Plataforma de inteligência para planejamento e apoio à decisão

Principais características

- Exibe os dados sobre a performance do sistema de telefonia conectados para melhor tomada de decisão
- Custos das chamadas
- Informações em tempo real e histórica
- Exportação dos bilhetes dos registros de telefonia
- Envio de notificações com base em gatilhos configuráveis

Aplicações

- Call centers
- Operadoras de telefonia
- Corporações com alto fluxo de chamadas

Visão geral

Em cenários onde manter a comunicação em pleno funcionamento é essencial para o sucesso do negócio, é necessário dispor de ferramentas para medir e apoiar as tomadas de decisões relacionadas ao sistema de telefonia. Saber da efetividade das chamadas realizadas, identificar pontos com baixo desempenho e descobrir o período onde há alto índice de aproveitamento das ligações, pode ser decisivo para o sucesso da operação.

O Insight! é a plataforma de inteligência para planejamento que oferece total apoio nas tomadas de decisão. Conecta todos os dados relacionados ao sistema de telefonia, permitindo o planejamento e a tomada de decisões, com base em informações e indicadores criados, com o objetivo de assegurar o melhor aproveitamento do sistema de telefonia. É uma plataforma completa e robusta, pronta para alto tráfego de chamadas, que oferece uma visão totalmente ampliada da operação. O usuário não apenas conseguirá medir a performance somente de uma campanha, ou de um gateway, ou de uma operadora, mas sim, deste ecossistema por completo. É possível analisar e obter indicadores, como índice de efetividade da rede de telefonia (NER), índice de atendimento das chamadas (ASR), tempo médio de conversação (ACD) e tentativas de chamadas por segundo (CAPS). São informações que auxiliam o administrador na tomada de decisões para atingir suas metas, agregando valor ao negócio.

Todas as informações estão disponíveis em tempo real ou no histórico, possibilitando ter uma visão comparativa da operação em diferentes períodos.

O Insight! é uma plataforma SaaS (Software como Serviço) e não é necessário dispor de servidor para instalação. O acesso é realizado de qualquer dispositivo com navegador Web e acesso à Internet. A plataforma possui recursos de segurança para sigilo e proteção das informações.

Um Business Intelligence da sua telefonia

O Insight! possui a capacidade de análise de informações de um BI (Business Intelligence), mas com foco na operação de telefonia. Através dos filtros do Insight!, é possível isolar e visualizar a performance da operação em pontos específicos, focando na informação necessária sobre a operação. Pode-se acompanhar o desempenho das chamadas por região geográfica, por gateways, campanhas, serviços, rede de telefonia, ou ainda por qualquer combinação entre eles, possibilitando o cruzamento de informações detalhadas permitindo diagnósticos precisos e imediatos.

Os filtros ainda permitem fazer uma análise mais pontual. É possível isolar somente as chamadas com determinados atributos, tais como: chamadas realizadas ou recebidas, que tiveram desligamento externo (operadora ou cliente), desligamento interno (serviço ou atendente), que foram desligadas pelo gateway, somente chamadas de um perfil de tráfego específico (longa distância ou local), entre outras. Filtros aplicados com frequência podem ser salvos para uma rápida utilização.

Mesma informação, perspectivas diferentes

O resultado do filtro aplicado no Insight! pode ser visualizado em diferentes perspectivas, o que permite o usuário analisar a mesma situação sob pontos de vista diferentes. Por exemplo, ao filtrar somente as chamadas que não foram encaminhadas ao cliente final, é possível analisar quais operadoras de telefonia tiveram maior índice de chamadas não encaminhadas sob a perspectiva de redes. Com este mesmo filtro, é possível identificar este mesmo índice, por região. A perspectiva de tendência fornece uma linha do tempo para que o usuário possa acompanhar os indicadores de desempenho em momentos diferentes.

As perspectivas auxiliam ao usuário na identificação de possíveis pontos de melhoria, ou ainda, identificar pontos com falha ou que estejam apresentando baixo desempenho, permitindo otimizar a operação.

O insight permite analisar uma mesma situação sob as seguintes perspectivas:

- Análise geográfica.
- Avaliação de tendências.
- Comparação de desempenho (Benchmarking).
- Bilhetes.
- Desempenho das redes (Operadoras).
- Geolocalização das chamadas.
- Perfil de tráfego.

Indicadores de desempenho

A plataforma possui diferentes grandezas para análises estatísticas. Os resultados destes indicadores são dinâmicos, sendo exibidos conforme o filtro aplicado.

NER – Network Effectiveness Ratio (Índice de Efetividade da Rede): mede a efetividade da rede de telefonia. É o percentual das chamadas que foram encaminhadas ao destino final, ou seja, as chamadas discadas por um serviço e trafegaram por todo o sistema de telefonia até chegar ao aparelho do cliente final. O NER mede apenas as chamadas onde o cliente final, por algum motivo, rejeitou a chamada (número ocupado, caixa postal, não houve atendimento) e também as chamadas atendidas.

Taxa de falha: semelhante ao NER, porém mede o percentual das chamadas que não foram encaminhadas ao destino final. As chamadas que foram rejeitadas na rede interna, gateway ou operadora de telefonia são contabilizadas neste indicador.

ASR – Answer Seizure Ratio (Índice de chamadas atendidas): indica o percentual de chamadas que foram atendidas. Todas as chamadas realizadas que chegaram até o aparelho do cliente final e foram atendidas, são contabilizadas neste indicador.

