ACD/входяща кампания Маршрутизиране на база на скилове избиране с преглед на информацията/изх. кампания Автоматично избиране (Power Dialer)/ Изходяща кампания
52	Лента със статус на контактите	да се демонстрира	
	1. Възможност да приеме / освободи контакта	1 2 4.1 4.2	ACD/входяща кампания Маршрутизиране на база на скилове избиране с преглед на информацията/изх. кампания Автоматично избиране (Power Dialer)/ Изходяща кампания
	3. Екрана на агента се разширява, за да покаже детайли за клиента от мултимедия базата данни, включително история на контактите	1 2	ACD/входяща кампания Маршрутизиране на база на скилове

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров Gabriella Меркоре Екатерина Друмева Величка Динева

53	Имейл и чат комуникация	Приетите входящи контакти се появяват и са достъпни за обработка в отделен панел, който не припокрива секцията с клиентските контакти	1 2	ACD/входяща кампания Маршрутизиране на база на скилове
56	Панел – Често задавани въпроси	1. Лесен за навигиране и търсене инструмент, достъпен за редактиране от Супервайзор и доставящ на агентите полезна информация / отговори на често задавани въпроси	да се покаже на демото	
57	Панел – информация за клиента (Мултимедия база данни)	1. Детайли за клиента – преглед и редактиране на информация за клиента	2	Маршрутизиране на база на скилове
59	Сигнали за входящи контакти	Агентският екран да дава визуални сигнали, когато се появи входящ контакт	1 2	ACD/входяща кампания Маршрутизиране на база на скилове
60	Управление на контактите	1. Възможност да се управляват (създава, променя, трие) правилата за маршрутизиране на контактите	5	Мениджърски екран/управление на контактите
		2. Да добавя, редактира, преглежда и трие Телефонен Център / Кампания / Агентска група / Агент	5	Мениджърски екран/управление на контактите
		3. Възможност да присъединява, премахва, променя агентите към различните скилове, да променя агентските приоритети, типовете контакти, присъединени към даден агент.	5	Мениджърски екран/управление на контактите

Комисия:

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров Габриела Меркор Екагерина Друмева Величка Динева

65	Често задавани въпроси	Възможност да гледа, преглежда, редактира секцията с въпроси и отговори на всяко ниво (папка / подпапка / текст)	да се покаже на демото	
66	Отчети	Достъп до панела за отчети	7	доклади
67	Доклади в реално време		6	Мениджърски екран/дисплеи в реално време
68	Исторически доклади		7	Дневен доклад e-mails Дневен доклад - чат Дневен доклад - обаждания
69	Персонализирани доклади		7	Дневен доклад - контакти, отбелязани с код за разпореждане
71	Агентски доклади		7	доклади
72	За всички типове доклади	1. Възможност за избор на най-подходящия измерител / ключов индикатор за всеки тип доклад	6 7	Мениджърски екран/дисплеи в реално време доклади 9. Входящи контакти - по тип 10. Изх. Контакти - по тип 6. Avg wrap time 11. Avg Processing time / ATT
		2. Библиотека с обяснения за значението на всеки измерител и ключов индикатор и начина, по който се изчислява	да се покаже библиотеката	

Комисия
.....

Съня Кръстева Ангел Петров

4. Стълката на времевия диапазон да бъде от 10 минути до 1 час в рамките на избраната дата, в случай че доклада е на база час. (Например – получени обаждания на всеки 10 минути, 20, 30 и т.н. до 60 минути – в зависимост от избрания период)	да се покаже на демото	
5. Експорт на данни – възможност за избор на формат (xls, xlsx, csv, etc.)	да се покаже на демото	

По време на демонстрацията, комисията констатира, че представените функционалности в т.30.7; 39.10; 54.1;54.2;54.3; 57.1; 57.2; 57.3; 57.4 и 73 от техническото предложение на участника, отбелязана като НС, са налични и отговарят напълно на изискванията на техническото задание от документацията за участие.

По време на демонстрацията бяха направени екранни снимки, доказващи различните функционалности на софтуера, които са неразделна част от настоящия протокол.

Заседанието на Комисията приключи на 08.02.2017 год. в ч. часа с подписване на настоящия протокол.

За Участника **Консорциум „Интраком Телеком-Интраком България“:**

1. Деница Божидарова Милославова

2. Петър Димитров Караджинев

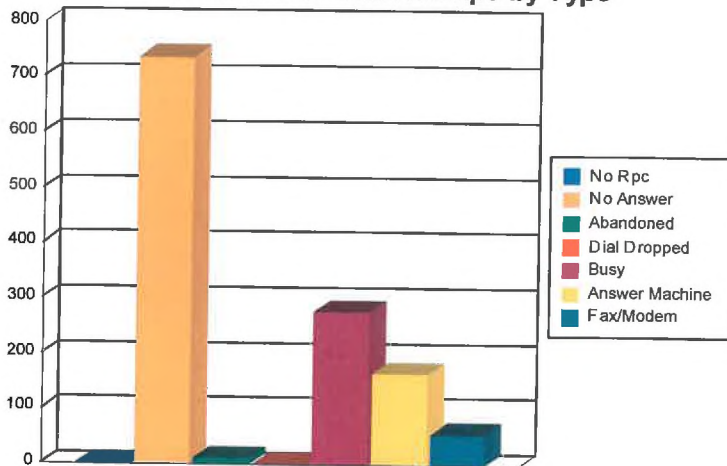
Комисия:

Звезделина Борисова Соня Трифонова Соня Кръстева Ангел Петров Габриела Меркоре Екатерина Друмева Величка Динева

