



OPS PLATFORM
Operations Intelligence Platform

OFFICIAL PRODUCT DOCUMENTATION

Επίσημος Οδηγός Προϊόντος

Ενοποιημένη επιχειρησιακή νοημοσύνη, ζωντανή εποπτεία και υποστήριξη αποφάσεων για σύγχρονες λειτουργίες Contact Center.

Command Center

Enterprise

Offline Ready

STABLE

Έκδοση Οδηγού 1.0

Βασισμένο στο OPS Platform 7.1.6.0 • Ιούλιος 2026

Στοιχεία έκδοσης

OPS Platform Product Guide EL

Επίσημη ελληνική έκδοση τεκμηρίωσης προϊόντος.

Έκδοση οδηγού 1.0

Product baseline OPS Platform 7.1.6.0
STABLE

Ημερομηνία 20 Ιουλίου 2026

Γλώσσα Ελληνικά

Τύπος Official Product Guide

Σκοπός

Το παρόν έγγραφο παρουσιάζει την επιχειρησιακή αξία, την αρχιτεκτονική, τα modules και τα βασικά σενάρια χρήσης της πλατφόρμας. Δεν αντικαθιστά τον Administrator Guide ή τον Technical Architecture Guide.

Κατάσταση προϊόντος

- Command Center**
Κύριο παραγωγικό module πραγματικού χρόνου
- OPS Console**
Κεντρική διαχείριση lifecycle και runtime
- Productivity**
Ξεχωριστό module ιστορικής ανάλυσης, υπό εξέλιξη

Αρχές τεκμηρίωσης

- ✓ Enterprise terminology και σαφής επιχειρησιακή στόχευση
- ✓ Διάκριση Platform και Console
- ✓ Module-scoped ενημερώσεις
- ✓ Offline-first λειτουργία και licensing
- ✓ Συμβατότητα με παλαιότερες ρυθμίσεις

ΜΕΡΟΣ I • Το προϊόν

- 05** Εκτελεστική σύνοψη
- 06** Όραμα προϊόντος
- 07** Η πλατφόρμα με μία ματιά
- 08** Ρόλοι και κοινά χρηστών
- 09** Επιχειρησιακά αποτελέσματα

ΜΕΡΟΣ II • Αρχιτεκτονική

- 10** Αρχιτεκτονική υψηλού επιπέδου
- 11** Κύκλος ζωής δεδομένων
- 12** Ασφάλεια και offline licensing
- 13** Workspace και πλοήγηση

ΜΕΡΟΣ III • Management & Operations

- | | | |
|-----------------------|--------------------------|---------------------------|
| 14 Executive | 15 Dashboard | 16 Project Command |
| 17 TeamLeaders | 18 Agent 360° | 19 Agents |
| 20 Heatmap | 21 Talk Analytics | 22 Daily Top 10 |

REAL-TIME**OPERATIONS****INTELLIGENCE**

ΜΕΡΟΣ IV • Lists

- 23** Lists
- 24** List Projects
- 25** List Quality
- 26** List Optimization
- 27** List Generator Studio

ΜΕΡΟΣ V • Intelligence

- 28** Command Radar
- 29** Digital Twin
- 30** Executive Copilot
- 31** Report Per Hour
- 32** What-If Simulator
- 33** Video Wall Arena
- 34** Insights
- 35** Alerts

ΜΕΡΟΣ VI • Control

- 36** Profile
- 37** Activity Monitor
- 38** Branding Center
- 39** Settings & Appearance
- 40** License Center
- 41** Users & Permissions
- 42** OPS Console

ΜΕΡΟΣ VII • Εφαρμογή

- 43** Role-based journeys
- 44** Operational use cases
- 45** KPI dictionary
- 46** Governance & best practices
- 47** Deployment, scale & roadmap
- 48** Συμπέρασμα

Εκτελεστική σύνοψη

Από τα αποσπασματικά reports σε ένα ενιαίο επιχειρησιακό σύστημα επίγνωσης.

«Το OPS Platform μετατρέπει τη ζωντανή λειτουργία ενός Contact Center σε κοινή, μετρήσιμη και άμεσα αξιοποιήσιμη εικόνα.»

Παρατήρηση

Ενοποιεί Agents, Projects, Team Leaders, λίστες, talk time και στόχους.

Κατανόηση

Ερμηνεύει τάσεις, αποκλίσεις, ευκαιρίες και λειτουργικούς κινδύνους.

Παρέμβαση

Κατευθύνει την προσοχή σε ομάδες, agents ή λίστες που χρειάζονται δράση.

Live KPIs

Historical Context

Role-based Access

Offline License

White Label

Η επιχειρησιακή επίγνωση ως προϊόν

Το OPS Platform σχεδιάστηκε για περιβάλλοντα όπου οι αποφάσεις πρέπει να λαμβάνονται με ταχύτητα, συνέπεια και κοινά δεδομένα.

1

Ένα κοινό operational truth

Όλοι οι ρόλοι βλέπουν την ίδια πραγματικότητα, προσαρμοσμένη στην αρμοδιότητά τους.

2

Από KPI σε απόφαση

Οι δείκτες συνδέονται με context, σύγκριση, alerts και προτεινόμενη δράση.

3

Από report σε συνεχές σύστημα

Η παρακολούθηση γίνεται μέρος της καθημερινής ροής, όχι μεμονωμένη εξαγωγή.

4

Από one-size-fits-all σε role intelligence

CEO, Operations, Supervisor, Team Leader και IT χρησιμοποιούν διαφορετικές όψεις της ίδιας πλατφόρμας.

Βασική αρχή σχεδιασμού

Η πλατφόρμα πρέπει να παραμένει προβλέψιμη, γρήγορη και ασφαλής ακόμη και σε εγκαταστάσεις χωρίς cloud ή μόνιμη σύνδεση στο Internet.

Η πλατφόρμα με μία ματιά

2

Κύρια προϊόντα

OPS Platform + OPS Console

26+

Operational workspaces

Management, Operations, Lists, Intelligence, Control

100%

Offline licensing

Hardware binding και signed license

1920×1080

Primary design target

Fullscreen enterprise workspace

OPS PLATFORM

Χρήση και επιχειρησιακή νοημοσύνη

- Command Center
- Branding & appearance
- Users & permissions
- Activity monitoring
- List management

OPS CONSOLE

Lifecycle και διαχείριση εγκατάστασης

- Runtime & Windows service
- Updates & releases
- Backup, restore & rollback
- License import/request
- Health, logs & diagnostics

Ρόλοι και κοινά χρηστών

CEO

Executive visibility

Συνολική επίδοση, στόχοι, τάσεις, επιχειρησιακοί κίνδυνοι.

OM

Operations Manager

Project performance, παρεμβάσεις, στελέχωση και προτεραιότητες.

