

"פועלים במלפון"



מצגת למגמת תעשייה וניהול

טכניון

ינואר 2004

**הערוץ הטלפוני של “בנק הפועלים”, המספק
מגוון רחב של שירותים בנקאיים ללקוחותיו
(חיצוניים ופנימיים) מכל מקום ובכל עת.**

נתונים

1,676,000	• סה"כ שיחות נכנסות (בחודש)
1,203,000	• שיחות ששורתו ע"י המענה הקולי
472,000	• שיחות ששורתו ע"י בנקאים
65%	• אחוז לקוחות ששורתו תוך 25 שניות
27 שניות	• זמן המתנה ממוצע
209,000	• מספר פעולות פיננסיות
12%	• שיעור פעילות מכלל הבנק
150 (בכל מוקד)	• מספר עמדות באזור ובנשר
280	• מספר עובדים באזור
200	• מספר עובדים בנשר
600	• מספר עובדים כולל בשנת 2004

- נוסד בשנת 1995 כחלק מאסטרטגיית "בנק הפועלים" לספק ערוצי שירות מגוונים (סניף, מכשירים בשירות עצמי וטלפון) לכלל הלקוחות ולפי בחירתם.
- בשנת 1999 שודרג הערוץ הטלפוני ל Contact Center - כאשר בנוסף לשירות משודרג, התווספו נושא המכירות הצולבות והמכירות היזומות, והוקמו שירותי תמיכה ללקוחות האינטרנט.
- בשנת 2002 החל הבנק בפרויקט שיפור המענה הטלפוני בסניפים, שכחלק ממנו הועברו שיחות הלקוחות מהסניף ל"פועלים בטלפון". מהלך זה הביא עימו את הקמת המרכז בנשר.

היסטוריה (המשך)

בשנת 2003 החל "פועלים בטלפון" ליישם מדיניות, הכוללת את עולמות התוכן הבאים:

- ערוץ שירות המשרת את כל המגעים הטלפוניים הנכנסים לחטיבה הקמעונאית.
- ערוץ מכירה המופעל על ידי החטיבה הקמעונאית, הן בשיחות נכנסות והן כמרכז טלמרקטינג.
- ערוץ תמיכה הן ללקוחות הבנק (אינטרנט פרטי, אינטרנט עסקי), והן לעובדי הבנק בנושאים טכניים ומקצועיים (בנקאיים).
- ערוץ Back Office המטפל במטלות שאינן דורשות מגע ישיר עם הלקוח, ואשר נעשות כיום בסניפים.

התאמה לצורכי הלקוח

מלבד קו 2407*, הזמין 24 שעות ביממה, מפרסם הערוץ מספר קווים נוספים התואמים צרכים של סוגי לקוחות שונים ואשר לשירותם עומדים בנקאים עם כישורים מורחבים:

- קו תמיכה באינטרנט (הקו זמין בין 08:30 ל- 22:30).
- קו תמיכה בלקוחות הבורסה המקבלים עדיפות בכניסה לשירות בין השעות 08:30 לבין 17:00.
- קו יועצים בעלי רשיון ייעוץ בשוק ההון (הקו זמין בין 08:30 ל- 22:30).
- קו כתיבת אופציות במעו"ף.
- קו ני"ע זרים – בורסות בארה"ב (הקו זמין בין 08:30 ל- 23:30).
- קו שירות בשפה הרוסית (כולל מענה טלפוני עם מידע מלא ברוסית).
- קו שירות בשפה הערבית (כולל מענה טלפוני עם מידע מלא בערבית) – ייושם ברבעון שלישי 2004.
- קו ללקוחות המתקשרים מחו"ל.

שימור לקוחות קיימים וטיפול בלקוחות חדשים

כחלק ממגוון השימושים בערוץ ועובדיו, מקיים "פועלים בטלפון" את השירותים הבאים:

- שימור לקוחות קיימים – טיפול בלקוחות שזוהו כפוטנציאל לנטישה ושהבנק מעוניין לשמרם.
- טיפול בלקוחות חדשים – יצירת קשר עם לקוחות חדשים, על מנת לבדוק את שביעות רצונם ולהגביר את נאמנותם לבנק.

נושא השירות משמש כדגל בערוץ הטלפוני אשר השימוש החוזר בו על ידי לקוחות הבנק טמון בשלושת הנושאים הבאים:

- זמינות – 24 שעות ביממה ובזמני המתנה לפי סטנדרטים בין לאומיים (80% מהלקוחות נענים תוך 25 שניות).
- מקצועיות - ידע וניסיון במגוון מוצרי הבנק, מתוך גישה שכל צרכי הלקוח ימולאו בעת השיחה.
- שירותיות – אמינות, אדיבות ויוזמה.

בנקאים - מיון, גיוס והכשרה

- פרופיל עובדי הערוץ "פועלים בטלפון" נגזר מתוך מערכת הערכים של הבנק בכלל ומעקרונות הערוץ בפרט.
- מסביב לפרופיל זה נבנה מבחן קבלה אותו עוברים כל המועמדים (פנימיים וחיצוניים) לפני קבלתם לקורס הכשרה.
- קורס ההכשרה אורך כחמישה שבועות, ובו מוכשרים העובדים הן בבנקאות והן בתרבות הארגונית בשיטת תל"ם.
- לאחר סיום הקורס, עובר העובד חניכה של שבועיים בליווי חונך שהוכשר לכך במיוחד. במשך תקופת החניכה עובר העובד מספר בקרות איכות לפני הסמכתו.