Summary

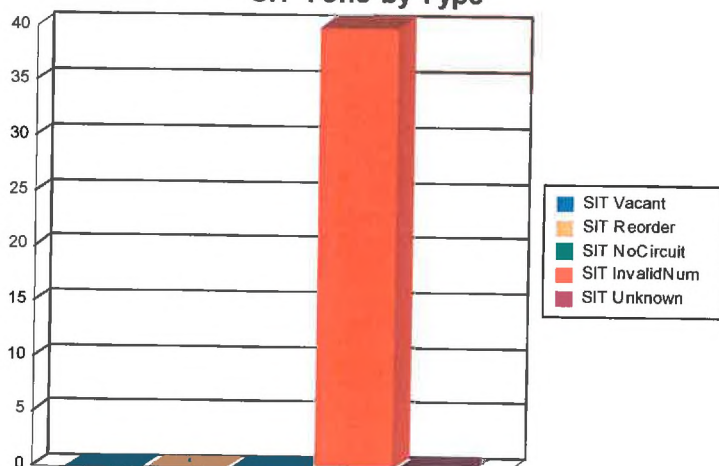
Outbound Campaign	Dial Attempts	Answers	Records Complete	Hit Ratio %
Outbound Contact - Portfolio Rev	1726	438	988	25.38

Unsuccessful Dial Attempts by Type



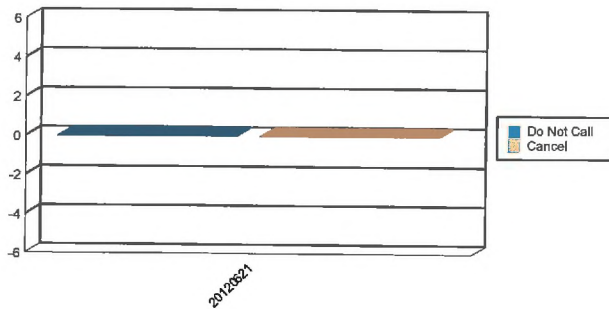
No Rpc	0
No Answer	736
Abandoned	11
Dial Dropped	0
Busy	276
Answer Machine	166
Fax/Modem	56

SIT Tone by Type



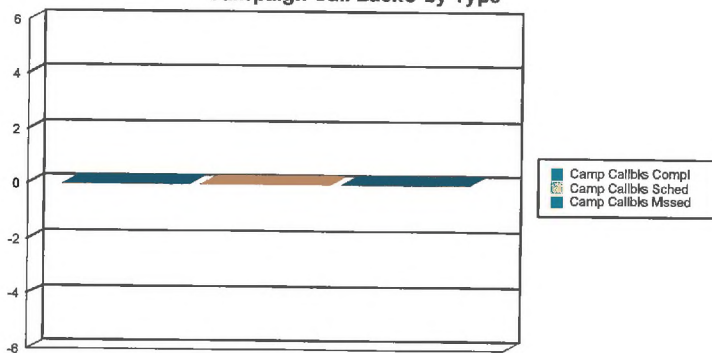
SIT Detected	0
SIT Vacant	0
SIT Operintercept	0
SIT Reorder	0
SIT NoCircuit	0
SIT Unknown	0
SIT InvalidNum	40

Cancel Request by Type



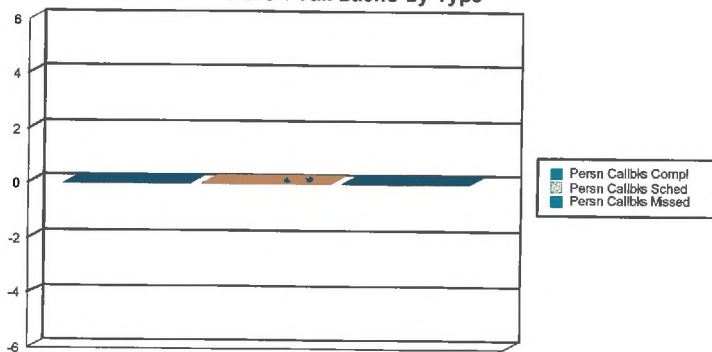
Do Not Call	0
Cancel	0

Campaign Call Backs by Type



Camp Callbks Compl	0
Camp Callbks Sched	0
Camp Callbks Missed	0

Persn Call Backs by Type



Persn Callbks Compl	0
Persn Callbks Sched	0
Persn Callbks Missed	0

Outbound Campaign Daily Report

CONTENTS

From: *June 21, 2012*

To: *June 22, 2012*

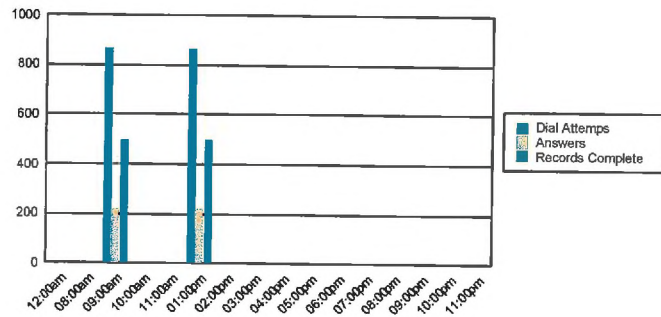
Tenants: Environment

Agents:

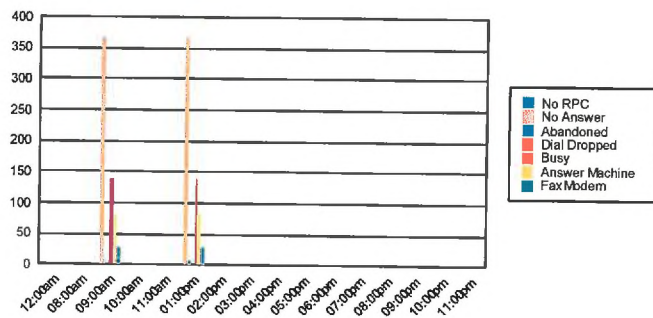
Outbound Campaign
Outbound Contact - Portfolio Review