SV

Supervisor

Ομάδες, live αποκλίσεις, coaching και κατανομή προσοχής.

TL

Team Leader

Agents, επιτυχίες, talk time, σύγκριση ώρας και ημερήσιοι στόχοι.

QA

Coach / Quality

Agent profile, συμπεριφορές, ευκαιρίες βελτίωσης και παρακολούθηση.

IT

Administrator

Runtime, permissions, license, monitoring, updates και επιχειρησιακή συνέχεια.

Least privilege by design

Η ορατότητα κάθε module, project και ρύθμισης καθορίζεται από ρόλους και permissions. Η άδεια χρήσης ορίζει τη μέγιστη επιφάνεια προϊόντος, ενώ τα δικαιώματα ορίζουν τι βλέπει ο κάθε χρήστης.

Αποτελέσματα που επιδιώκει το OPS Platform

Ταχύτερες αποφάσεις

Ελαχιστοποίηση χρόνου από την εμφάνιση απόκλισης έως την επιχειρησιακή παρέμβαση.

Speed to action

Στοχευμένο coaching

Εστίαση σε agents και ομάδες με μετρήσιμη ανάγκη ή υψηλή δυνατότητα βελτίωσης.

Coach with evidence

Καλύτερη αξιοποίηση λιστών

Αναγνώριση burned lists, hidden opportunities και άνισης απόδοσης ανά project.

List intelligence

Μικρότερο reporting effort

Μείωση χειροκίνητης ενοποίησης και επαναλαμβανόμενης παραγωγής reports.

Operational efficiency

Διαφάνεια στόχων

Κοινή εικόνα για target, progress, success, talk time και current pace.

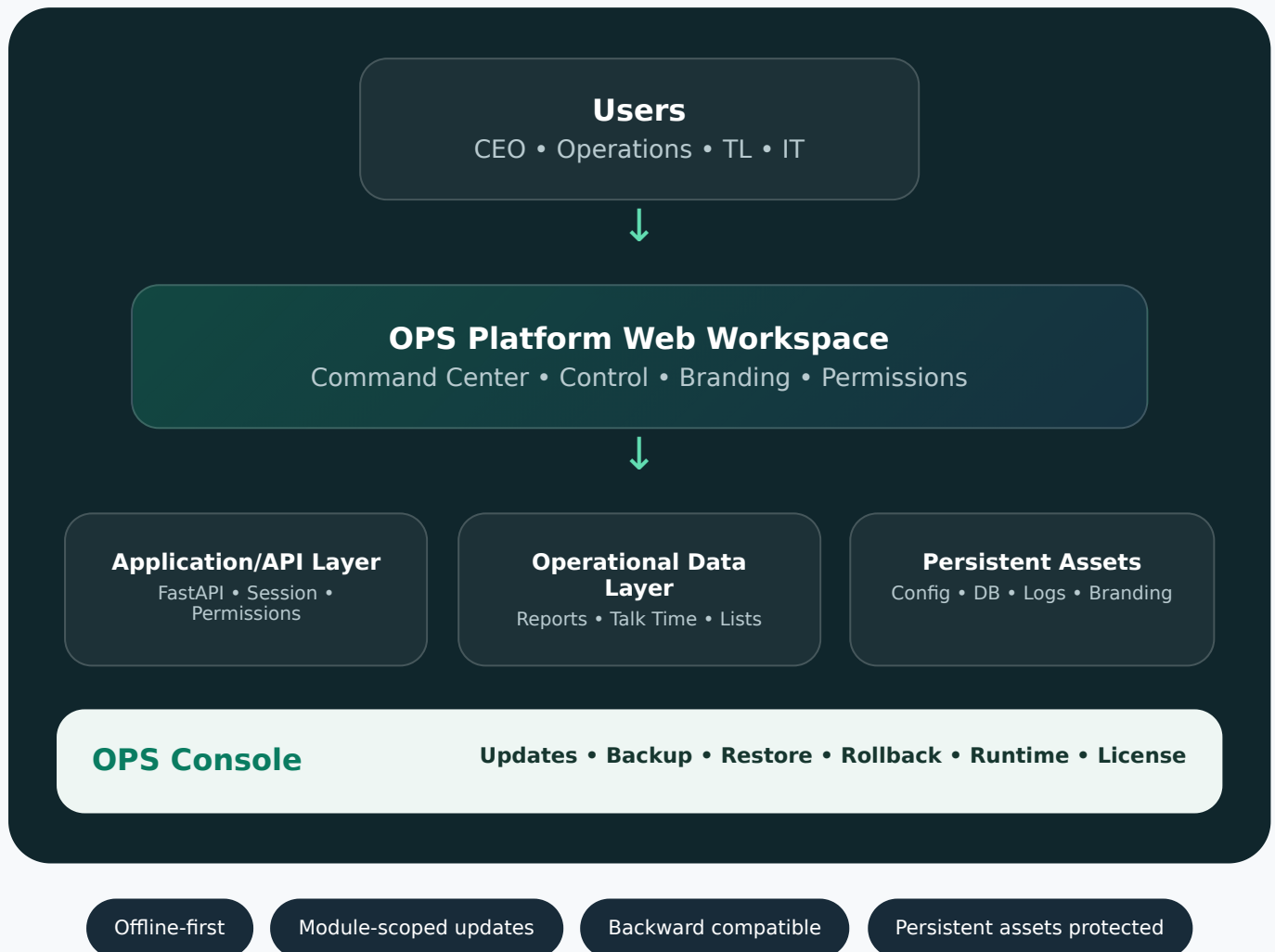
Shared accountability

Επιχειρησιακή συνέχεια

Offline λειτουργία, ελεγχόμενα updates, backup, restore και rollback.

Resilience

Αρχιτεκτονική υψηλού επιπέδου



Κύκλος ζωής δεδομένων

01

Ingest

Operational reports, list reports και talk-time sources συλλέγονται από ελεγχόμενες τοποθεσίες.

02

Normalize

Ενοποίηση πεδίων, projects, agents, team leaders και κατηγοριών αποτελέσματος.

03

Calculate

KPIs, success rate, rankings, comparisons, pace, thresholds και alerts.

04

Present

Role-based dashboards, command workspaces, reports και wallboards.

05

Audit

Session activity, user actions, health, logs και operational traceability.

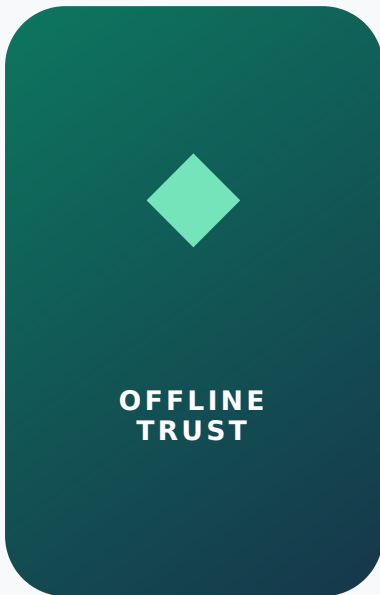
SUCCESS % • ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ

(Θετικά)

÷

(Αρνητικά + Θετικά)

Ασφάλεια και offline licensing



Signed license

To license.ops επαληθεύεται τοπικά με trusted public key.