בנקאים - עבודה, בקרת איכות, הדרכה ותגמול

- עובד שהוסמך יעבוד 8 שעות ביום: 6 שעות ו- 40 דקות בשירות, הפסקות במשך שעה ו- 20 דקות לתדרוך יומי.
- כל עובד מקבל במשך החודש 7 שעות של חיזוקים והעשרות.
- כל עובד מקבל משוב מראש הצוות המאזין לשיחותיו מספר פעמים במשך החודש. אחת לרבעון מקבל העובד משוב מבקרת איכות המתבצעת על ידי יחידת בקרת איכות, המורכבת מהאזנה ל- 15 שיחות.
- התגמול לעובד מורכב משכר בסיס, ותגמול תקופתי כאשר 45% מושפעים ישירות מתוצאות בקרת האיכות.

חיזוי ושיבוץ בטווח הקצר

- תהליך החיזוי מהווה את הבסיס לתכנון השימוש בכוח אדם, הן בטווח הקצר (לשבוע הקרוב) והן לטווח הארוך (בין חודש לשישה חודשים).
- חזאי הערוץ מכין חיזוי לטווח קצר על ידי שימוש בנתונים המתקבלים ישירות ממערכת ה-CTI - תוך התחשבות בתבניות התנהגות של לקוחות, מצב בשוק ההון, ותהליכים אחרים בהם שותף הערוץ (תהליך שיפור המענה הטלפוני וכו').
- על בסיס חיזוי זה, מכין החזאי גרף דרישה לשני המוקדים. גרף דרישה זה כולל את הצרכים לשירות שיחות נכנסות, שיחות לקווים המיוחדים, מכירות, תדרוכים, הדרכות ו-Back Office - גרף דרישה זה מוזן למערכת השיבוץ. כמו כן, כולל גרף הדרישה את אחוז ההיעדרות הצפוי.

חיזוי ושיבוץ בטווח הקצר (המשך)

- אילוצי עובדים מוזרמים על ידי משבצים מקומיים בהתאם למדיניות הערוץ, כאשר קדימות ניתנת ללימודים ומבחנים מחד ולצורכי הורים מאידך .
- מערכת WFM מייצרת שיבוץ לשבוע הקרוב, ולעובדים יש יומיים להגיב ולבקש שינויים לפני שהשיבוץ הופך להיות פורמלי.
- מערכת השיבוץ משבצת הפסקות לפי כללים שהוזרמו על ידי החזאי והנהלת הערוץ. ככלל, כל עובד מקבל הפסקה כל שעתיים .

תכנון לטווח הארוך

• תכנון לטווח ארוך מבוצע על ידי החזאי. תכנון זה לוקח בחשבון את

הגורמים הבאים:

• המצב הכלכלי הצפוי והשפעות על שוק ההון .

• מוצרים ושירותים חדשים הצפויים להיכנס בתקופת התכנון, הן בערוץ

עצמו והן במקומות אחרים בבנק.

• הוראות בנק ישראל.

• מבצעי מכירה של החטיבה .

תכנון לטווח הארוך (המשך)

שלבי התכנון:

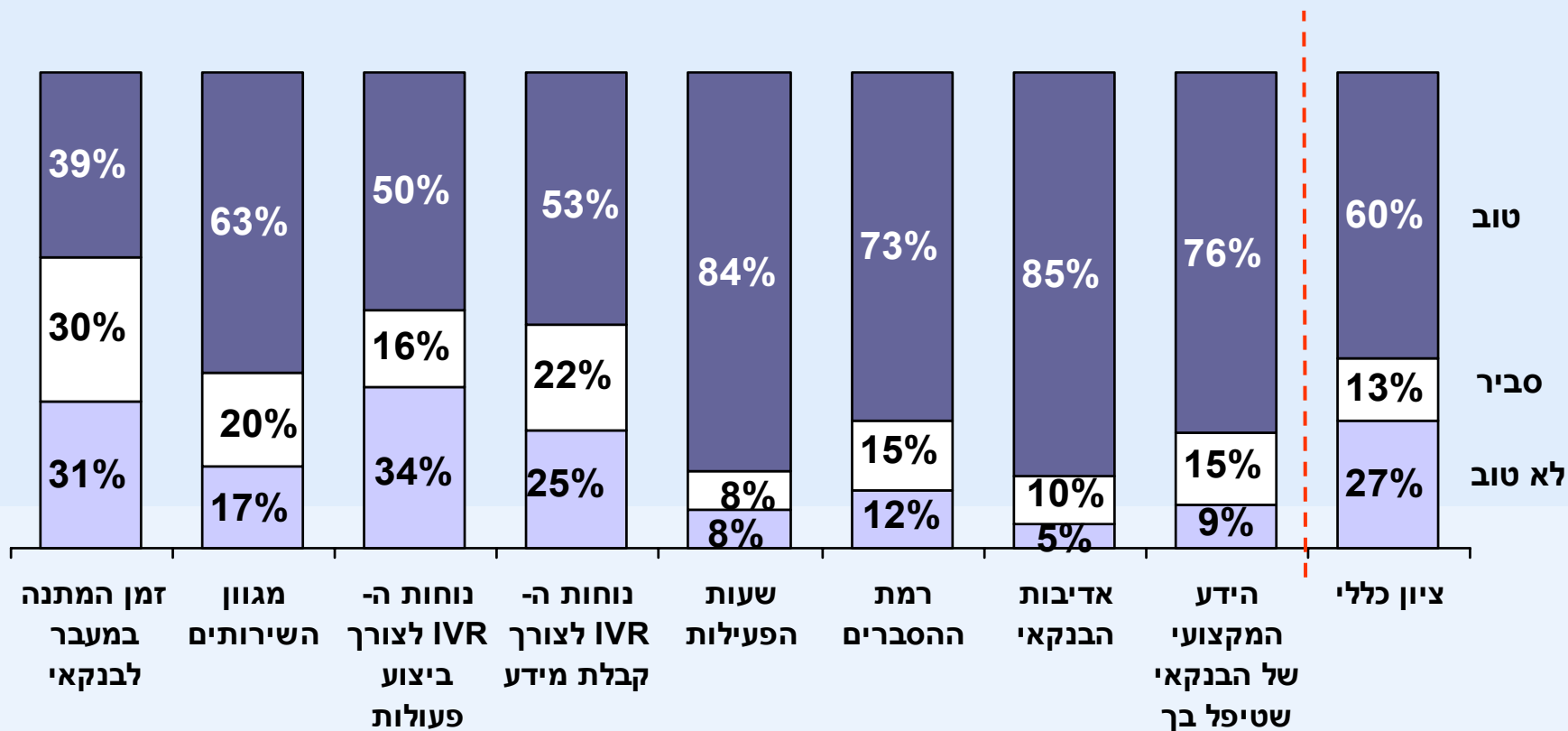


בהתאם לדרישות ולזמינות עובדים מחד, ועדיפויות מאידך, נקבעים הנושאים לטיפול בערוץ בששת החודשים הקרובים. מסמך תכנון זה משתנה בהתאם לדרישות הבנק, ומהווה בסיס מתגלגל לניהול צרכי המוקד.

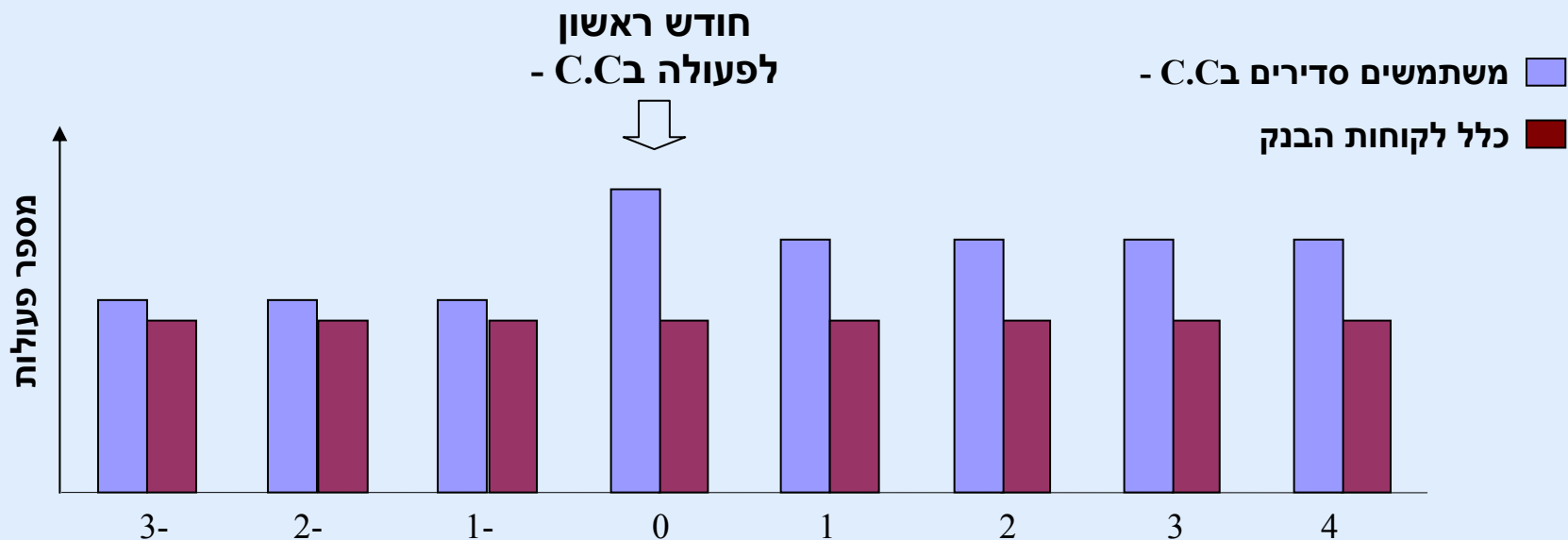
ניהול תורים

- פועלים בטלפון " מנהל סט תורים משותף לשני האתרים שבו נמצאים הבנקאים. באופן פעולה זה, בא לידי ביטוי המוקד הוירטואלי שבו נכנסות שיחות הן לאזור והן לנשר, ולאחר הזדהות במענה הקולי וקבלת מידע, מועברת שיחת הלקוח לבנקאי זמין באחד משני האתרים.
- מנהלי התורים אחראים על רמת השירות, ומשתמשים בכלים העומדים לרשותם להחלטות, האם להוסיף בנקאים לשירות ו/או להורידם. תקשורת מנהלי התורים נעשית אך ורק בתאום עם מנהלי המוקדים ו/או סגניהם, ולא מול מנהלי הצוותים או הבנקאים.
- מנהלי המוקדים ו/או סגניהם אחראים לספק את העובדים הנדרשים בתוך 10 דקות, ו/או לקלוט עובדים לצורך מטלות כגון: מכירות, הדרכות, Back Office וכו'.
- אין עוררין על החלטת מנהל המשמרת, אם כי קיים תהליך אסקלציה.

