

ПРОТОКОЛ

Днес, 09.02.2017 г. от 09:00 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:

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. Николета 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 контролор;
13. Георги Георгиев - Мениджър "Експлоатация на приложения"
14. Величка Динева – Мениджър "Управление на качеството";
15. Борислав Георгиев - Старши мениджър "Фактуриране и събиране на вземанията"

се събра във връзка с открита процедура за възлагане на обществена поръчка чрез публично състезание, с номер ТТ001573 с предмет "Внедряване и поддръжка на Контакт център", открита с Решение ДР-677/25.11.2016 г. на Възложителя "Софийска вода" АД,

Комисия:

.....

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

публикувано обявление в РОП на 25.11.20 г. под номер 00435-2016-0087, за изршване на демонстрация в реално време на възможностите на предлаганият от участника софтуер, съгласно изискванията на конкурсната документация.

От страна на участника **„Мелон България“ ЕАД**, участие в демонстрацията взеха следните упълномощени представители: Борислав Арсов- Старши мениджър „Продажби“, Радослав Иванов – Директор „Технологични решения“ и Никос Кунупас - Бизнес Дивелопмент мениджър.

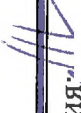
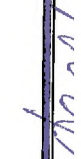
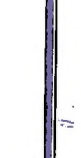
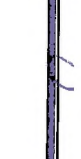
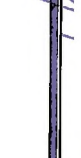
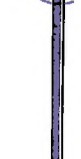
Демонстрацията на продукта платформа за Контакт център Altitude, предлаган от участника се състоя в Централен офис на възложителя. По време на демонстрацията бяха представени всички сценарии, посочени в т.42.3. от документацията за обществена поръчка, както следва:

№г.	Изисквания	Приоритет	Сценарий	ПРЕДСТАВЕНО
1		Да обработва входяща и изходяща комуникация	1 4.1 added 4.2 added	ACD/входяща кампания избиране с преглед на информацията/изх. кампания Автоматично избиране (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	избиране с преглед на информацията/изх. кампания Автоматично избиране (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 избиране с преглед на информацията/изх. кампания Автоматично избиране (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 избиране (Power Dialer)/ Изходяща кампания
7		Мениджърски екран	5 6	Мениджърски екран/управление на контактите Мениджърски екран/дисплеи в реално време
8		Статистика и отчети в реално време	6 7	Мениджърски екран/дисплеи в реално време доклади

Комисия
.....

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

9	Исторически отчети	7	доклади
10	Персонализирани отчети	7	доклади
12	Табло за Контактен Център (Wallboard)	да изобрази броя на обслужените от агент контакти, чакащи в опашката; входящите контакти в момента; пропуснатите контакти	
13	Възможност за добавяне / премахване:		
	Телефонен Център		
	Кампании	1	ACD/входяща кампания
	Скилове	2	Маршрутизиране на база на скилове
	Агенти	5	Мениджърски екран/управление на контактите
16	Агентски групи		
	Възможност за модифициране на дървото на Автоматичната система за отговор, запис на съобщения, изтриване на съобщения от ресурси на Софийска вода (ИТ, Супервайзори) без или с минимална външна подкрепа	включен в сценарий 2; да се демонстрира при наличие на техническа възможност	

Комисия:        

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

Комисия: *11*

.....

25	Телефонен номер на обаждащия 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 4.2	избират с преглед на информацията/изх. кампания Автоматично избират (Power Dialer)/ Изходяща кампания
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 Когато обаждането е поставено на Изчакване, Без звук или Трансфериране, клиентът да чува музика.	1	ACD/входяща кампания
28	Запис на обажданията	3. В избрания списък за всяко обаждане да се визуализира типа на обаждането (входящо / изходящо), номера на обаждащия, агент #/ име, начална дата и час, крайна дата и час, продължителност на обаждането, продължителност на разговора, време за обслужване. Възможност за сортиране и филтриране по избраните критерии. При нов входящ контакт да се създава автоматично запис:	да се демонстрира при наличие на техническа възможност да се демонстрира при наличие на техническа възможност	
29	Мултимедия база данни на контактите в КЦплатформата	* канал за комуникация * тип на контакта – входящ / изходящ	2	Маршрутизиране на база на скилове

Комисия: с

.....