Hardware / installation binding

Η άδεια συνδέεται με συγκεκριμένη εγκατάσταση και Hardware ID.

Role-based access control

Apps, settings και project access ελέγχονται ανά ρόλο και χρήστη.

LAN-oriented deployment

Η πλατφόρμα προορίζεται για ελεγχόμενο εταιρικό δίκτυο με παραμετροποιήσιμη θύρα.

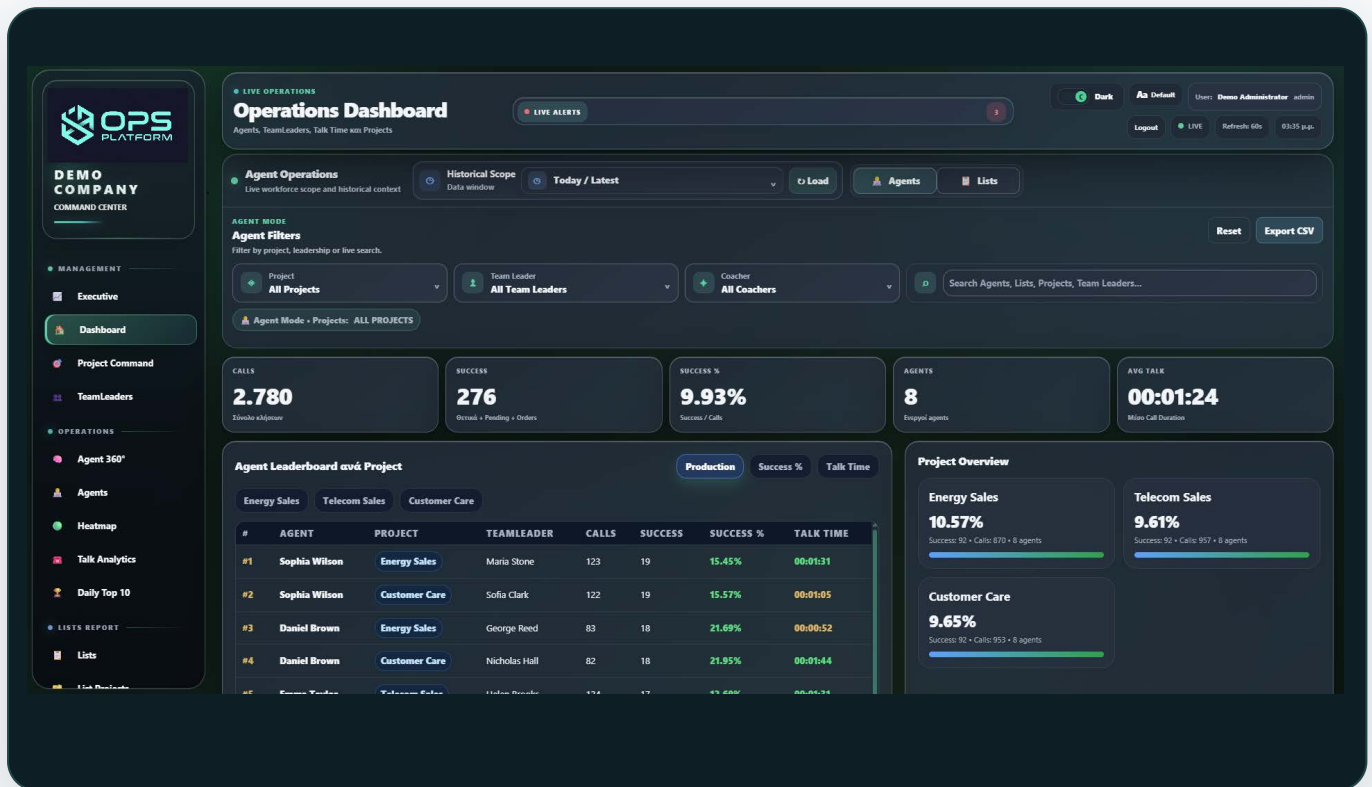
Protected persistent assets

Άδεια, branding, users, settings, βάσεις και logs δεν αντικαθίστανται από feature update.

Lifecycle authority

Η δημιουργία αιτήματος άδειας, η εισαγωγή license.ops και οι ενέργειες update/backup/restore πραγματοποιούνται κεντρικά από το OPS Console. Η web πλατφόρμα δεν διατηρεί δεύτερο παράλληλο μηχανισμό.

Πλοήγηση και κοινός επιχειρησιακός καμβάς



1 • Sidebar

Ομαδοποίηση modules σε Management, Operations, Lists, Intelligence, Gamification και Control.