סקר לקוחות בתהליך שיפור המענה הטלפוני בסניף: לקוחות שהגיעו לנציג שירות מרוצים מהבנקאי ומשעות הפעילות

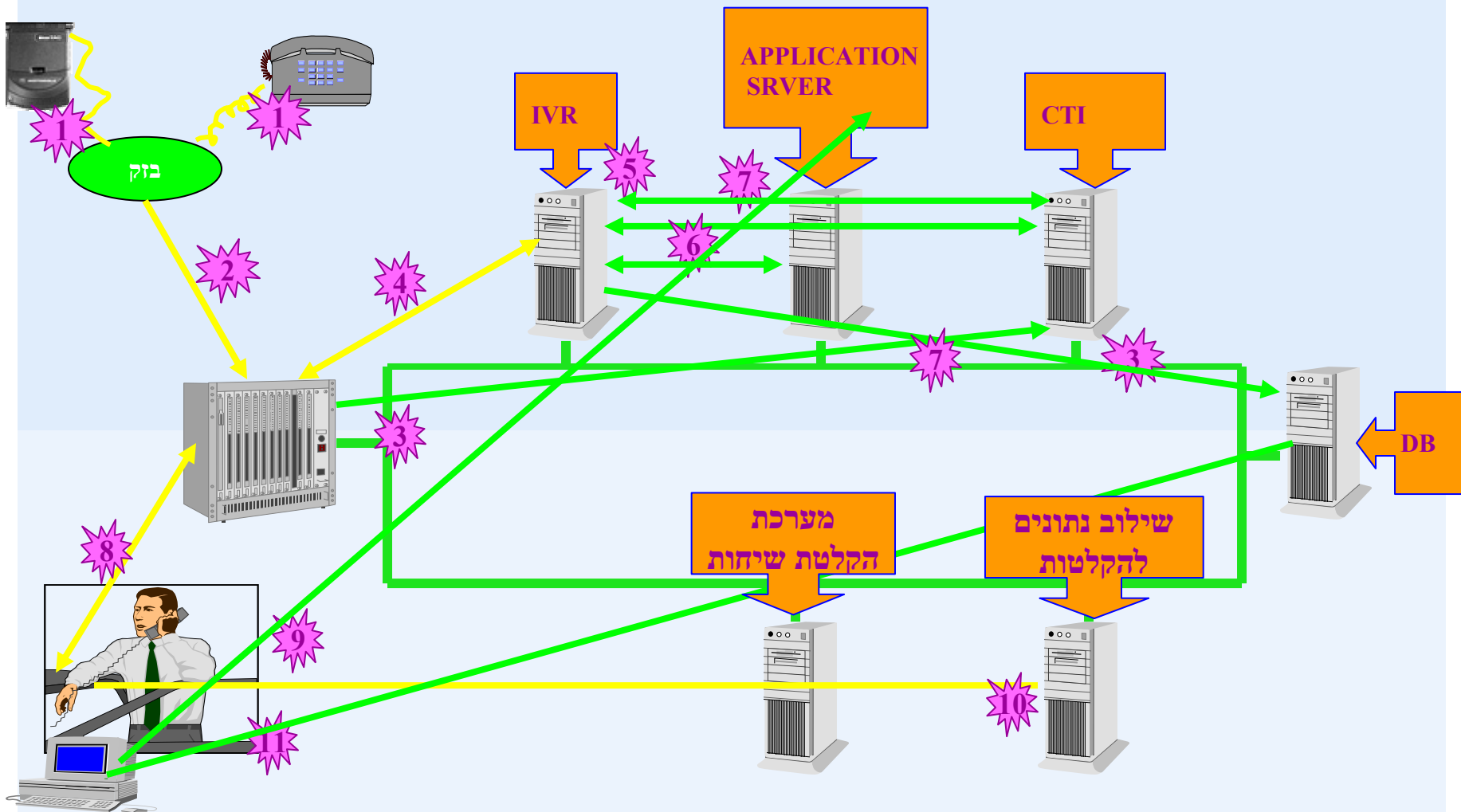


השימוש ב C.C- גורם בממוצע לעליה של 82% במספר הפעולות הפיננסיות ולעליה של 19% בהכנסות מהלקוחות בתחומים המשותפים ל C.C- ולסניף



גידול בהכנסות		גידול בפעולות (באחוזים)	
בשקלים	באחוזים		
110	24	100	קשת
175	15	83	כוכב
802	20	64	פרטית

תרשים זרימה של שיחה



CTI - Computer Telephone Integration

מערכת המנהלת סוגי פניות שונות, אל ומהארגון, של לקוחות למול המשאבים המיועדים לטיפול בפניות אלו.