Details

Hourly Campaign Progress



Unsuccessful Dial Attempts by Hour



Begin Time	Dial Attempts	Answers	Records Complete	Hit Ratio %	No RPC	No Answer	Abandoned	Dial Dropped	Busy	Answer Machine	Fax/Modem
01:00pm	863	219	494	25.38	0	368	5	0	138	83	28
02:00pm	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
03:00pm	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
04:00pm	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
05:00pm	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
06:00pm	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
07:00pm	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
08:00am	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
08:00pm	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
09:00am	863	219	494	25.38	0	368	6	0	138	83	28
09:00pm	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
10:00am	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
10:00pm	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
11:00am	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
11:00pm	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0
12:00am	0	0	0	25.38	0	0	0	0	0	0	0

SIT Tone Detected by Hour

Cancel Request by Hour

Begin Time	End Time	SIT Detected	SIT Vacant	SIT Operinterc	SIT Reorder	SIT NoCircuit	SIT InvalidNum	SIT Unknown	Begin Time	Do Not Call	Cancel
01:00pm	01:59pm	0	0	0	0	0	20	0	01:00pm	0	0
02:00pm	02:59pm	0	0	0	0	0	0	0	02:00pm	0	0
03:00pm	03:59pm	0	0	0	0	0	0	0	03:00pm	0	0
04:00pm	04:59pm	0	0	0	0	0	0	0	04:00pm	0	0
05:00pm	05:59pm	0	0	0	0	0	0	0	05:00pm	0	0
06:00pm	06:59pm	0	0	0	0	0	0	0	06:00pm	0	0
07:00pm	07:59pm	0	0	0	0	0	0	0	07:00pm	0	0
08:00am	08:59am	0	0	0	0	0	0	0	08:00am	0	0
08:00pm	08:59pm	0	0	0	0	0	0	0	08:00pm	0	0
09:00am	09:59am	0	0	0	0	0	20	0	09:00am	0	0
09:00pm	09:59pm	0	0	0	0	0	0	0	09:00pm	0	0
10:00am	10:59am	0	0	0	0	0	0	0	10:00am	0	0
10:00pm	10:59pm	0	0	0	0	0	0	0	10:00pm	0	0
11:00am	11:59am	0	0	0	0	0	0	0	11:00am	0	0
11:00pm	23:59pm	0	0	0	0	0	0	0	11:00pm	0	0
12:00am	00:59pm	0	0	0	0	0	0	0	12:00am	0	0

Campaign Call Backs by Hour

Begin Time	End Time	Camp Callbks Compl	Camp Callbks	Camp Callbks Missed
01:00pm	01:59pm	0	0	0
02:00pm	02:59pm	0	0	0
03:00pm	03:59pm	0	0	0
04:00pm	04:59pm	0	0	0
05:00pm	05:59pm	0	0	0
06:00pm	06:59pm	0	0	0
07:00pm	07:59pm	0	0	0
08:00am	08:59am	0	0	0
08:00pm	08:59pm	0	0	0
09:00am	09:59am	0	0	0
09:00pm	09:59pm	0	0	0
10:00am	10:59am	0	0	0
10:00pm	10:59pm	0	0	0
11:00am	11:59am	0	0	0
11:00pm	23:59am	0	0	0
12:00am	00:59pm	0	0	0

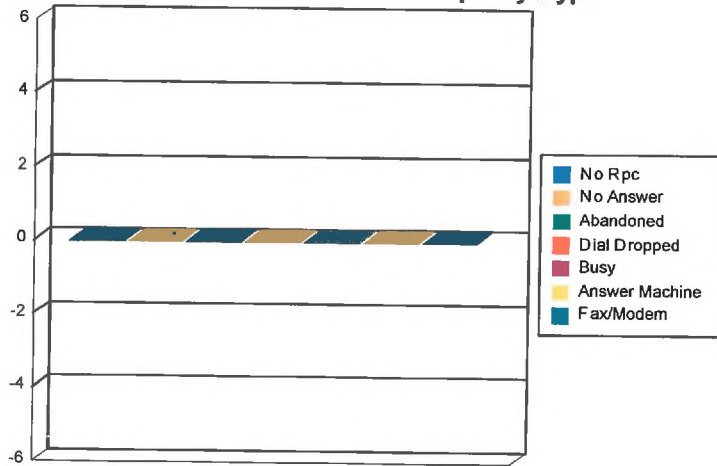
Presonal Call Backs by Hour

Begin Time	Camp Callbks Compl	Camp Callbks	Camp Callbks Missed
01:00pm	0	0	0
02:00pm	0	0	0
03:00pm	0	0	0
04:00pm	0	0	0
05:00pm	0	0	0
06:00pm	0	0	0
07:00pm	0	0	0
08:00am	0	0	0
08:00pm	0	0	0
09:00am	0	0	0
09:00pm	0	0	0
10:00am	0	0	0
10:00pm	0	0	0
11:00am	0	0	0
11:00pm	0	0	0
12:00am	0	0	0