2 • Global controls

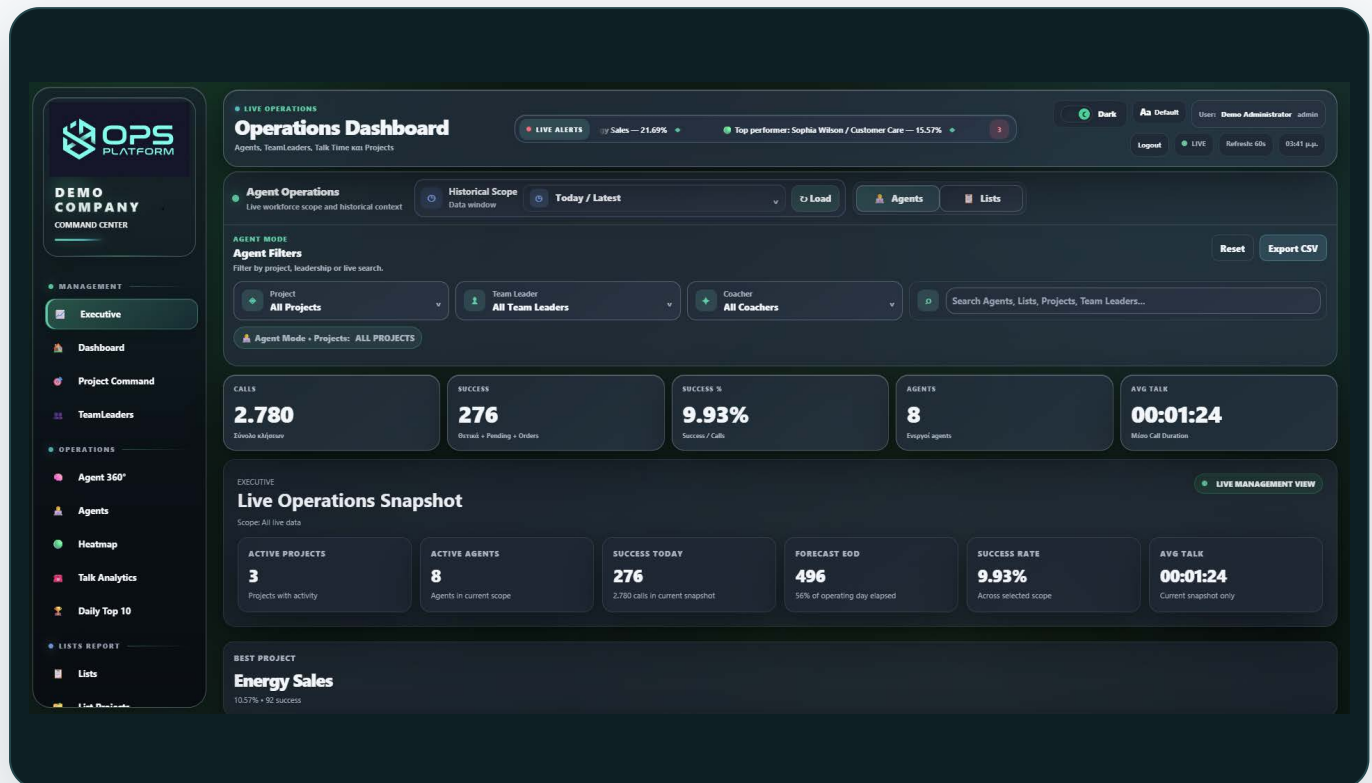
Theme, user, live state, refresh, historical scope και shared filters.

3 • Workspace

Κάθε module διαθέτει δικό του operational context χωρίς να αλλοιώνει άσχετα modules.

Executive

Διοικητική σύνοψη της τρέχουσας λειτουργίας, σχεδιασμένη για γρήγορη ανάγνωση από στελέχη.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Συγκεντρωτικά KPIs και project snapshot
- ✓ Σύγκριση απόδοσης και current pace
- ✓ Executive-level alerts και αποκλίσεις
- ✓ Γρήγορη μετάβαση από εικόνα σε αιτία

Business value

- ◆ Μειώνει τον χρόνο ενημέρωσης διοίκησης
- ◆ Δημιουργεί κοινή εκτελεστική εικόνα
- ◆ Κατευθύνει προτεραιότητες και συζητήσεις

TYPICAL USERS

CEO

COO

Operations Manager

KPIS / SIGNALS

Calls

Success

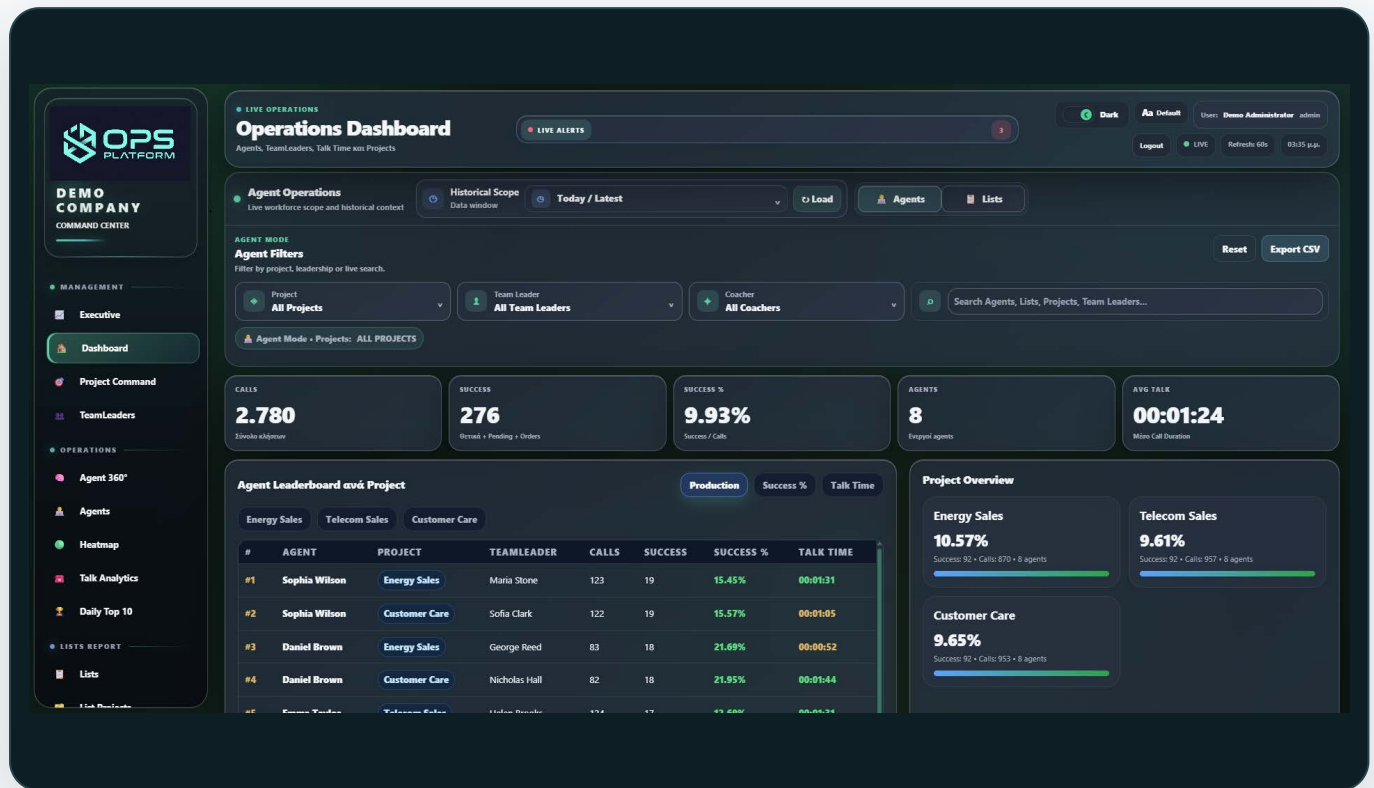
Success %

Avg Talk

Active Agents

Dashboard

Ο βασικός live επιχειρησιακός πίνακας για παρακολούθηση παραγωγής, επιτυχίας, talk time και ανθρώπινου δυναμικού.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Global φίλτρα Project, Team Leader και Coacher
- ✓ Agent/Lists operational modes
- ✓ Live KPI cards και leaderboards
- ✓ Γρήγορο Agent 360° overview

