

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 8:30-18:30	G1 8:30-18:30	G1 8:30-18:30	G1 8:30-18:30	G1 8:30-18:30	S1 9-13		G8- 15:30-18:30	G8- 15:30-18:30	G8- 15:30-18:30	G8- 15:30-18:30	G8- 15:30-18:30			G1 15:30-18:30	G1 15:30-18:30	G1 15:30-18:30	G1 15:30-18:30	G1 15:30-18:30	S1 9-13			G1 10:30-13:30	G1 10:30-13:30	G1 10:30-13:30	
angelo esposito	S1 9-13	G1 10:30-13:30	G1 10:30-13:30	G1 10:30-13:30	G1 10:30-13:30	G1 10:30-13:30				P8- 15:30-18:30	P8- 15:30-18:30	P8- 15:30-18:30	P8- 15:30-18:30	P8- 15:30-18:30	Rep	Rep	G7- 15:30-18:30	G7- 15:30-18:30	G7- 15:30-18:30	G7- 15:30-18:30	G7- 15:30-18:30				G1 8:30-16:30	G1 8:30-16:30	G1 8:30-16:30	
danilo denobila																												
giorgia mugnai																												
giulio daltoncometali			P8- 16:30-18:30	P8- 16:30-18:30	P8- 16:30-18:30	P8- 16:30-18:30	P8- 16:30-18:30			G1 8:30-19:15	G1 8:30-19:15	G1 8:30-19:15	G1 8:30-19:15	G1 8:30-19:15	S1 9-13		G8- 15:30-18:30	G8- 15:30-18:30	G8- 15:30-18:30	G8- 15:30-18:30	G8- 15:30-18:30	Rep	Rep		G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30	
luna maria																												
matteo gazzafoni			FERE	G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30			G1 10:30-13:30	G1 10:30-13:30	G1 10:30-13:30	G1 10:30-13:30	G1 10:30-13:30	S1 9-13		G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30					G7- 14:30-16:30	G7- 14:30-16:30	G7- 14:30-16:30	
massimiliano lemmura																												
pietro stampoggioni	Rep 15-18	Rep 15-18	G1 8:30-18:30	G1 8:30-18:30	G1 8:30-18:30	G1 8:30-18:30	G1 8:30-18:30	S1 9-13		G7- 14:30-18:30	G7- 14:30-18:30	G7- 14:30-18:30	G7- 14:30-18:30	G7- 14:30-18:30			P8- 16:30-18:30	P8- 16:30-18:30	P8- 16:30-18:30	P8- 16:30-18:30	P8- 16:30-18:30				FERE	G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30	
fabiana testà																												
umberto castiglione	S1 9-13	G7- 10:30-13:30	G7- 10:30-13:30	G7- 10:30-13:30	G7- 10:30-13:30	G7- 10:30-13:30	Rep	Rep		G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30	G8- 16:30-18:30			G1 11:30-13:30	G1 11:30-13:30	G1 11:30-13:30	G1 11:30-13:30	G1 11:30-13:30				S1 9-13	P8- 16:30-18:30	P8- 16:30-18:30	P8- 16:30-18:30

STAMPA CANCELLA

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

Visualizza richieste pervenute entro il: gg/mm/aaaa

Richieste sospese: 0

Publicazioni: Seleziona Tipo Aggiornamento

Richieste: Approvati Approvati Privati Approvati Pubblici Rifiutati Rifiutati Privati Rifiutati Pubblici Richieste annullamento Annullati Ferie Progetto

Tutte le richieste
Tutte le richieste validate
Tutte le aperte restano

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	1	1	1	1	1	2	0	2	2	2	2	2	0	2	3																	
angelo esposito																																
danilo denobila																																
giorgia mugnai																																
giulio daltoncometali																																
luna maria																																
matteo gazzafoni																																
massimiliano lemmura																																
pietro stampoggioni																																
fabiana testà																																
umberto castiglione																																

Service Desk	Lun	Mar	Mie	Gio	Ven	Sab	Dom
01/08	02/08	03/08	04/08	05/08	06/08	07/08	08/08
1 170	1 171	1 171	1 171	2 120	0 000	0 000	0 000
10 000	10 000	10 000	10 000	0 000	11 000	11 000	11 000
08/08	09/08	10/08	11/08	12/08	13/08	14/08	15/08
2 120	2 120	2 120	2 120	2 120	0 000	0 000	0 000
0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	11 000	11 000	11 000
16/08	17/08	18/08	19/08	20/08	21/08	22/08	23/08
2 120	3 120	2 120	2 120	2 120	0 000	0 000	0 000
0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	11 000	11 000	11 000
24/08	25/08	26/08	27/08	28/08	29/08	30/08	31/08
2 120	2 120	2 120	2 120	2 120	0 000	0 000	0 000
0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	11 000	11 000	11 000

Telefonia	Lun	Mar	Mie	Gio	Ven	Sab	Dom
01/08	02/08	03/08	04/08	05/08	06/08	07/08	08/08
0 000	0 000	0 000	0 000	1 111	0 000	0 000	0 000
1 000	1 000	1 000	1 000	0 000	1 000	1 000	1 000
09/08	10/08	11/08	12/08	13/08	14/08	15/08	16/08
0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000
0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000
17/08	18/08	19/08	20/08	21/08	22/08	23/08	24/08
0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000
0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000
25/08	26/08	27/08	28/08	29/08	30/08	31/08	01/09
0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000
0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000	0 000

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 Servizio clicka qui

Turni Globali

Agente	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
andrea achilli	G 10:30	G 10:30	G 10:30	G 10:30	G 10:30	-
angelo supino	G 8:30-15	G 8:30-15	G 8:30-15	G 8:30-15	G 8:30-15	G 9-13
giulio daltoncomelatto	G 8-15:30	G 8-15:30	G 8-15:30	G 8-15:30	G 8-15:30	-
mariano gazzatore	G 7-14:30	G 7-14:30	G 7-14:30	G 7-14:30	G 7-14:30	G 9-13
pietrol stampagioni	FERIE	G 8-15:30	G 8-15:30	G 8-15:30	G 8-15:30	Rep
umberto castiglione	P 8-15:30*	P 8-15:30*	P 8-15:30*	P 8-15:30*	P 8-15:30*	-

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.csys.it>

stampato su carta riciclata



AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI CERTIFICATO DA DNV GL = ISO/IEC 27001 =