ACD – Average Call Duration (Duração média das chamadas): tempo médio (em segundos) de duração das chamadas atendidas.

CAPS - Call Attempts Per Second (Tentativas de chamadas por segundo): mostra a quantidade de tentativas de chamadas, por segundo, que são realizadas no sistema. O resultado deste cálculo é o total de tentativas de chamadas realizadas em um determinado período, dividindo pelo mesmo período, em segundos.

Este indicador é útil para saber se o CAPS do sistema de telefonia da corporação está em acordo com o CAPS oferecido e suportado pela operadora de telefonia. Se o CAPS da corporação estiver acima do valor suportado pela operadora, por exemplo, algumas chamadas poderão ser rejeitadas pela operadora. Assim como um valor abaixo ao suportado pela operadora de telefonia, possibilita a corporação aumentar a quantidade de chamadas realizadas, até que fique próximo ao suportado pela operadora.

Aproveitamento: indica a quantidade de chamadas que tiveram um tempo de conversação superior a 30 segundos.

Taxa de ocupação (Taxa de aproveitamento da capacidade disponível – total): percentual de ocupação da capacidade total do sistema. Por exemplo: em um cenário com 10 circuitos (canais), a capacidade máxima de ocupação em 10 segundos é de 100 segundos (10 circuitos x 10 segundos). Se durante este tempo (100 segundos), 5 circuitos forem ocupados por 5 segundos cada, o tempo total de todos os circuitos ocupados neste tempo somará 25 segundos, chegando a uma taxa de ocupação de 25%. Este indicador possibilita saber se a infraestrutura de telefonia atende a demanda, por exemplo.

Taxa de conversação (Taxa de aproveitamento da capacidade disponível – somente conversação): percentual de ocupação da capacidade total do sistema total do sistema. É calculado da mesma forma que a taxa de ocupação, porém levando em consideração apenas o tempo de conversação, ou seja, somente o tempo após o atendimento da chamada.

Classificação de chamadas: exibe os resultados da classificação de chamadas informando as quantidades de chamadas que foram desligadas por se tratarem de caixa postal, anúncio ou mensagem da operadora, entre outras classificações.

Custos: Esse indicador demonstra, baseado em configurações de tarifação, qual foi o custo das chamadas de um conjunto de chamadas, vista em uma perspectiva ou gráfico. As configurações de tarifações, podem ser feitas por redes, ou ainda, para chamadas entrantes com diferentes tarifações para cada um dos 0800. Esse indicador também é muito útil para revisar, planejar e monitorar custos de uma campanha ou operadora.

Indicadores de desempenho

No Insight! é possível criar gatilhos para envio de notificações quando um indicador estiver fora do padrão estabelecido. É possível configurar o sistema de gatilhos para que quando a taxa de encaminhamento (NER) de uma operadora está abaixo de 20%, por exemplo, ou quando a duração média das chamadas (ACD) de uma campanha estiver abaixo de 5 segundos, as notificações sejam acionadas. Esse mecanismo auxilia o administrador a estar sempre à frente de situações imprevistas para tomar as medidas necessárias antes que impactem no resultado do negócio.

Na seção de notificações do Insight!, o usuário pode filtrar por situação, acompanhar o andamento e os detalhes de cada notificação. É exibido a data e hora de abertura, quando foi visualizada pelo usuário responsável por resolver o caso e quando foi resolvido. Além disso, é possível que os usuários incluam notas em cada etapa para registrar dados sobre a ocorrência, mantendo um histórico organizado em cada notificação.

Facilidade e agilidade no diagnóstico

Cada tentativa de conexão telefônica produz um registro de detalhe da chamada (CDR – Call Detail Record). No entanto, estes registros muitas vezes não são exibidos de uma forma amigável pelos dispositivos de telefonia, dificultando a interpretação das informações e no levantamento das causas de uma ocorrência. O CDR é um aliado importante na análise e diagnóstico de problemas de telefonia, pois contém diversas informações de cada chamada trafegada pelo sistema de telefonia.

A seção de bilhetes do Insight! reúne os registros CDR, exibindo-os de forma amigável, com indicador do direcionamento da chamada, ou seja, se é uma chamada realizada ou recebida, e ainda, se o desligamento ocorreu pela rede interna ou externa. Os registros das chamadas ainda podem ser filtrados por número de origem e destino, tempo total da chamada e duração, oferecendo praticidade e agilidade na coleta de evidências e na análise e diagnóstico de ocorrências.

Especificações técnicas

Sistema

- Disponibilizado em ambiente individual na nuvem
- Interface web responsiva
  - Ajuste automático para visualização em diversos dispositivos (computadores, smartphones, tablets, entre outros)
- Preparado para operar no mercado internacional
- Exportação dos bilhetes CDR para CSV

Segurança

- Acesso através do protocolo HTTPS
- Controle de acesso à interface web por grupo de usuário
- Diferentes privilégios de acesso por grupo de usuário
- Possibilidade de tráfego de dados por VPN

Integração

- Envio dos dados dos gateways via protocolo RADIUS
- Monitora gateways da linha Kmedia e KMG
- Possibilidade de integração com outros sistemas
- Monitoramento dos gateways e seus componentes via SNMP*****

***** *Requer sistema de monitoramento instalado in loco na rede local do cliente.*

Certificações

- Garantia durante a contratação do serviço
- Indústria certificada ISO 9001

Exemplo da interface do sistema

KHOMP
Rua Joe Collaço, 253 - Florianópolis, SC
+55 (48) 3722.2900
comercial@khomp.com