

L'applicativo, studiato per ottimizzare il servizio erogato dal Call Center, offre strumenti validi ed efficaci sia ai coordinatori del Call Center, consentendo loro il controllo totale sulla gestione, sull'andamento e sulla produttività del servizio, che agli operatori, permettendo loro in modo semplice e immediato la gestione delle turnazioni e le richieste ferie.

Il **CCMcs** inoltre è studiato in modo tale che vengano segnalate possibili problematiche di gestione dei turni di lavoro che possono andare ad impattare la corretta erogazione del servizio.

STAMPA CANCELLA

Foglio Mensile Pianificato
Valido per il mese di Ottobre

	Sab 01	Dom 02	Lun 03	Mar 04	Mie 05	Gio 06	Ven 07	Sab 08	Dom 09	Lun 10	Mar 11	Mie 12	Gio 13	Ven 14	Sab 15	Dom 16	Lun 17	Mar 18	Mie 19	Gio 20	Ven 21	Sab 22	Dom 23	Lun 24	Mar 25	Mie 26	
andrea achilli		G1 8:30-16	G1 8:30-16	G1 8:30-16	G1 8:30-16	G1 8:30-16	S1 16			G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30			G1 16:30	G1 16:30	G1 16:30	G1 16:30	G1 16:30	S1 16:30			G1 16:30	G1 16:30	G1 16:30
angelo esposito	S1 8-13	G1 10:30-13	G1 10:30-13	G1 10:30-13	G1 10:30-13	G1 10:30-13				P8- 15:30	P8- 15:30	P8- 15:30	P8- 15:30	P8- 15:30	Rep	Rep	G17- 15:30	G17- 15:30	G17- 15:30	G17- 15:30	G17- 15:30				G1 16	G1 16	G1 16
daniela denobila																											
giorgia rugnai																											
giulio daltoncometali			P8- 16:30	P8- 16:30	P8- 16:30	P8- 16:30	P8- 16:30										G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30	Rep	Rep		G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30
laura maia																											
mariano gazzaferri			FERE	G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30			G1 10:30	G1 10:30	G1 10:30	G1 10:30	G1 10:30	S1 13		G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30					G17- 14:30	G17- 14:30	G17- 14:30
massimiliano temura																											
pietro stampeggioni	Rep	Rep	G1 8:30-16	G1 8:30-16	G1 8:30-16	G1 8:30-16	G1 8:30-16	S1 13		G17- 14:30	G17- 14:30	G17- 14:30	G17- 14:30	G17- 14:30			P8- 16:30	P8- 16:30	P8- 16:30	P8- 16:30	P8- 16:30				FERE	G8- 16:30	G8- 16:30
fabiana testà																											
umberto castiglione	S1 8-13	G17- 16:30	G17- 16:30	G17- 16:30	G17- 16:30	G17- 16:30	G17- 16:30	Rep	Rep	G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30	G8- 16:30			G1 11:30	G1 11:30	G1 11:30	G1 11:30	G1 11:30	S1 13			P8- 16:30	P8- 16:30	P8- 16:30

STAMPA CANCELLA

Convalida Ferie dal 01/08/2011 al 31/08/2011

Richieste sospese: 0

Visualizza richieste pervenute entro il: (aggiornata)

Publicazione: (Seleziona Tipo Aggiornamento)

Richieste Approvati Approvati Rifiutati Rifiutati Richieste Annullati Ferie Progetto

Agente	01/08	02/08	03/08	04/08	05/08	06/08	07/08	08/08	09/08	10/08	11/08	12/08	13/08	14/08	15/08	16/08	17/08	18/08	19/08	20/08	21/08	22/08	23/08	24/08	25/08	26/08	27/08	28/08	29/08	30/08	31/08	
andrea achilli																																
angelo esposito																																
daniela denobila																																
giorgia rugnai																																
giulio daltoncometali																																
laura maia																																
mariano gazzaferri																																
massimiliano temura																																
pietro stampeggioni																																
fabiana testà																																
umberto castiglione																																

Service Desk

Lun	Mar	Mie	Gio	Ven	Sab	Dom
11/08	12/08	13/08	14/08	15/08	16/08	17/08
18/08	19/08	20/08	21/08	22/08	23/08	24/08
25/08	26/08	27/08	28/08	29/08	30/08	31/08

Telefonia

Lun	Mar	Mie	Gio	Ven	Sab	Dom
01/08	02/08	03/08	04/08	05/08	06/08	07/08
08/08	09/08	10/08	11/08	12/08	13/08	14/08
15/08	16/08	17/08	18/08	19/08	20/08	21/08
22/08	23/08	24/08	25/08	26/08	27/08	28/08
29/08	30/08	31/08				

Caratteristiche tecniche

Il software gestionale **CCMcs** è stato progettato con l'ausilio di strumenti ad alto livello tecnologico di tipologia open source, di seguito alcune immagini esemplificative di alcune caratteristiche del sistema sviluppato:

Preferenze Turni per il mese di Novembre

Indicare il turno che si vorrebbe fosse assegnato per il giorno della settimana. Se non si hanno preferenze per uno o più giorni indicare "INDIFFERENTE". In caso di riposo indicare "RIPOSO". Utilizzare il flag "Indispensabile" per indicare se la preferenza indicata è l'unica possibile per quel giorno. Eventuali note possono essere inserite nell'apposito campo.

Giorno	Turno	Indispensabile
Martedì - 01/11/2011	INDIFFERENTE	<input type="checkbox"/>
Mercoledì - 02/11/2011	INDIFFERENTE	<input type="checkbox"/>
Giovedì - 03/11/2011	INDIFFERENTE	<input type="checkbox"/>
Venerdì - 04/11/2011	INDIFFERENTE	<input type="checkbox"/>
Sabato - 05/11/2011	INDIFFERENTE	<input type="checkbox"/>
Domenica - 06/11/2011		
Lunedì - 07/11/2011	INDIFFERENTE	<input type="checkbox"/>
Martedì - 08/11/2011	INDIFFERENTE	<input type="checkbox"/>

Turni validi dal 24/10/2011 al 29/10/2011

Per visualizzare il riepilogo mensile dei turni del Service Desk clicca qui

Turni Globali

Agente	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
andrea.achilli	G10-13	G10-13	G10-13	G10-13	G10-13	-
angelo.supino	G8-16	G8-16	G8-16	G8-16	G8-16	S19-13
giulio.dalozcometazzo	G8-16	G8-16	G8-16	G8-16	G8-16	-
martino.gazzettoni	G7-14	G7-14	G7-14	G7-14	G7-14	S19-13
pietro.stampeggioni	FERIE	G8-16	G8-16	G8-16	G8-16	Rep
umberto.castiglione	P18-16.30*	P18-16.30*	P18-16.30*	P18-16.30*	P18-16.30*	-

Dettagli tecnici

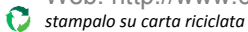
Ambiente	Linux
Piattaforma	Web
Linguaggio	WBnet/PHP
Base Dati	MySQL

LEARN MORE

Per maggiori informazioni sulle soluzioni Comp.Sys contattare:



COMP.SYS s.r.l
 Sede op. e amm.va: Via Borgo San Rocco, 9
 00044 Frascati (RM)
 Tel: 06/9424929 - Fax: 06/94010423
 Web: <http://www.csy.it>



COMPANY WITH INFORMATION SECURITY
 MANAGEMENT SYSTEM CERTIFIED BY DNV
 = ISO/IEC 27001:2005 =