Summary

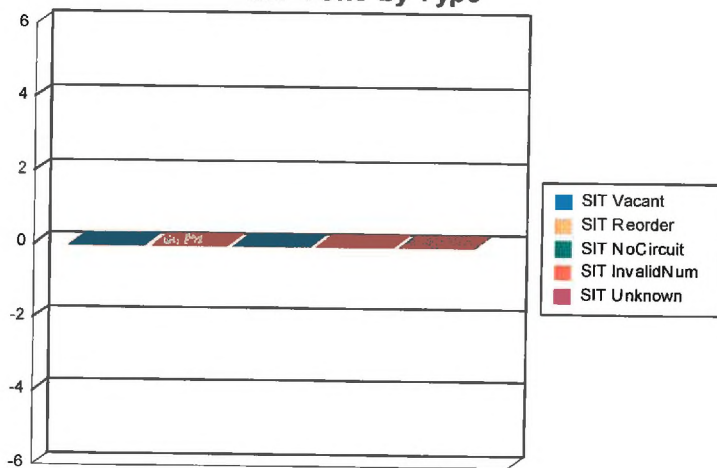
Outbound Campaign	Dial Attempts	Answers	Records Complete	Hit Ratio %
Outbound Contact - Portfolio Rev	0	0	0	0.00

Unsuccessful Dial Attempts by Type



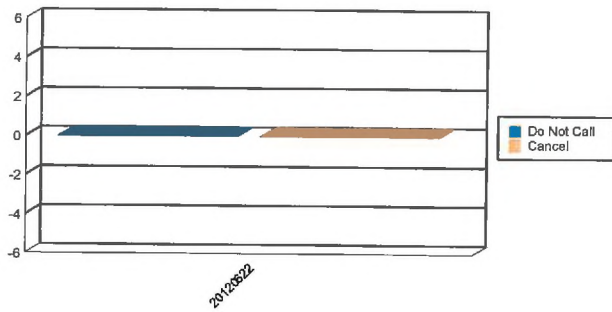
No Rpc	0
No Answer	0
Abandoned	0
Dial Dropped	0
Busy	0
Answer Machine	0
Fax/Modem	0

SIT Tone by Type



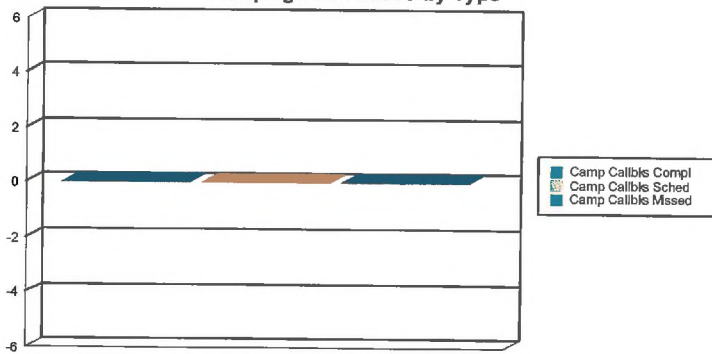
SIT Detected	0
SIT Vacant	0
SIT Operintercept	0
SIT Reorder	0
SIT NoCircuit	0
SIT Unknown	0
SIT InvalidNum	0

Cancel Request by Type



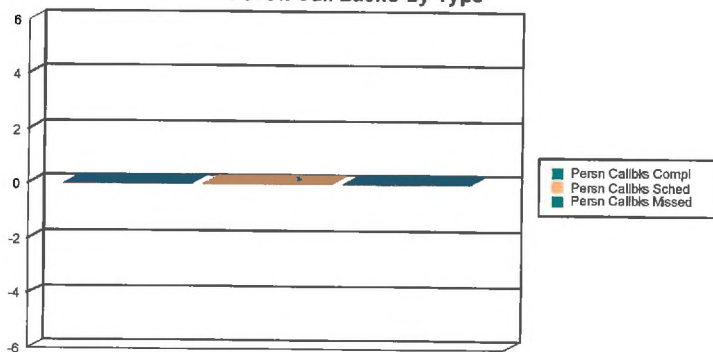
Do Not Call	0
Cancel	0

Campaign Call Backs by Type



Camp Callbks Compl	0
Camp Callbks Sched	0
Camp Callbks Missed	0

Persn Call Backs by Type



Persn Callbks Compl	0
Persn Callbks Sched	0
Persn Callbks Missed	0

Genesys • Kristi Sippola - Workspace

Jane Jones 10/09/26

Case Information

Origin: Inbound call to 8011
Queue: 8011
Service: Billing
Target: ?Customer_Service > 3 & Customer_Service < 12

5115 Connected

Dispositions: Note

Any Keyword Search

View: All Responses

Response

- Social Engagement
 - BlueSky Forex
 - Join us for a chat session
 - Take \$25 off Coupon
- Financial service
 - Bank
 - Chat
 - Co-Browse form
 - Co-Browse invite**
 - Co-Browse start
 - Good bye
 - Information T Co-browse
 - Invite to schedule appointment