Business value

- ◆ Ενιαία εικόνα βάρδιας
- ◆ Άμεση ανίχνευση πτώσης απόδοσης
- ◆ Λιγότερη εξάρτηση από χειροκίνητα reports

TYPICAL USERS

Operations Manager

Supervisor

Team Leader

KPIS / SIGNALS

Calls

Success

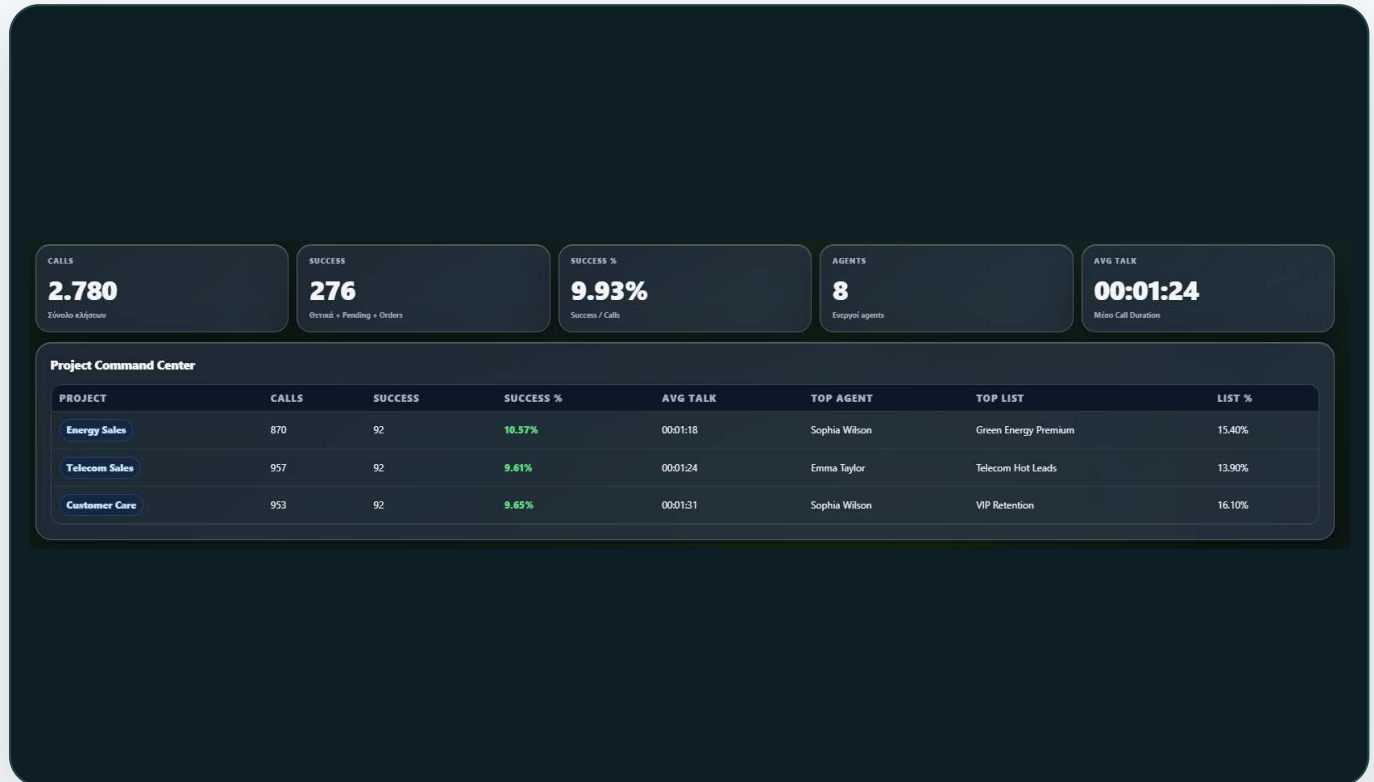
Success %

Agents

Avg Talk

Project Command

Εστιασμένη command view ανά project για στόχους, pace, ομάδες και επιχειρησιακές αποκλίσεις.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Project-level snapshot
- ✓ Στόχος έναντι πραγματικού αποτελέσματος
- ✓ Κατανομή ανά Team Leader και Coacher
- ✓ Σύγκριση επιμέρους project signals

Business value

- ◆ Εντοπίζει project bottlenecks
- ◆ Υποστηρίζει resource allocation
- ◆ Βελτιώνει την ευθύνη ανά έργο