	* 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.			
	1. Кодове за разпореждане и бележки, които да отбелязват входящи и изходящи обаждания, нуждаещи се от проследяване с цел целния екип да е информиран. След всяко обаждане агентът може да избере / добави код за разпореждане и да добави бележка за съдържанието на обаждането (контакта).			
30	Кодове за разпореждане (Call Disposition Codes) и бележки към обажданията			
		2	Маршрутизиране на база на скилове	
		да се демонстрира		
		2	Маршрутизиране на база на скилове	

Комисия:

.....

	2. Възможност за промяна на статуса (например създаден, чакащ, на база на приключен) – на база на предефиниран списък	2	Маршрутизиране на база на скилове
	3. Възможност за създаване на толкова 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	
	4. Възможност за проследяване на информацията чрез филтриране на база на код за разпореждане, времеви период и т.н., както и да се извличат отчети.	2	Маршрутизиране на база скилове / да се представи 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	
31	* за телефонен номер / кампания / Телефонен Център	да се демонстрира	
	* Агентите да нямат възможност да се впишат в системата преди и след специфичен час	да се обясни или демонстрира	
33	Възможност за провеждане на изходящи обаждания директно от агентския интерфейс чрез кликване, на който и да е телефонен номер (бутон)	да се демонстрира	
34	6. В случай, че контакт, предназначен за обслужване от Писмена кореспонденция, е насочен към Контактен Център – контактът да бъде пренасочен обратно към Сайта, за да се появи в списъка на Писмена кореспонденция като препратен /	да се обясни	

Комисия:

.....

38	Обаждания към системата за автоматичен отговор * CAO (IVR)	Проверка на времето от последното действие на клиента и дали в момента клиентът пише съобщение		
		Отговор до клиента (имейл или телефонен разговор), ако е необходима по-голям обем информация или допълнителни уточнения		
		Приключване на сесията		
		Проверка на правописа		
		1. Автоматично самообслужване – клиентът взаимодейства със системата, за да получи информация без да говори с агент и / или директно да се обади на агент.	2 3.2	Маршрутизиране на база на скилове Обратно обаждаване (Call Back)/ Входяща кампания - при наличие на техническа възможност
		4. Възможност за запис на персонализирани съобщения от интерфейс или от текст – към – реч софтуер, който автоматично да генерира съобщение в системата.		
		8. Обратно обаждаване на разговори в опашката (Queue Callback)		
			3.2	Обратно обаждаване (Call Back)/ Входяща кампания

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Айна Кривалова Софя Кръстева Ангел Петров Gabriella Меркор Екатерина Друмева Величка Динева

	*Когато клиентът се обаждат на "Софийска вода" АД и няма свободни агенти, обаждането се изпраща като чакащо към опашката. Веднъж подредено в опашката от чакащи обаждания, първото съобщение, което клиентът ще чуе ще бъде "Съобщение за обратно обаждане", което ще му предостави възможност да избере дали да остане в опашката и да изчака свързване с агент или да поиска обратно обаждане. Ако избере "обратно обаждане", клиентът ще чуе подходящо съобщение. След това той може да затвори и да очаква обратно обаждане. Системата ще позвъни на номера, от който клиентът се е обадил. Следващият свободен агент ще получи обаждане (искане за обратно обаждане). Цялата информация за клиента, който е избрал обратно обаждане, ще се появи на екрана на агента, подобно на обикновено обаждане. Когато заявката за обратно обаждане се изпълни от системата, агентът отговаря на заявката по същия начин, по който би отговорил на обикновено входящо обаждане. Системата автоматично ще избере клиента, който е заявил обратно обаждане и ще го свърже с агента.		3.2 Обратно обаждане (Call Back)/ Входяща кампания
39 Изходяща кампания	2. Възможност за използване на Автоматично избирание (Auto dialer) , който да обхожда лист с данни за контакт, да разпознава, че се е свързал с автоматичен секретар, факс, сигнал за заето и да пропускат контакти с телефонни номера, маркирани като "да не се контактува", за да осигури	4.1 4.2	избирание с преглед на информацията/изх. кампания Автоматично избирание (Power Dialer)/ Изходяща кампания

Комисията

.....