Co-Browse invite

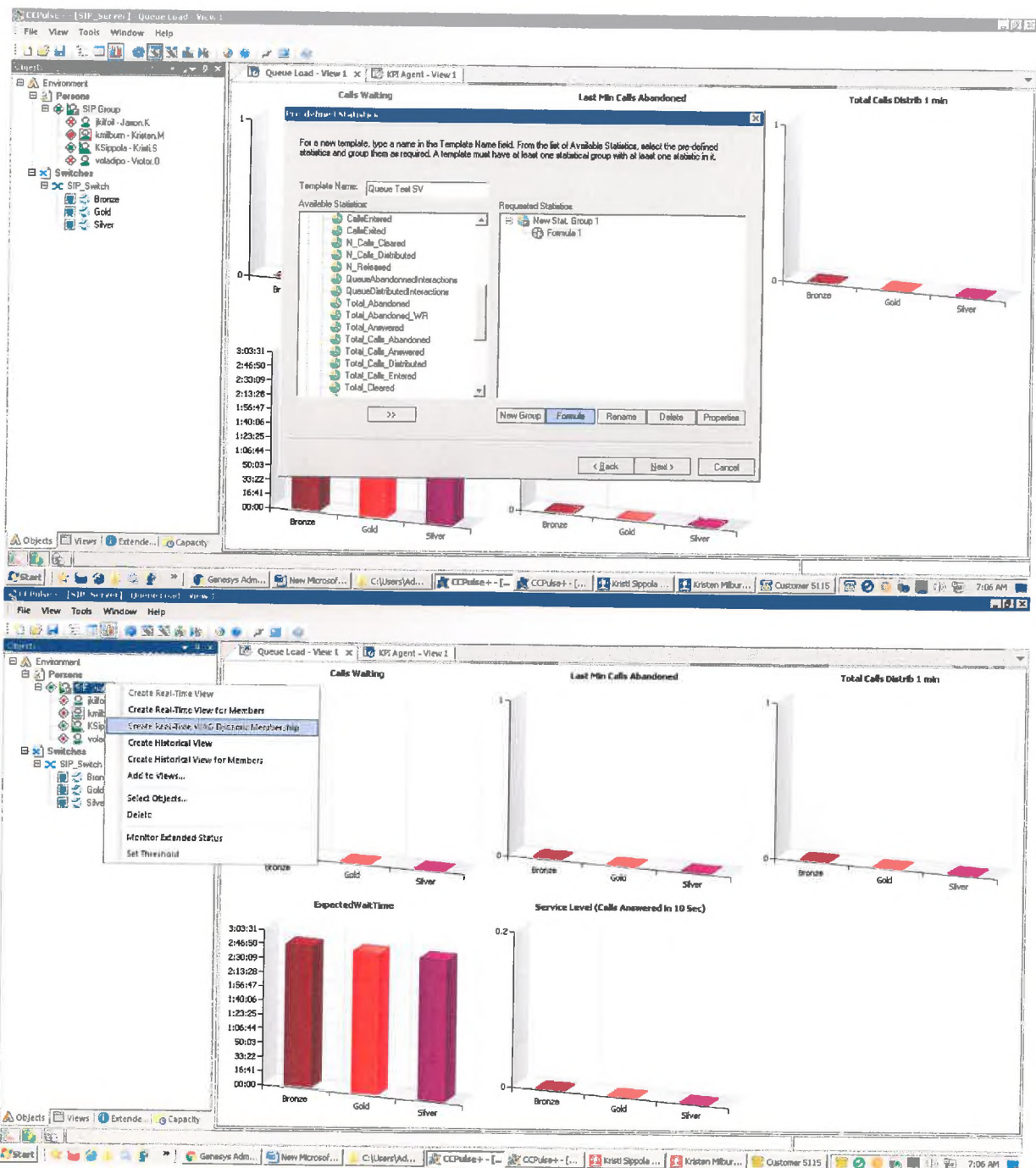
Description: GBK: Co-browse offering in a chat

I can help you find the form, but I must see your screen. To allow me to help, please click on the yellow "Co-browsing" button on the far left and I will get to see your screen

Save

WEB ACTIVITY

Start | Genesys Admins... | Desktop | C:\Users\Admin... | New Microsoft O... | Customer 5115 | Kristi Sippola - | Kristian Hilburn - | 7:36 AM



Genesys Administrator Ext. x Genesys Administrator Ext. x Genesys Administrator Ext. x Genesys Administrator, Se x

localhost:8080/default.aspx?#genadmin=navhst%3AmenuID%3DMENU_CONF_ACC_PERSONS%26FTenantID%3D1%26popup%3Dfalse%26pageID%3D1%26modalID%3D0%26v

Apps Google Genesys Demo Web Apps

Genesys

Manage Agent Skills

Instructions: Add agents for which you want to change skills to the list below

Steps: Select, Change Skills, Add Skills, Execute

User Name	Agent	Last Name	First Name	Employee ID	State
imilburn	True	Milburn	Kristen	imilburn	Enabled
esnow	True	Snow	Erica	esnow	Enabled

Cancel Previous Next Finish

Voicemail Outbound Contact

Ready

2/8/2017

Genesys Administrator Ext. x Genesys Administrator Ext. x Genesys Administrator Ext. x Genesys Administrator, Se x

localhost:8080/default.aspx?#genadmin=navhst%3AmenuID%3DMENU_CONF_DS/TF_ACTION_CODES_PROPERTIES%25FTenantID%3D1%26ownerID%3D1%26ownerType%3D7

Apps Google Genesys Demo Web Apps

Genesys Administrator

Tenant: Environment New Window Log out

PROVISIONING > Desktop > Action Codes > New Action Code

Navigation: Environment, Switching, Routing/Services, Desktop, Action Codes, Scripts

Cancel Save & Close Save Save & New Reload

Configuration Options Permissions

* Name: WRAP

* Type: [Unknown Action Code Type]

* State: Busy Off, Busy On, Conference, Forward Off, Forward On, Inbound Call, Internal Call, Login, Logout, Not Ready, Outbound Call, Ready, Transfer

* Code:

* Subcodes:

Please set value to mandatory fields

Ready

2/8/2017

Genesys Administrator

Tenant: Environment

MONITORING PROVISIONING OPERATIONS

PROVISIONING > Accounts > Users

Navigation: Environment, Switching, Routing/Services, Desktop, Accounts, Users, Skills, Agent Groups, Access Groups, Roles

Users

User Name	Agent	Last Name	First Name	Employee ID	State
admin	False		admin	admin	Enabled
agent1@demo.com	True	Agent	My	130560454+5A5B0Heg...	Enabled
archiveUser_Jenart1	False			archiveUser_Jenart1	Enabled
calrec	False	calrec		calrec	Enabled
cin	False		cin	cinuser	Enabled
cobrowse	False		cobrowse	cobrowseuser	Enabled
capensor	True	Spencer	Carole	capensor	Enabled
default	False	default	default	0	Enabled
demo	False		demo	demo	Enabled
dwilliam	True	Williams	Deve	dwilliam	Enabled
eservice	False		eservice	eserviceuser	Enabled
esnow	True	Snow	Erica	esnow	Enabled
gax	True		GAX	gax	Enabled