TYPICAL USERS

Operations Manager

Project Manager

Supervisor

KPIS / SIGNALS

Target

Production

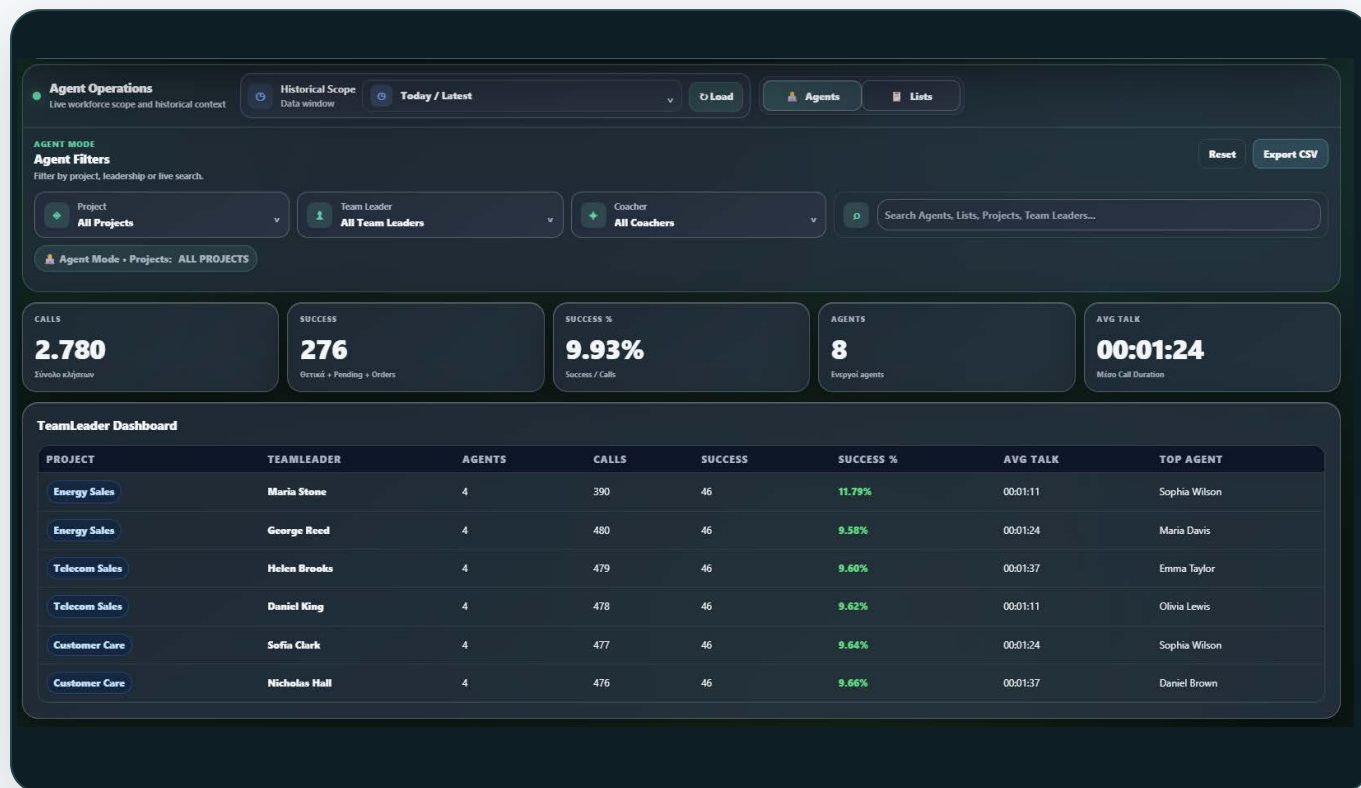
Success %

Pace

Staffing

TeamLeaders

Επιχειρησιακή οπτική της ιεραρχίας Team Leader → Agents, με έμφαση στην αποτελεσματικότητα ομάδας.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Σύγκριση Team Leaders
- ✓ Drill-down σε agents
- ✓ Ανάδειξη coaching ανάγκης
- ✓ Project και coacher context

Business value

- ◆ Αντικειμενικότερη αξιολόγηση ομάδων
- ◆ Ταχύτερο coaching prioritization
- ◆ Κοινή εικόνα supervisory performance

TYPICAL USERS

Supervisor

Operations Manager

Team Leader

KPIS / SIGNALS

Team Success

Agents

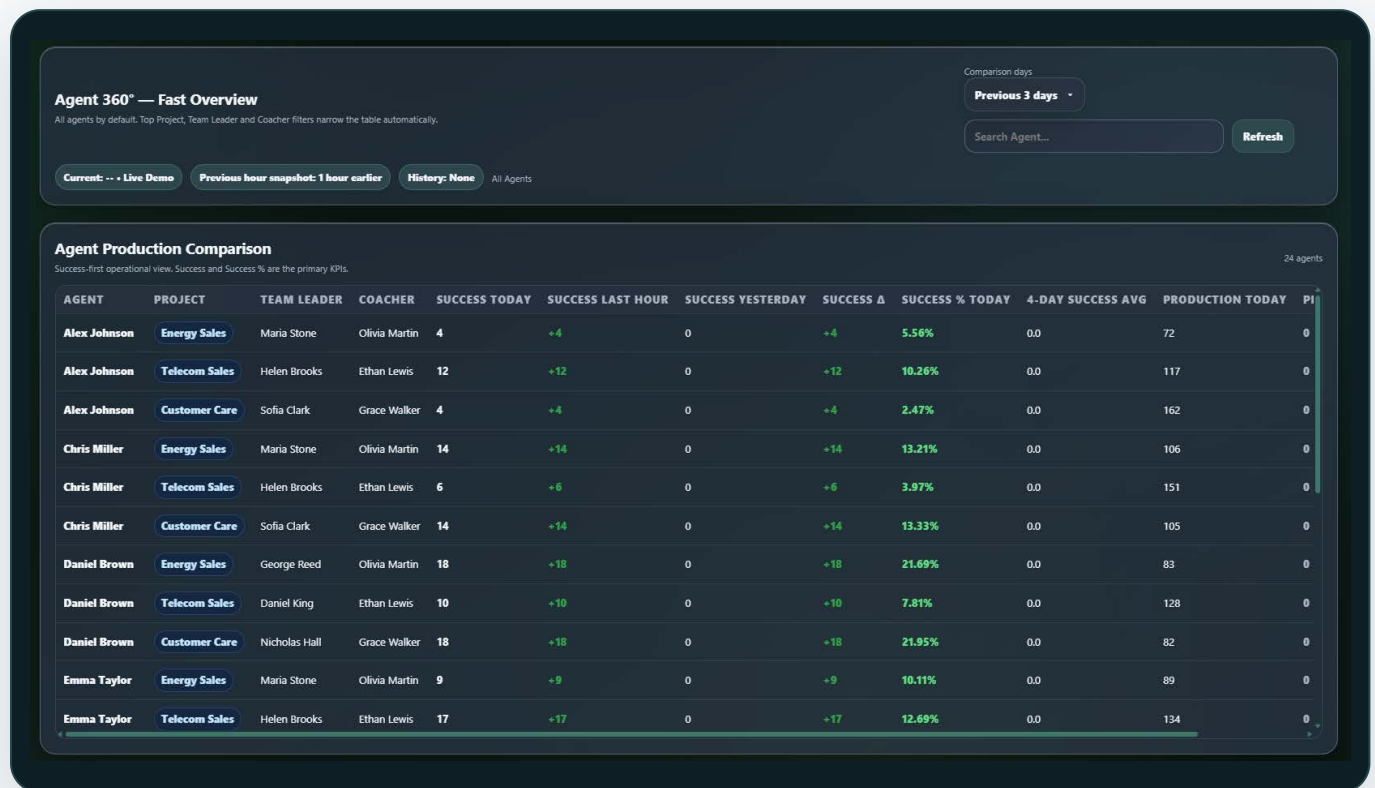
Calls

Avg Talk

Trend

Agent 360°

Ενοποιημένο προφίλ απόδοσης agent με τρέχουσα εικόνα, προηγούμενη ώρα και ιστορική σύγκριση.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Fast Overview για όλους τους agents
- ✓ Current vs previous hour vs history
- ✓ Success-first operational view
- ✓ Άμεση μετάβαση σε λεπτομερές προφίλ

Business value

- ◆ Μειώνει τον χρόνο coaching προετοιμασίας
- ◆ Αναγνωρίζει hidden performers
- ◆ Εντοπίζει έγκαιρα πτώση απόδοσης

TYPICAL USERS

Team Leader

Coach

Supervisor

Quality

KPIS / SIGNALS

Success

Success %

Calls

Talk Time

Trend

Agents

Λεπτομερής operational λίστα agents για αναζήτηση, ταξινόμηση και καθημερινή διαχείριση.