	съответствие с определени регулации и автоматично да коригира обажданията на база на предварително зададени бизнес правила			
	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	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	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		
	10. Автоматично връщане на обаждането – когато телефонната линия е заета, автоматично да се прави второ обаждане, когато линията се освободи	4.1	Автоматично избиране (Power Dialer)/ Изходяща кампания	
41	Кодове за разпореждане и бележки	да се демонстрира		

Комисия:

.....

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 2. Създава различни опашки от чакащи за обслужване контакти за различните екипи от агенти	1	ACD/входяща кампания
			3.1	Маршрутизиране на опашката / вх. кампания
45	Маршрутизиране на база на скилове	1. Осигурява всеки контакт (обаждане, чат, имейл) да бъде обслужен от най-подходящия агент 2. Възлага контакти на определени агенти или екип на база на предварително зададени правила 3. Възможност за конфигуриране на правилата толкова често, колкото е необходимо	2	Маршрутизиране на база на скилове
			5	Мениджърски екран/управление на контактите
46	Маршрутизиране и приоритизиране на опашката	1. Възможност за управление на опашката от контакти, чакащи обслужване, на базата 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 агентът се освободи 2. Време за чакане – максималното време, през което системата чака обаждането да бъде прието от агент. След този времеви период обаждането ще се пренасочи към функцията „Обратно обаждане“ (Queue call back)	3.1 3.2	Маршрутизиране на опашката / вх. кампания Обратно обаждане (Call Back)/ Входяща кампания
			3.1 3.2	Маршрутизиране на опашката / вх. кампания Обратно обаждане (Call Back)/ Входяща кампания

Комисия: gix
.....

11.11.2011

11.11.2011

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

	3. Лимит за чакане – в случай, че клиентът избере да остане в опашката (функцията „Обратно обаждаване“) – максималното време, което системата чака обаждаването да бъде прието от агент. След този времеви период системата ще разпадне връзката с клиента. Преди разпадането системата ще предложи на клиента да остави съобщение (Гореща линия).	3.1 3.2	Маршрутизиране на опашката / вх. кампания Обратно обаждаване (Call Back)/ Входяща кампания
	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
	1. Възможност агентите да избират работен статус на база на дейността им в момента (вписване / отписване, в готовност, не в готовност, пауза и т.н.) 2. Възможност Супервайзорите 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

Комисия:

.....

	телефона, добавя супервайзора към разговора и супервайзора може да посъветва агента без клиентът да знае. Супервайзорът може да натисне Край на разговора, за да напусне обаждането. Агентът също може да натисне „Тихо“ отново, за да се чува с клиента.		
56	Панел – Често задавани въпроси	3. В случай, че супервайзор е зает с друг разговор или агент, поискал съдействие, или е вписан в системата като агент – да уведомява агента, който е поискал съдействието. 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 демонстрира
57	Панел – Информация за клиента (Мултимедия база данни)	1. Детайли за клиента – преглед и редактиране на информация за клиента 2. Търсене на клиент – в мултимедия базата данни чрез използване на налични идентификатори 3. Търсене на контакт – в мултимедия базата данни чрез използване на налични индикатори, включително кодове за разпореждане. 4. Сортиране и филтриране на информацията	да се демонстрира да се демонстрира да се демонстрира
59	Сигнали за входящи контакти	Агентският екран да дава визуални сигнали, когато се появи входящ контакт	ACD/входяща кампания Маршрутизиране на база на скилове

Комисия:

.....