Page 1 of 1

Displaying objects 1 - 46 of 46

Tasks: New Access, Multi Updates, CSV Bulk Processing, Agent Import, Agent Export

Genesys Administrator

Tenant: Environment

MONITORING PROVISIONING OPERATIONS

PROVISIONING > Accounts > Users > New User

Navigation: Environment, Switching, Routing/Services, Desktop, Accounts, Users, Skills, Agent Groups, Access Groups, Roles

New User

Configuration Options Permissions Dependencies Member Of Role Privileges

General Agent Info Cost Based Routing

First Name:

Last Name:

Tenant:

Employee ID:

E-mail Address:

User Name:

Password:

Re-enter password:

Reset password:

External ID:

Agent:

Application Ranks:

State:

Application Rank

14 objects to display

Please set value to mandatory fields

Genesys • Kristi Sippola - Workspace

CDM Voice

Contact Directory

Quick search

Add Condition ▾ Match All Conditions • Match Any Condition

E-mail Address ▾ Contains ▾

More Actions ▾

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address	Language	Start
James	John	1-800-555-1234	james@genesys.com	English	

Page 1 of 1 1 - 1 of 1 10 per page

Information History

Filter ▾

Add Condition ▾ • Match All Conditions Match Any Condition

Start Date ▾ On ▾

Start Date

End Date

Subject

Interaction Text

PFS_ID

Customer Segment

LastName

FirstName

Phone Number

Details Note Case Data

2/8/2017

Genesys Administrator

Tenant: Environment

New Window Log out

PROVISIONING

Navigation

- Environment
- Switching
- Routing/Services
- Desktop
- Accounts
- Users
- Skills
- Agent Groups
- Access Groups
- Roles

Voice Platform

Outbound Contact

Ready

Google Chr... C:\Users\nd... EpPhone 8.5... New Microsof... CCPulse+ - [... Customer 5115 Steve Hamm Kristi Sippola ...

2/8/2017 6:41 AM

Genesis - Kristi Sippola - Workspace

Genesis Administrator, Se x Genesis Administrator Ext. x

localhost:8080/default.aspx/#genadmin=navhst%3AmenuID%3DMENU_CONF_OUT_TREATMENTS_PROPERTY%2FTenantID%3D1%26ownerID%3D1%26ownerID%3D1%26modalId%3D0%26...

Genesis

Genesis Administrator

Tenant: Environment New Window Log out

MONITORING PROVISIONING OPERATIONS

PROVISIONING > Outbound Contact > Treatment > Treatment_Busy

Navigation

- Environment
- Switching
- Routing/Services
- Desktop
- Accounts
- Voice Platform
- Outbound Contact
- Campaigns
- Calling Lists
- Calling Lists Advanced
- Treatments
- Table Access Points
- Formats
- Fields
- Filters
- Request Log
- Do not call List

Configuration Options Permissions Dependencies

Call Result: [Ok]
Apply to Record: Abandoned
Apply to Call: Agent Callback Error
Number in Sequence: All Trunks Busy
State: Answer
Answering Machine Detected
Bridged
Busy
Call Drop Error
Cycle Attempt: Cancel Record
Interval, days: Cleared
Interval, hours: Conferenced
Interval, minutes: Consult
Increment: Converse-On
Covered

Ready

2/8/2017

Start

Genesis Administrator, Se x Genesis Administrator Ext. x

C:\Users\Administrat... EpPhone 8.5.000.72 Ad... New Microsoft Office Wo...

localhost:8080/default.aspx/#genadmin=navhst%3AmenuID%3DMENU_MON_OUT_CAMPAIGNSPs%26TenantID%3D1%26popup%3Dfalse%26pageID%3D1%26modalId%3D0%26...

Genesis

Genesis Administrator

Tenant: Environment New Window Log out

MONITORING PROVISIONING OPERATIONS

MONITORING > Outbound Contact > Dialing Session Reports

Navigation

- Environment
- Outbound Contact
- Calling List Reports
- Campaign Reports
- Dialing Session Reports

Real-time Dialing Session processing

Campaign ID: Outbound Contact - Collectic Outbound Contact Server: Outbound_Contact_Server Statistics

Dialing Session	Status	Retrieved Chans	Finalized Chans	Total Chans
Collection Camp	Active	6	9	6

Page 1 of 1

Deploying Records 1 - 1 of 1

Collections Campaign@Outbound Collections

Overall	BF	AWT	ADT	HRatio
Optim...	0	0	0	1

Total	Assigned	Ports Seized	Dial	Engage
Agents	387	0	0	0

Total Chans

Finalized Chans

Retrieved Chans

0 1 2 3 4 5 6

Ready

2/8/2017

Start

Genesis Administrator, Se x Genesis Administrator Ext. x

C:\Users\Administrat... EpPhone 8.5.000.72 Ad... New Microsoft Office Wo... Kristi Sippola - Workspace

5:49 AM

Genesys Administrator, Se x Genesys Administrator Ext x

localhost:8080 Genesys • Kristi Sippola - Workspace

Log out

OPERATIONS > Outbound Contact > Dialing Sessions

Navigation

- Outbound Contact
- Dialing Sessions
- Calling Lists

Dialing Sessions

Campaign ID: Outbound Contact - Custom Outbound Contact Server: Outbound_Contact_Server

Stop

Name	Status	YTD	Optimization	Target	Schedule	Stat Server	Max Queue S...	IVR Profile	Interaction Ou...	Trunk Group ...
Customer Sat...	Running	8210_SP_Sw...	Agent Busy F...	60		Stat_Server	0			Environment