במסגרת הטיפול בפניה מתקיימים התהליכים הבאים:

- הגדרה ומיון של הפניות.
- קבלת החלטה לגבי דרך הטיפול הנדרשת.
- ניהול תורי הפניות השונות הקיימות במערכת וניתוב השיחה למשאב הזמין לפי הגדרת הטיפול המתאימה לפניה.
- ניהול והגדרה של המשאבים המיועדים לטיפול בפניות.
- מעקב אחר ביצועים.
- חיזוי ותכנון כמות המשאבים הנדרשת.

Attach Data – אוסף הנתונים המוגדרים ע"י הארגון/המערכת ומצורפים לפניה לצורך הגדרה ומיון למול יתר הפניות הקיימות במערכת .

אסטרטגיה – ביטוי לוגי המאפשר להגדיר את אופן הטיפול בפניה .

ניהול תורי הפניות המבוצע באמצעות המרכיבים הבאים:

- **Routing Point** – רכיב לוגי במרכזיה בו "חונות" השיחות הנכנסות לפני ניתוב לגורם המטפל (אסטרטגיה פועלת למול רכיב זה בלבד).

- **Virtual Queue** – רכיב לוגי המתקיים במערכת ומאפשר לחלק את ה **Routing point** – למס' תורי משנה (מופעל בעיקר לצורך טיפול בפניות מסוג פקסים ו e-mail) .

- **ACD** – תור פניות המנוהל במרכזיה מול קבוצת נציגים מוגדרת (ללא יכולת הפעלה של עדיפות, אלה ברמה של FIFO).

- **Campaign** – ניהול פניות יזומות מהארגון ללקוח.

מושגי יסוד (המשדן)

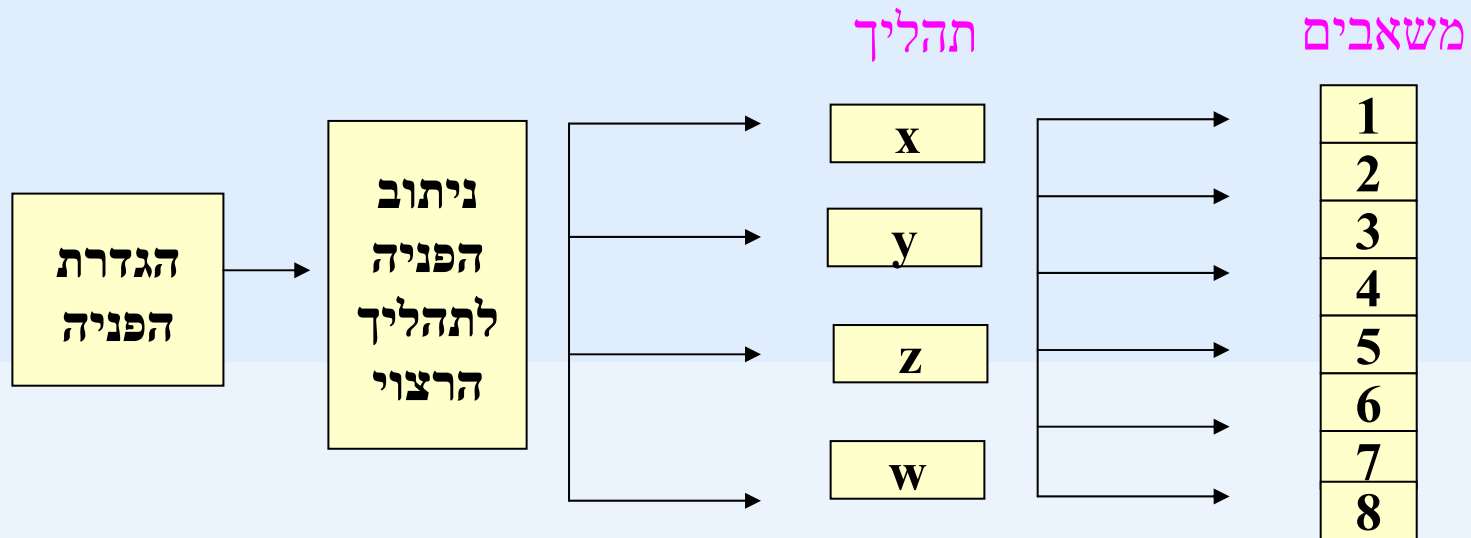
ניהול המשאבים – מערכת המכילה את המרכיבים הבאים :

- **Place group** – קבוצה של משאבים (שלוחות נציגים ו/או קווי IVR) בעלי מאפיין משותף (בעיקר לקיבוץ לפי הגדרות גאוגרפיות).
- **Agent Group** – קבוצת נציגים, בעלי מכנה משותף.
- **Virtual Agent Group** – קבוצת נציגים בעלי מכנה משותף של הגדרת Skills.
- **Skills** – אוסף הכישורים של נציג השירות.
- **ACD Group** – קבוצת הנציגים שמוגדרת ומחוברת למול הרכיב הנ"ל במרכזיה.

מערכת מידע

- מערכת דוחות לנתונים היסטוריים .
- מערכת מידע בזמן אמת לניטור רכיבי המערכת.
- בסיס נתונים היסטורי. (LOG)

תהליך הטיפול בפניות



טיפול בשיחות נכנסות

הפרמטרים להגדרת פניה :

- פלח - הגדרה עיסקית למאפייני הלקוח.
- סוג שירות - מהות הפניה לארגון (מזוהה לפי בחירת הלקוח ב - IVR, היסטוריית פניות, מס' הטלפון אליו חייג הלקוח).