			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
		4. Възможност за управление на приоритизирането на каналите, налични за потребител (например - да не получава чат, ако в момента разговаря по телефона)	5	Мениджърски екран/управление на контактите
61	Дисплей в реално време	1. Да виждат всички агенти и техните статуси	6	Мениджърски екран/дисплеи в реално време
		2. Да виждат и редактират агентски реквизити, включително скиловете, към които агента е присъединен	5	Мениджърски екран/управление на контактите
		4. Отчети в реално време - възможност да се генерират при необходимост и за избор на времеви диапазон, агенти, компании, опашки, канал на контакта и т.н.	6	Мениджърски екран/дисплеи в реално време
		6. Статус на Агентите - дава възможност на супервайзорите да наблюдават статусите в реално време	6	Мениджърски екран/дисплеи в реално време
		7. Статистика за агентите - включително персонализиран изглед на представянето във връзка с обаяданията на всички агенти и	да се покаже на демото	

Комисия:

	агентски групи			
		Опашка – Статус на опашката в реално време	6	Мениджърски екран/дисплеи в реално време
64	Изходящи кампании	3. Да наблюдава прогреса и резултатите за кампанията	да се покаже на демото	
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. Средно време за обработка (wgap) 11. Средно време за обработка/ АТТ
		2. Библиотека с обяснения за значението на всеки измерител и ключов индикатор и начина, по който се изчислява	да се покаже библиотеката	

Комисия:

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

	4. Стъпката на времения 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 избора на период)	да се покаже на демото	
	5. Експорт на данни – възможност за избор на формат (xls, csv, etc.)	да се покаже на демото	
38	5. Възможност да се променя / добавя / премахва SAO информация към специфично меню толкова често, колкото се налага, включително и от агентите в КЦ; Възможност да се променя реда на съобщенията. Новодобавеното съобщение да не се записва върху вече съществуващо.	представено	

По време на демонстрацията, комисията констатира, че функционалностите описани в т.31 - „Агентите да нямат възможност да се впишат в системата преди и след специфичен час“, т.56.3, т.35 - „Правопис“, 37 - „Правопис“ и т.21 от техническото задание, са налични и отговарят напълно на изискванията от документацията за участие.

Демонстрацията беше проведена на работеща система в реално време.

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

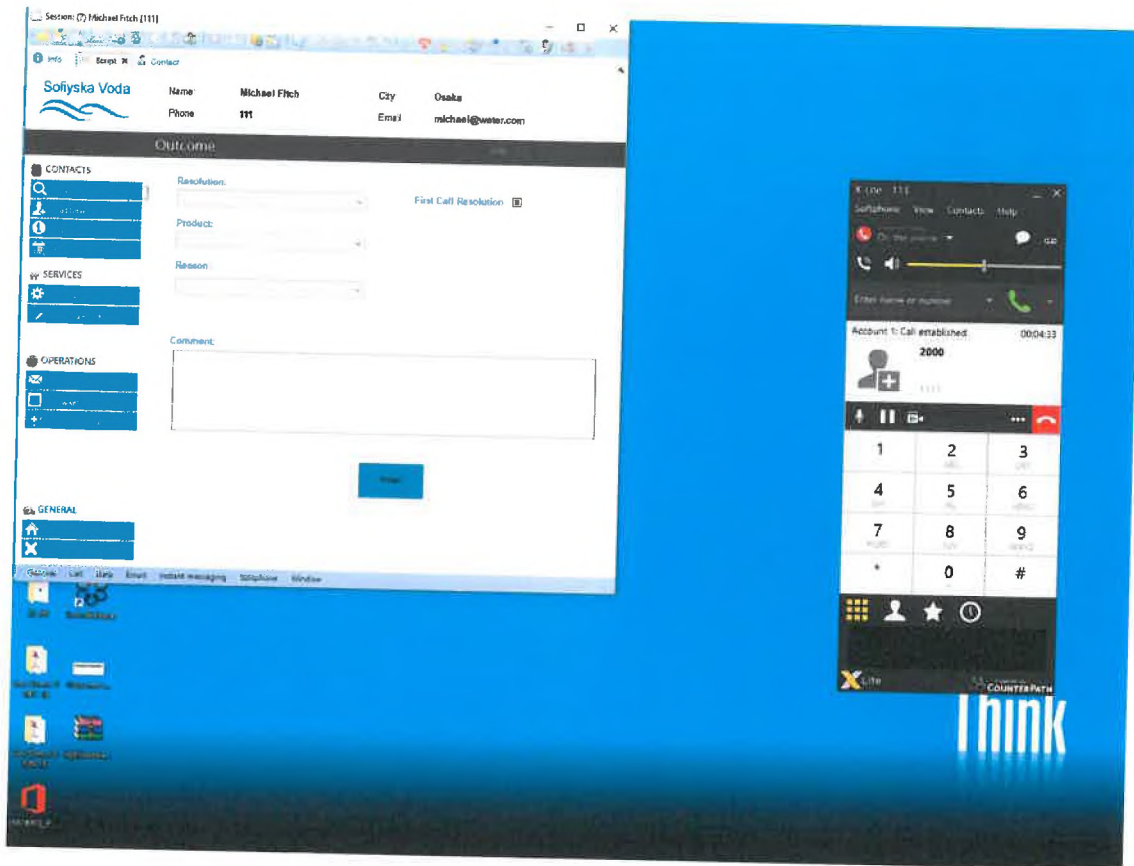
Заседанието на Комисията приключи на 09.02.2017 год. в ...12.50 ч. часа с подписване на настоящия протокол.