Page 1 of 1

Optimization Priorities Sequence Calling Lists

Displaying Records 1 - 1 of 1

Dialing mode: [Dropdown]

Optimization parameter: [Dropdown]

Outbound Campaign

Campaign Started

Name: Outbound Contact - Customer Satisfaction

Delivery Mode: Manual

Get Record OK

Ready

Genesys • Kristen Milburn - Workspace

6:30 AM

Information History

General

Last Name: Jones Phone Number: 5125

First Name: Jane Phone Number: 6504661100

PFS Id: 1201 Add Phone Number

Language: English

Address: 2455 Lois Lane

City: Smallville

Zip Code: 46402

Country: USA

State: IL

Customer Segment: Silver

E-mail Address: jones2@demo.srv.genesyslab.com Twitter From Address: [Dropdown]

James2 hi

New party ('Kristen Milburn') has joined the session

Disposition Code

None

Needs Follow-Up

Account Services

Overview

Takes a Tour

Inviting

Credit Cards

Financial Tools

4:40 AM

Campaign Call Backs by Hour

Begin Time	End Time	Camp Callbks Compl	Camp Callbks	Camp Callbks Missed
00:00am	00:59am	0	0	0
01:00am	01:59am	0	0	0
02:00am	02:59am	0	0	0
03:00am	03:59am	0	0	0
04:00am	04:59am	0	0	0
05:00am	05:59am	0	0	0
06:00am	06:59am	0	0	0

Presonal Call Backs by Hour

Begin Time	Camp Callbks Compl	Camp Callbks	Camp Callbks Missed
00:00am	0	0	0
01:00am	0	0	0
02:00am	0	0	0
03:00am	0	0	0
04:00am	0	0	0
05:00am	0	0	0
06:00am	0	0	0

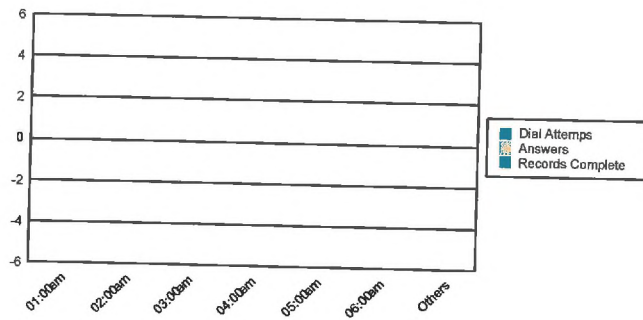
SIT Tone Detected by Hour

Cancel Request by Hour

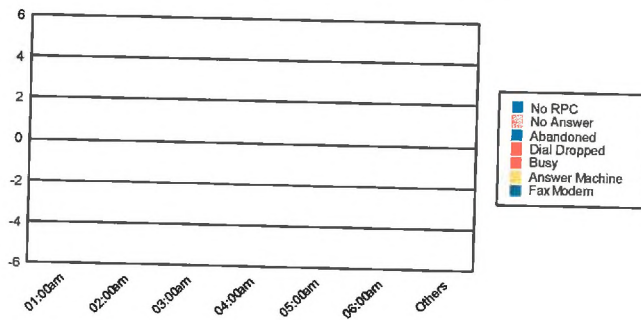
Begin Time	End Time	SIT Detected	SIT Vacant	SIT Operinterc	SIT Reorder	SIT NoCircuit	SIT InvalidNum	SIT Unknown	Begin Time	Do Not Call	Cancel
00:00am	00:59am	0	0	0	0	0	0	0	00:00am	0	0
01:00am	01:59am	0	0	0	0	0	0	0	01:00am	0	0
02:00am	02:59am	0	0	0	0	0	0	0	02:00am	0	0
03:00am	03:59am	0	0	0	0	0	0	0	03:00am	0	0
04:00am	04:59am	0	0	0	0	0	0	0	04:00am	0	0
05:00am	05:59am	0	0	0	0	0	0	0	05:00am	0	0
06:00am	06:59am	0	0	0	0	0	0	0	06:00am	0	0

Details

Hourly Campaign Progress



Unsuccessful Dial Attempts by Hour



Begin Time	Dial Attempts	Answers	Records Complete	Hit Ratio %	No RPC	No Answer	Abandoned	Dial Dropped	Busy	Answer Machine	Fax/Modem
00:00am	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0
01:00am	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0
02:00am	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0
03:00am	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0
04:00am	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0
05:00am	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0
06:00am	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0

Genesys - Kristen Milburn - Workspace

My Workspace

My Channels My Campaigns My History My Statistics Contact Center Statistics

Media Status Forward Information

voice, instant messaging	Ready (Pending)	No Active Forward
chat	Not Ready (00:02)	
email	Not Ready (16:02)	
facebook	Ready (00:08:29)	
facebook (session mode)	Ready (00:08:29)	
fax	Ready (00:08:29)	
SMS	Ready (00:08:29)	
twitter	Ready (00:08:29)	
webcalltrack	Ready (00:08:29)	
webform	Ready (00:08:29)	
workitem	Ready (00:08:29)	

Available files

- Genesys Outbound ...
Version created last ...
11:41 AM Sunday, N...
- Genesys Outbound ...
Version created last ...
11:41 AM Sunday, N...
- Genesys Interactive ...
Version created last ...
11:20 AM Tuesday, ...

Which file do I want to save?

Page: 1 of 1 Words: 0

Start Genesys Ad... C:\Users\Ad... CCPulse+ - [... Kristi Sippola ... Steve Haman... Composer - ... Kristen MIL... New Microso...