אוסף הפרמטרים הנ"ל יוצר פונקציה בעלת שני משתנים:

(פלח , סוג שירות f)

בעל טווח ערכים רחב וסופי, כאשר כל תוצאה בטווח מקבלת התייחסות תהליכית של טיפול.

טיפול בשיחות נכנסות

תהליך הטיפול בפניה

- קליטה ב – IVR וטיפול לפי סוג השירות (מס' הטלפון המחויג ע"י הלקוח).
- בקשת ניתוב לנציג מופנית מה – IVR ל - Routing Point המכיל אסטרטגיה לגבי תהליך הטיפול בפניה.
- אסטרטגיית הניתוב לגבי כל אחד מסוגי השירות מכילה הגדרות של עדיפות ראשונית (כניסה להמתנה), הגדלת עדיפות במהלך ההמתנה (במסגרת 60 השניות הראשונות להמתנה), והגדלה שולית של העדיפות כל 60 שניות.
- מעקב אחר התורים מבוצע ברמות הבאות :
 - תהליך.
 - סוג שירות.
 - פלח.

טיפול בשיחות נכנסות

הגדרת תהליך

תהליך	פלח	סוג שירות
X	1	שירות
X	2	שירות
Y	3	שירות
Z	1	ניירות ערך זרים
X	2	ניירות ערך זרים
W	3	ניירות ערך זרים

טיפול בשיחות נכנסות

הגדרת כישורי נציגים

Sales	Yoetz	Maof	Niaz	Nia	Internet	Service	בנקאי שירות / כישורים
5 or 0	0	0	0	5	0	5	נציגי שירות + יועצי עו"ש + מנהלי צוותים
5 or 0	0	0	0	5	5	5	אינטרנט
5 or 0	0	0	5	5	0	5	ניע"ז
5 or 0	0	5	0	5	0	5	מעוף
5 or 0	5	10	10	10	0	10	יועצים