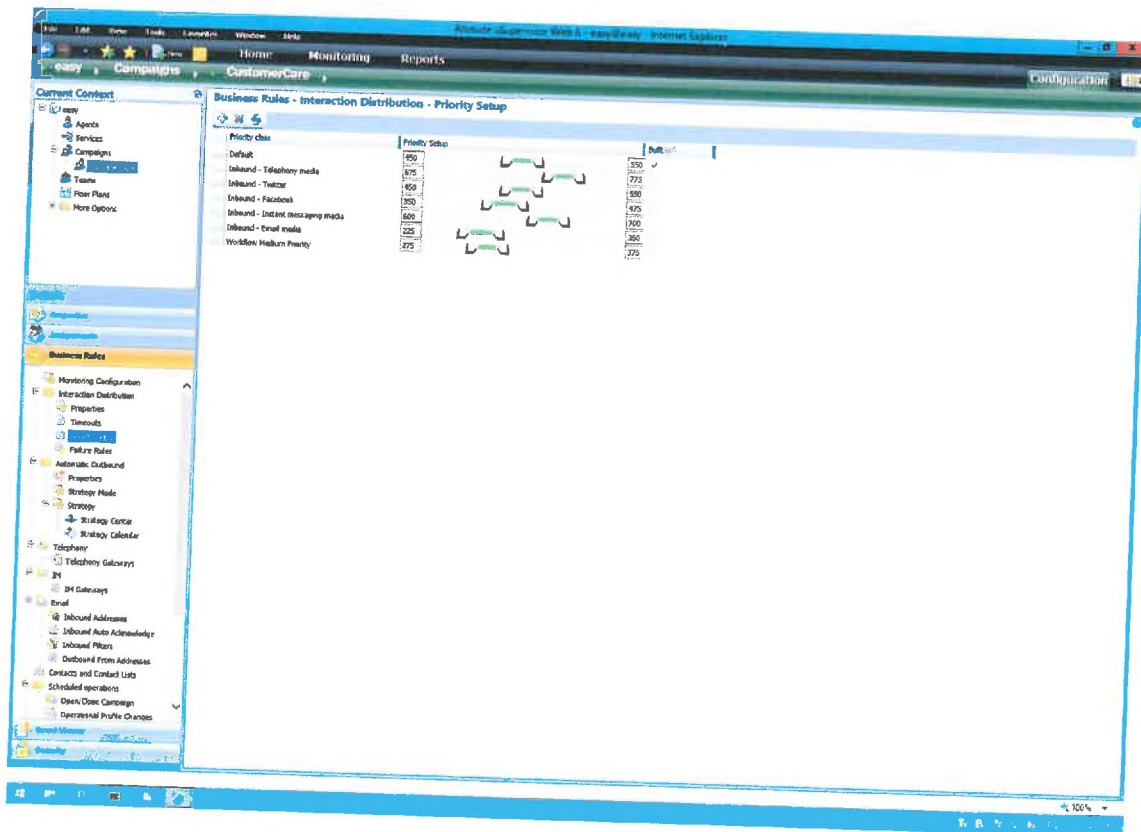