3:56 AM

Genesys - Kristen Milburn - Workspace

My Workspace

My Channels My Campaigns My History My Statistics Contact Center Statistics

Filter

Add Condition Match All Conditions Match Any Condition

Status All Start Date On

Status	Subject	Start Date	End Date
In Progress		2/8/2017 3:52:28 AM	
Done		2/8/2017 3:48:05 AM	2/8/2017 3:51:24 AM
Done		2/8/2017 1:45:10 AM	2/8/2017 1:52:42 AM
Done		2/7/2017 6:22:41 AM	2/7/2017 6:48:00 AM
Done		2/7/2017 2:37:15 AM	2/7/2017 2:37:20 AM

Page 1 of 1

Details Note Case Data

Chat session with Pat Thompson Duration 17s

- [1:20:22 AM] New party 'Pat Thompson' has joined the session
- [1:20:53 AM] New party 'Kristen Milburn' has joined the session
- [1:21:10 AM] Party 'Kristen Milburn' has left the session
- [1:21:10 AM] Party 'Pat Thompson' has left the session

1 - 10 of 10+ 10 per page

Start Genesys Admin... C:\Users\Admi... CCPulse+ - [SIP... Kristi Sippola - ... Steve Haman... Composer - SIP... New Microsoft ...

3:57 AM

Windows taskbar showing the Start button, taskbar buttons for Premier Finance, C:\Users\Ad..., CCPUse+, Steve Harris..., Composer..., New Micro..., Kristi Sippola..., and Customer 5115. The system clock shows 4:23 AM.

Jane Jones 0000133

Kristen Milburn

Origin: Inbound chat
Language: English
Name: Jane Jones
Priority: 85
Subject: Chat Request
Target: Customer_Service > 1

14:31:32 AM Jane Jones: hello
14:32:18 AM New party 'Kristen Milburn' has joined the session
14:32:33 AM Kristen Milburn: hha
14:32:10 AM Kristen Milburn: dadadadada

SUGARCRM CONTACT
CO-BROWSE KNOWLEDGE RESPONSES WEB ACTIVITY

Information

History

General		Phone Number	5125	Primary
Last Name	Jones			
First Name	Jane			
PFS Id	1201	Add Phone Number		
Language	English			
Address	2465 Lois Lane			
City	Smallville			
Zip Code	46402			
Country	USA			
State	IL			
Customer Segment	Silver			
E-mail Address	jones@demo.srv.genesyslab.com	Twitter From Address		
Add E-mail Address		Add Twitter From Address		
Facebook Actor Name				

Dispositions

Disposition Code
None
Needs Follow-Up
Processed

Send me chat transcript by email after this interaction

More...

demo.srv.genesyslab.com/pfs/contactus.jsp

Jane Jones 0000133

Kristen Milburn

Origin: Outbound email
Language: English
Name: Jane Jones
Priority: 65
Subject: Re: Request for

To: jones@demo.srv.genesyslab.com;
Cc: [Redacted]
Subject: Re: Request for

Text: English (United S)

Kristen Milburn: Hello and welcome to GDemo-TEL live customer service. My name is Kristen. My system indicates that you were looking for a cloud storage service. Is this correct?
On 2/8/2017 4:41 AM, Jane Jones wrote:
> Hello

SUGARCRM CONTACT
CO-BROWSE KNOWLEDGE RESPONSES WEB ACTIVITY

Any Keyword Search

View: All Responses

Response

- BlueSky Airlines
- Financial service
- SBank
- GDemo-TEL
- GDemo-TEL Chat
- GDemo-TEL Email
- GDemo-TEL Mobile
- Premier Financial Services
- Reminder

GDemo-TEL Chat Introduction
Description: GDemo-TEL Chat introduction

Hello and welcome to GDemo-TEL live customer service. My name is «S Agent.FirstName» My system indicates that you were looking for a cloud storage service. Is this correct?

Save

Start Premier Financial Services C:\Users\Ad... Start CPU... Steve Hanna... New Micro... Kredi Spol... Customer S... Inbox - Wh... 4:44 AM

Join Jane Jones 00:01:21

Origin: Inbound chat
Language: English
Name: Jane Jones
Priority: 65
Subject: Chat Request
Target: ?Customer_Service > 1

[4:31:02 AM] Jane Jones : hello
[4:32:18 AM] New party 'Kristen Milburn' has joined the session
[4:32:33 AM] Kristen Milburn : hha
[4:33:10 AM] Kristen Milburn : dada dada
[4:34:45 AM] Kristen Milburn : May I assist you with the form or anything else I can help you with?

Send

Disposition Note

- Disposition Code
- None
 - Needs Follow-Up
 - Processed

Any Keyword Search

View All Responses

Response

BlueSky Art-yes

Financial service

GS&K

Chat

Co-Browse form

Co-Browse in

Co-Browse chat

Good bye

Information T.C

Invite to schedule

Co-Browse form

Description: GB&K Chat Co-Browse form

May I assist you with the form or anything else I can help you with?



Join Jane Jones 00:10:57

Case Information

Origin: Inbound call to 8011
Queue: 8011
Service: Billing
Target: ?Customer_Service > 3 & Customer_Service-12

5115 Connected

Disposition Note

- Disposition Code
- None
 - Needs Follow-Up
 - Processed

Information History

General

table border="1">
Last Name	Jones	X
First Name	Jane	X
PFS Id	1201	X
Language	English	X
Address	2465 Lois Lane	X
City	Smallville	X
Zip Code	46402	X
Country	USA	X
State	IL	X
Customer Segment	Silver	X

Phone Number

5125	Description	X	Primary
6604661100	Description	X	
Add Phone Number			

E-mail Address

jones@democrsy.genesyslab.com	Description	X
Add E-mail Address		

Twitter From Address