#	AGENT	PROJECT	TEAMLEADER	CALLS	SUCCESS	TALK TIME	SUCCESS %	SCORE
#1	Alex Johnson	Energy Sales	Maria Stone	72	4		5.50%	63
#2	Emma Taylor	Energy Sales	Maria Stone	89	9		10.11%	77
#3	Chris Miller	Energy Sales	Maria Stone	106	14		13.21%	90
#4	Sophia Wilson	Energy Sales	Maria Stone	123	19		15.45%	98
#5	John Carter	Energy Sales	George Reed	140	8		5.71%	81
#6	Maria Davis	Energy Sales	George Reed	157	13		8.28%	95
#7	Daniel Brown	Energy Sales	George Reed	83	18		21.69%	94
#8	Olivia Lewis	Energy Sales	George Reed	100	7		7.00%	72
#9	Alex Johnson	Telecom Sales	Helen Brooks	117	12		10.26%	85
#10	Emma Taylor	Telecom Sales	Helen Brooks	134	17		12.69%	98
#11	Chris Miller	Telecom Sales	Helen Brooks	151	6		3.97%	77
#12	Sophia Wilson	Telecom Sales	Helen Brooks	77	11		14.29%	90
#13	John Carter	Telecom Sales	Daniel King	94	16		17.02%	90
#14	Maria Davis	Telecom Sales	Daniel King	111	5		4.50%	68
#15	Daniel Brown	Telecom Sales	Daniel King	128	10		7.81%	81

Βασικές δυνατότητες

- ✓ Αναζήτηση agent
- ✓ Sort ανά KPI
- ✓ Project/TL/Coacher filters
- ✓ Γρήγορη πρόσβαση σε profile

Business value

- ◆ Διαφανής επίδοση ανά άτομο
- ◆ Μικρότερος χρόνος εντοπισμού αποκλίσεων
- ◆ Συνεπής καθημερινή παρακολούθηση

TYPICAL USERS

Team Leader

Supervisor

Coach

KPIS / SIGNALS

Calls

Success

Success %

Avg Talk

Status

Heatmap

Χρωματική αποτύπωση απόδοσης για γρήγορη αναγνώριση καλών, οριακών και κρίσιμων περιοχών.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Performance bands και thresholds
- ✓ Ομαδοποίηση ανά agent ή ομάδα
- ✓ Pattern recognition χωρίς ανάγνωση μεγάλων πινάκων
- ✓ Συμβατότητα με project filters

Business value

- ◆ Μειώνει cognitive load
- ◆ Αναδεικνύει συγκεντρωμένους κινδύνους
- ◆ Βοηθά τη διαχείριση μεγάλων ομάδων

TYPICAL USERS

Supervisor

Team Leader

Operations Manager

KPIS / SIGNALS

Success %

Talk Time

Calls

Target Gap

Talk Analytics

Ανάλυση διάρκειας συνομιλιών και αποκλίσεων talk time ανά agent, ομάδα και project.

Low Talk / Low Success							
#	AGENT	PROJECT	TEAM LEADER	CALLS	SUCCESS	SUCCESS %	AVG TALK
#1	NATHAN COLEMAN	ORBITAL X	ALEXANDER J.	8	0	0.00%	00:00:21
#2	TIFFANY ROBERTS	NOVA TECH	MICHAEL B.	6	0	0.00%	00:00:24
#3	JORDAN MITCHELL	CYBERDYNE	DANIEL K.	9	0	0.00%	00:00:28
#4	BRANDON TURNER	PRIME CORE	CHRISTOPHER L.	7	0	0.00%	00:00:30
#5	ASHLEY PARKER	BLUEWAVE	SARAH T.	5	0	0.00%	00:00:31

Highest Talk / High Success							
#	AGENT	PROJECT	TEAM LEADER	CALLS	SUCCESS	SUCCESS %	AVG TALK
#1	OCTAVIA JACKSON	NOVA	EMILY R.	23	8	34.78%	00:04:36
#2	STEPHEN WILLIAMS	ORBITAL X	ALEXANDER J.	18	7	38.89%	00:03:52
#3	JENNIFER ANDERSON	PRIME CORE	MICHAEL B.	19	6	31.58%	00:03:21
#4	DANIEL HARRISON	NEBULA SOL.	CHRISTOPHER L.	21	6	28.57%	00:03:08
#5	MATTHEW THOMPSON	BLUEWAVE	DANIEL K.	16	5	31.25%	00:02:57
#6	SAMANTHA MARTINEZ	CYBERDYNE	SARAH T.	17	5	29.41%	00:02:49
#7	ANDREW WHITE	NOVA TECH	EMILY R.	15	4	26.67%	00:02:35
#8	BRITTANY COOPER	FUSION HUB	MICHAEL B.	14	4	28.57%	00:02:31
#9	RYAN WALKER	SOLARIS NET	ALEXANDER J.	13	4	30.77%	00:02:24
#10	VICTORIA YOUNG	ELEVATE CO	DANIEL K.	12	4	33.33%	00:02:18

Βασικές δυνατότητες

- ✓ Average talk time
- ✓ Threshold-based coloring
- ✓ Project/Team comparisons
- ✓ Σύνδεση talk time με success

Business value

- ◆ Αναγνωρίζει υπερβολικά μικρές ή μεγάλες κλήσεις
- ◆ Υποστηρίζει coaching και process review
- ◆ Βελτιώνει την κατανόηση της παραγωγικότητας