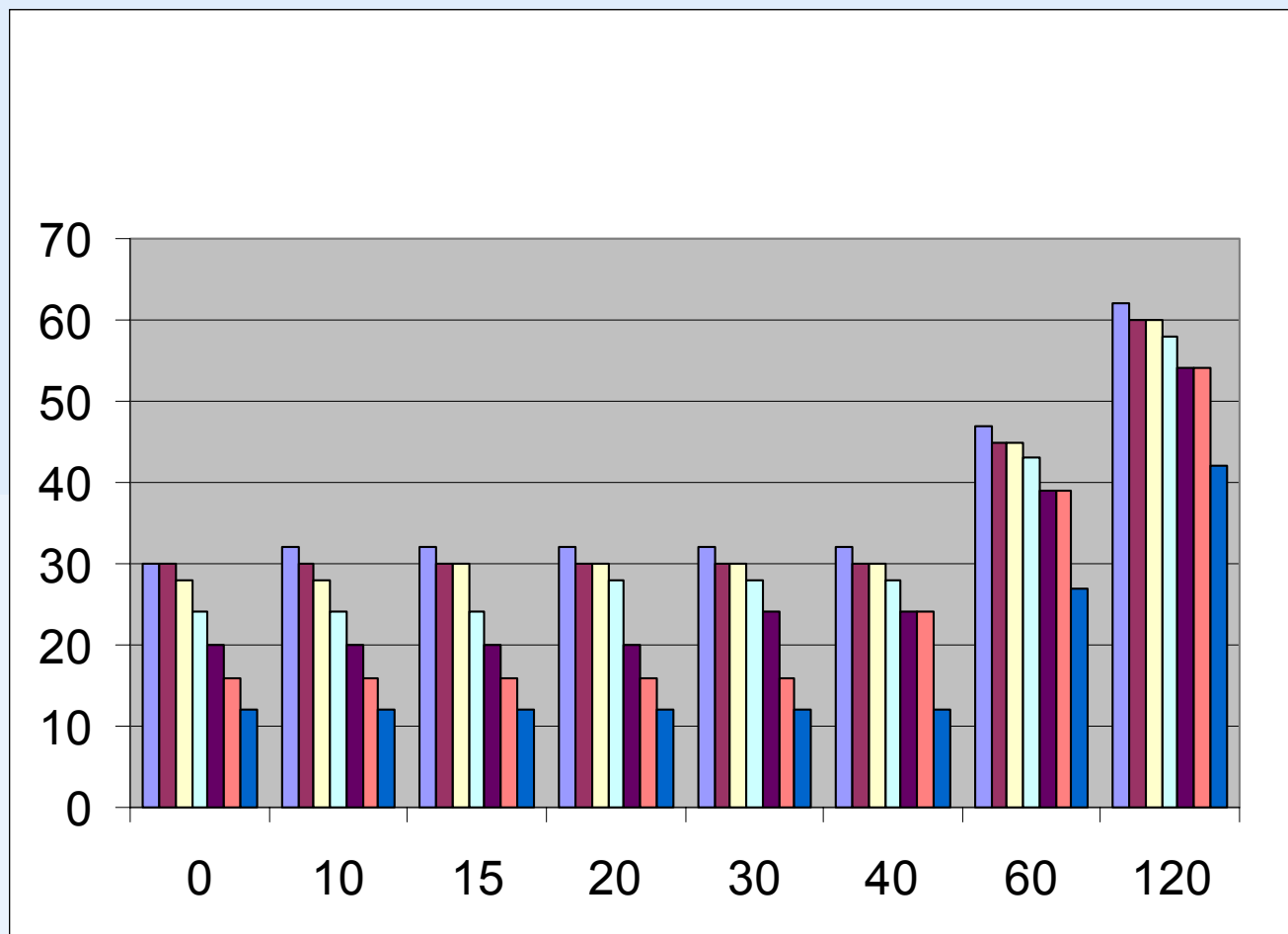
טיפול בשיחות נכנסות

תאור אסטרטגיית הטיפול בתהליך

עדיפות שולית	יעד שני לניתוב אחרי סף המתנה	עדיפות אחרי סף המתנה	סף המתנה להקפצת עדיפות	יעד ניתוב ראשון	עדיפות בכניסה	תהליך
15	Skill1 = 5	28	20	Skill1 = 5	24	X
15	Skill1 = 10	24	30	Skill1 = 5	20	Y
15	Skill2 = 10	24	40	Skill2 = 5	16	W

טיפול בשיחות נכנסות

עדיפות כפונקציה של זמן ההמתנה



אפיון המערכת - טיפול בשיחות יוצאות

רקע כללי

- Campaign - רכיב במערכת המכיל אוסף רשומות לפניות ללקוחות (ניתן להגדיר כמות Campaign בהתאם לצרכים).
- Campaign List - אוסף הרשומות המוזרמות לכל אחד מה Campaign.
- Agent Group - קבוצת הנציגים המוגדרת לעבודה למול ה Campaign.
- ACD Group - קבוצת ה ACD שמוגדרת לעבודה למול ה Campaign, אשר משמשת לביצוע החיוג.
- שיטות חיוג - הניתנים להגדרה ברמת ה Campaign
 - Preview.
 - Power.
 - Predictive.

אפיון המערכת - טיפול בשיחות יוצאות

(המשך)

תהליך העבודה

- הקמת Campaign - הגדרה והזרמת הרשומות המיועדות לטיפול (הרשומות יהיו בעלי מכנה משותף לדוגמא : סוג הזדמנות או סוג מטלה).
- הקמה והגדרת קבוצת הנציגים - Agent Group שתטפל ב - Campaign. השיחות/רשומות ב - Campaign יועברו לנציגי השירות המוגדרים בקבוצת הנציגים המשויכת בלבד.
- במסגרת הקמת קבוצת הנציגים יתקיימו שתי אופציות -
- Blending - שילוב של שיחות נכנסות ויוצאות לפי מצב התורים (הגדרות שמבוצעות במערכת).
- Out Bound - חיוג יוצא בלבד.
- שיוך הנציגים לקבוצות יתחשב באופציות אלו, כאשר מוקדן העובד במצב Blending יוגדר במסגרת קבוצת ה - Inbound ובמסגרת קבוצת ה - Campaign. ואילו מוקדן העובד ב - Out Bound יוגדר בקבוצת ה - Campaign בלבד.



Resources

- Persons
 - אינטרנט
 - יועצים
 - כוכב
 - כל הנציגים
 - ללא זיהוי
 - מכירות1
 - מכירות2
 - מעוף
 - ניע
 - עובדים
 - פרטית
 - צוות גילה
 - צוות דודי
 - צוות יובל
 - צוות יעקב
 - צוות יפה
 - צוות מיקי
 - צוות מרגרט
 - צוות רונן
 - צוות שלמה
 - קו הבורסה
 - קשת
- Switches
 - All_CallCenter
 - Switch_Lucent_Dev
 - 1331_Switch_Lucent
 - 1332_Switch_Lucent
 - 1333_Switch_Lucent

ביצועים - View 1

	נתוני זמן אמת		מטבר - 5 דקות אחרונות		מטבר מתחילת השעה		מטבר שעה אחרונה	
	ממתניות	זמן המתנה מקס	אחוז נטישות	ServiceFactor1	אחוז נטישות	ServiceFactor1	אחוז נטישות	ServiceFac
Vir_Q_1_Switch_Luce0	00:00	0	0	0	0	0	0	0
Vir_Q_2_Switch_Luce0	00:00	0	0	0	0	0	0	0
Vir_Q_3_Switch_Luce0	00:00	0	0	0	0	0	0	0
Vir_Q_4_Switch_Luce0	00:00	0	0	0	0	0	0	0
Vir_Q_5_Switch_Luce0	00:00	0	0	0	0	0	0	0

סרכז ממתניות ...