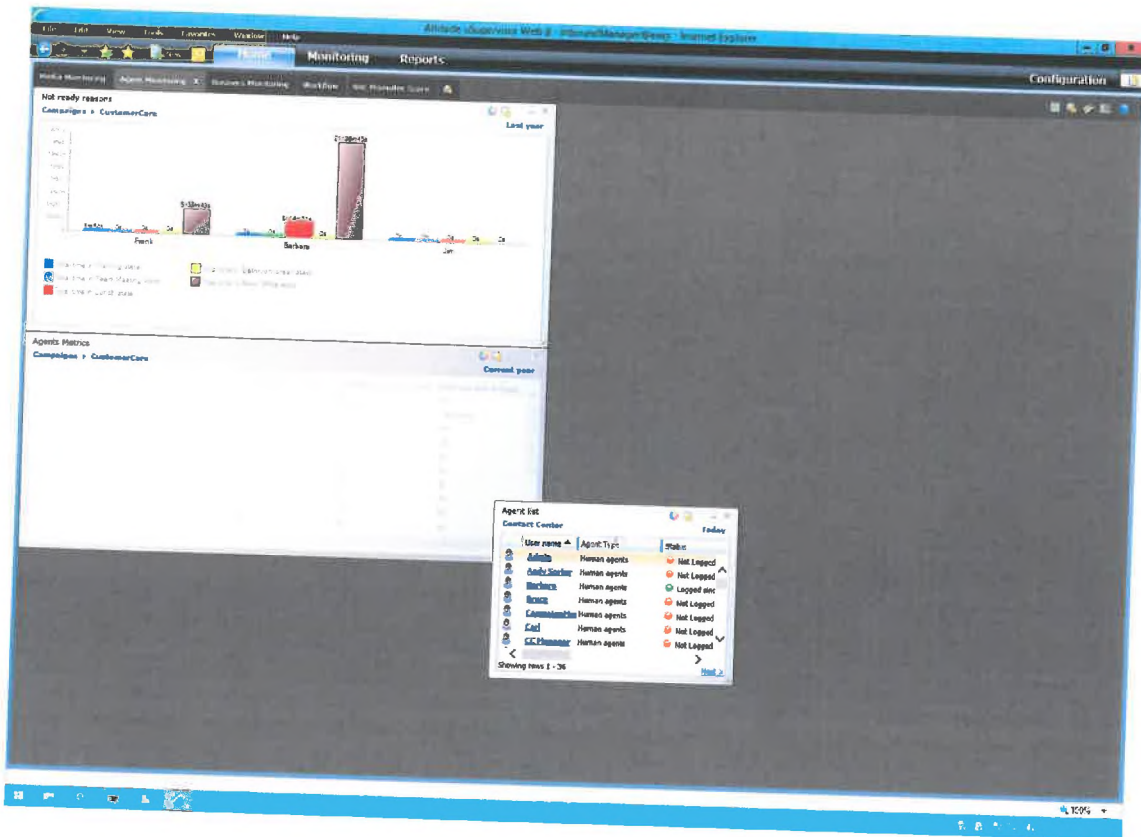
За Участника „Мелон България“ ЕАД:

1. Борислав Арсов
2. Радослав Иванов
3. Никос Кунупас

Комисия

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





-5-

Agent	Slice Start	Logged	Open	Open (%)	Ready	Ready (%)	Not Ready	Not Ready (%)	Script Session	Talk	Talk Time	Talk (%)	Talk Avg.	Wrapup Time	Wrapup (%)	Wrapup Avg.	Hold Time
Admin	0s	0s	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Andy Sorter	0s	0s	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Barbara	2h5m12s	2h4m5s	98.2%	50m35s	40%	1h15m52s	60%	27m39s	4	26m23s	20.9%	6s	0.1%	0s	0%	0s	0s
Bruce	0s	0s	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
CampaignManager	0s	0s	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Carl	0s	0s	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
CC Manager	0s	0s	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Cheryl Ticket	0s	0s	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Chris	0s	0s	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Dave	0s	0s	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
David	4m18s	2m59s	69.4%	1m23s	32.2%	2m55s	67.8%	15s	0	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0s
Deborah	0s	0s	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
easy	45m13s	0s	0%	0%	0%	45m13s	100%	0s	0	0s	0%	0s	0%	0s	0%	0s	0s
easyAER	0s	0s	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Frank	0s	0s	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
George	0s	0s	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Gina	0s	0s	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
InboundManager	0s	0s	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
IVR01	2h48m22s	2h44m52s	97.9%	2h44m52s	97.9%	3m30s	2.1%	2m39s	4	2m32s	1.5%	1s	0%	0s	0%	0s	0s
IVR02	2h46m46s	2h42m59s	97.7%	2h42m59s	97.7%	3m47s	2.3%	2m43s	4	2m42s	1.6%	0s	0%	0s	0%	0s	0s
Jim	0s	0s	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Joe	0s	0s	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
John	0s	0s	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Kate	0s	0s	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s
Laura	0s	0s	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0s	0	0s	0%	0s	0s	0%	0s	0s

Define the cube

Define the cube for generating reports. The cube sets the context for reports generated from the report template.

Available Dimensions

- Activity Outcomes
- Agent
- Agent in Campaign Log
- Business Segment
- Campaign Log
- Contact
- Contact History
- Contact List
- Global Interaction
- Media
- Recording
- Script outcome
- Script
- User

Selected Dimensions

Preview

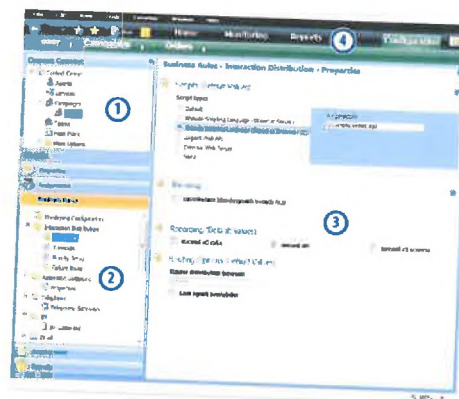
- Campaign 390
- Campaign 391
- Campaign 323
- Campaign 665

Previous Next Cancel

USUPERVISOR REFERENCE

- Introduction
 - How to use uSupervisor
 - How to configure lists
 - How to configure filters in lists
 - How to read lists
 - How to read bar charts
 - How to read pie charts
 - How to read line charts
 - How to read value lists
 - How to use home pages
 - How to use the report explorer
 - How to use the floor plan editor
 - How to use the floor plan viewer
 - Floor plan workstation reference
 - How to use the strategy center
 - Strategy center call reference
 - Strategy center review contacts dialog
- Menu operations
- uSupervisor hierarchy reference
 - Access View
 - Access Rule Profile
 - Activity Outcome
 - Agent
 - Background Task
 - Business Monitor
 - Business Panel
 - Business Segment
 - Campaign
 - Campaign Schedule Operational Profile
 - Campaign email Filter
 - Category
 - Contact
 - Contact
 - Contact Center
 - Contact Center Node
 - Contact History
 - Contact Profile
 - Contact Set
 - Dev Tools
 - Directory
 - Do Not Call Entry
 - Do Not Call List

- 1 Current context
- 2 Details group
- 3 Panel
- 4 Menu toolbar and navigation



1. CURRENT CONTEXT

List of available top-level contexts and a hierarchical view of the currently selected context. Select a top-level context to display a list of items which are also contexts. For example, select Campaigns as the current context to display a list with all campaigns in the contact center, and select a campaign from the list to set the campaign as the new current context. The main top-level contexts are the following:

• Contact center

Manages contact center operations. Configures every aspect of the contact center from the physical to the logical infrastructure and all business rules. Monitors all operations of the contact center as a whole. All other contexts represent a subset of the contact center context.

• Agents

Manages each agent in the contact center. Configures agent accounts and monitors agent work.

• Services

Manages each service of the contact center. Defines the data schema to be used in campaigns with the same business objectives and monitors the campaigns grouped in the service as a whole.

• Campaigns