ממתניות	
סרכז	
All_CallCenter	0

ביצועים מתחילת היום - View 3

	מטבר מתחילת היום	
	אחוז נטישות	ServiceFactor
Vir_Q_1_Switch_Lucent_Dev	0	0
Vir_Q_2_Switch_Lucent_Dev	0	0
Vir_Q_3_Switch_Lucent_Dev	0	0
Vir_Q_4_Switch_Lucent_Dev	0	0
Vir_Q_5_Switch_Lucent_Dev	0	0

נתוני תכונות - View 3

	נתוני סרכז									
	נוכחים	שיחה נכנסת	שיחה יוצאת	שיחת התייעצו	ניירת	מוכן	הפסקה	תדרוך יומי	הדרכה	שעות
כל הנציגים	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
צוות גילה	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
צוות דודי	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
צוות יובל	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
צוות יעקב	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
צוות יפה	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
צוות מיקי	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
צוות מרגרט	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
צוות רונן	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
צוות שלמה	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Resources

- Persons
 - אינטרנט
 - ינעצים
 - כוכב
 - כל הנציגים
 - ללא זיהוי
 - מכירות1
 - מכירות2
 - מעורף
 - ניע
 - עובדים
 - פרטית
 - צוות גילה
 - צוות דודי
 - 10000 - אופיר.ע.
 - 10001 - מיכאל.ו.
 - צוות יובל
 - צוות יעקב
 - צוות יפה
 - 10004 - נתי.ש.
 - 10005 - מיכאל.ב.
 - צוות מיקי
 - 10002 - פ.ו.
 - 10003 - זאב.ח.
 - צוות מרגרט
 - 10008 - ש.י.
 - 10009 - ד.א.
 - צוות דנון
 - 10010 - אבי.ל.

כל הנציגים

סטטוס נציגים	
סטטוס נוכחי	
10000 - אופיר.ע.	(72:08:07) LoggedOut
10001 - מיכאל.ו.	(72:08:07) LoggedOut
10002 - שרון.פ.	(72:08:07) LoggedOut
10003 - זאב.ח.	(72:08:07) LoggedOut
10004 - נתי.ש.	(72:08:07) LoggedOut
10005 - מיכאל.ב.	(72:08:07) LoggedOut
10006 - אתי.מ.	(72:08:07) LoggedOut
10007 - אורה.ש.	(72:08:07) LoggedOut
10008 - יורם.ש.	(48:48) LoggedOut
10009 - אייל.ד.	(48:21) LoggedOut
10010 - אבי.ל.	(47:52) LoggedOut
10011 - לירון.כ.	(47:35) LoggedOut
10012 - אורנה.ה.	(47:12) LoggedOut
10013 - צבי.כ.	(46:58) LoggedOut

צוות דודי

סטטוס נציגים	
סטטוס נוכחי	
10000 - אופיר.ע.	(72:08:05) LoggedOut
10001 - מיכאל.ו.	(72:08:05) LoggedOut



Resources

- Persons
 - אינטרנט
 - יועצים
 - כוכב
 - כל הנציגים
 - ללא זיהוי
 - מכירות1
 - מכירות2
 - מעוף
 - ניע
 - עובדים
 - פרטית
 - צוות גילה
 - צוות דודי
 - צוות יובל
 - צוות יעקב
 - צוות יפה
 - צוות חיקי
 - צוות מרגרט
 - צוות רונן
 - צוות שלמה
 - קו הברוסה
 - קשת
- Switches
 - All_CallCenter
 - Switch_Lucent_Dev
 - 1331_Switch_Lucent_
 - 1332_Switch_Lucent_
 - 1333_Switch_Lucent_

SKILLS - View 1

	נתוני סהכ								
	שיחה נכנסת	שיחה יוצאת	שיחת התייעצות	ניירת	מוכן	הפסקה	תדרוך יומי	הדרכה	שנות
אינטרנט	0	0	0	0	0	0	0	0	0
יועצים	0	0	0	0	0	0	0	0	0
כוכב	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ללא זיהוי	0	0	0	0	0	0	0	0	0
מכירות1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
מכירות2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
מעוף	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ניע	0	0	0	0	0	0	0	0	0
עובדים	0	0	0	0	0	0	0	0	0
פרטית	0	0	0	0	0	0	0	0	0
קו הברוסה	0	0	0	0	0	0	0	0	0
קשת	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Resources

- Persons
 - אינסונט
 - יורעים
 - כוכב
 - כל הנציגים
 - 10000 - אופיר.ע.
 - 10001 - מיכאל.ו.
 - 10002 - שרון.פ.
 - 10003 - זאב.ח.
 - 10004 - נתי.ש.
 - 10005 - מיכאל.ב.
 - 10006 - אתי.מ.
 - 10007 - אורה.ש.
 - 10008 - יורם.ש.
 - 10009 - אייל.ד.
 - 10010 - אבי.ל.
 - 10011 - לירון.כ.
 - 10012 - אורן.ה.
 - 10013 - צבי.כ.
 - ללא זיהוי
 - מכירות1
 - מכירות2
 - מעוף
 - ניע
 - עובדים
 - פרטיות
 - צוות גילה
 - צוות דודי
 - 10000 - אופיר.ע.

בתוכני בציג - View 1

	ממוצע זמן					סהכ זמני	
	שעות נכנסות	שעות יוצאות	שעות התייעצות	כל סוגי השיחות	WRAPUP	התחברות	הפסקה
10000 - אופיר.ע.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10001 - מיכאל.ו.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10002 - שרון.פ.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10003 - זאב.ח.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10004 - נתי.ש.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10005 - מיכאל.ב.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10006 - אתי.מ.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10007 - אורה.ש.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10008 - יורם.ש.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10009 - אייל.ד.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10010 - אבי.ל.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10011 - לירון.כ.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10012 - אורן.ה.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
10013 - צבי.כ.	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00