TYPICAL USERS

Team Leader

Quality

Operations Manager

KPIS / SIGNALS

Avg Talk

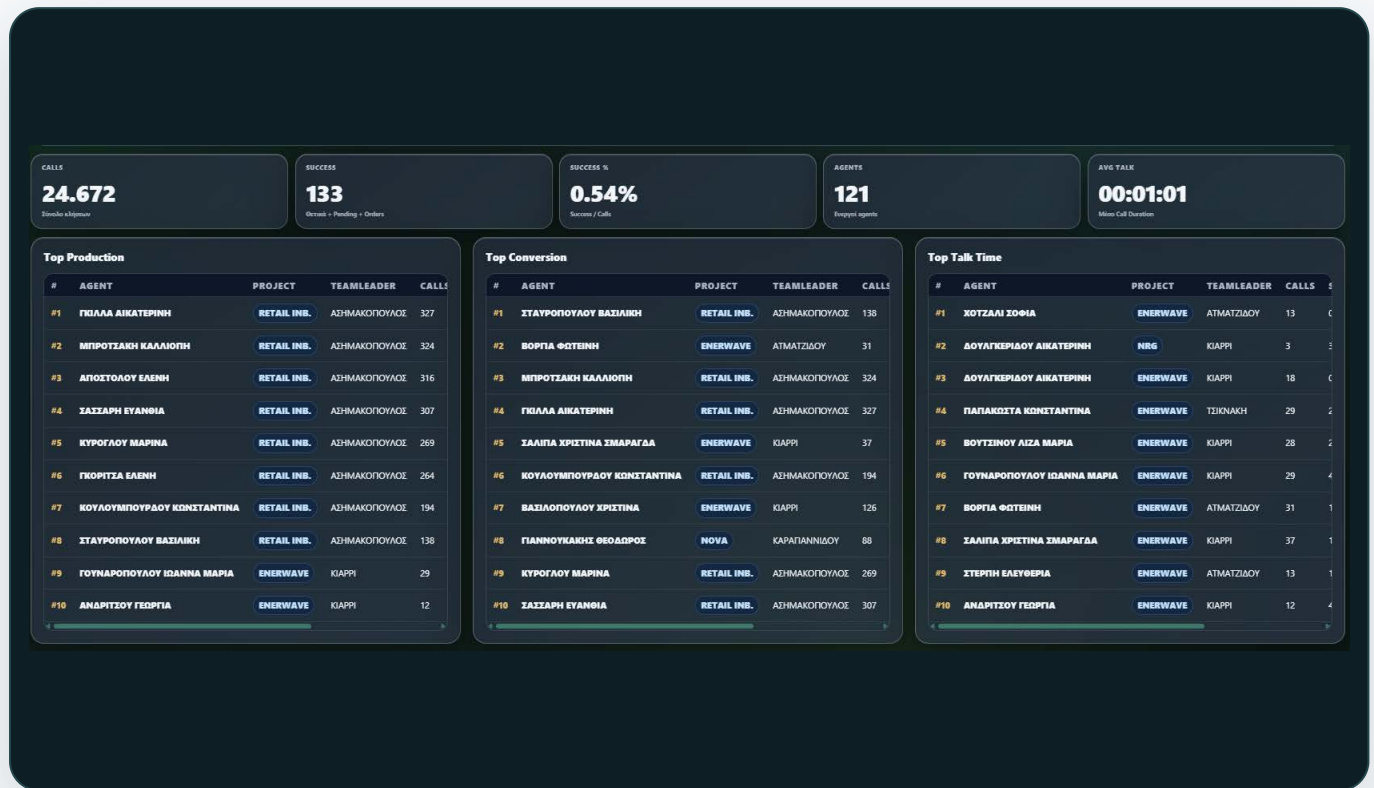
Call Count

Success %

Talk Distribution

Daily Top 10

Ημερήσια κατάταξη υψηλών επιδόσεων για αναγνώριση, παρακίνηση και operational benchmarking.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Top agents ανά Production
- ✓ Top agents ανά Success %
- ✓ Top agents ανά Talk Time
- ✓ Project-aware rankings

Business value

- ◆ Ενισχύει αναγνώριση και engagement
- ◆ Δημιουργεί εσωτερικό benchmark
- ◆ Αναδεικνύει καλές πρακτικές

TYPICAL USERS

Team Leader

Supervisor

HR/Engagement

KPIS / SIGNALS

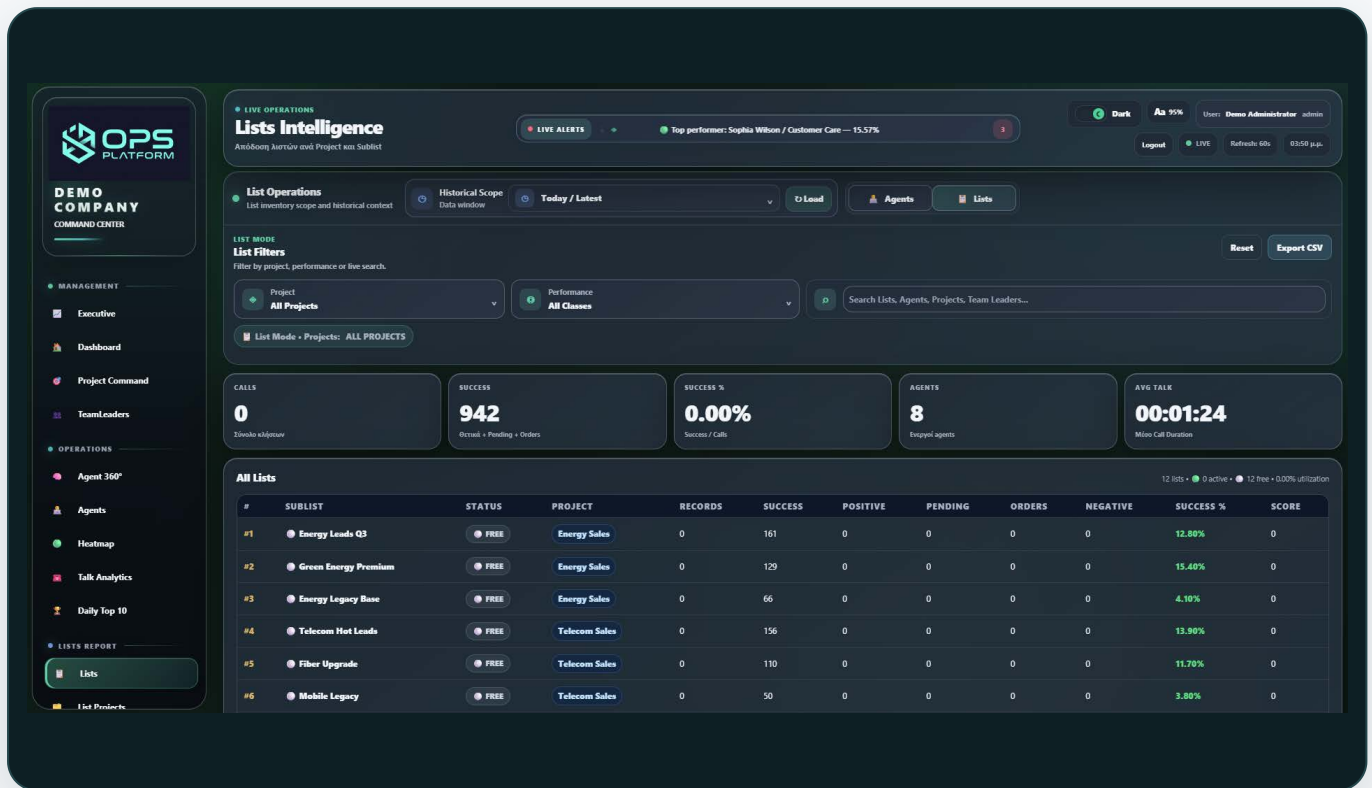
Rank

Production

Success %

Talk Time

Συγκεντρωτική εικόνα της λειτουργικής κατάστασης των λιστών, της κατανάλωσης και της απόδοσής τους.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Active/inactive status
- ✓ Calls και success ανά λίστα
- ✓ Burn monitoring
- ✓ Project filtering

Business value

- ◆ Προστατεύει την αξία των δεδομένων
- ◆ Αποτρέπει άσκοπη κατανάλωση λιστών
- ◆ Υποστηρίζει έγκαιρη αντικατάσταση

TYPICAL USERS

Operations Manager

List Manager

Supervisor

KPIS / SIGNALS

Calls

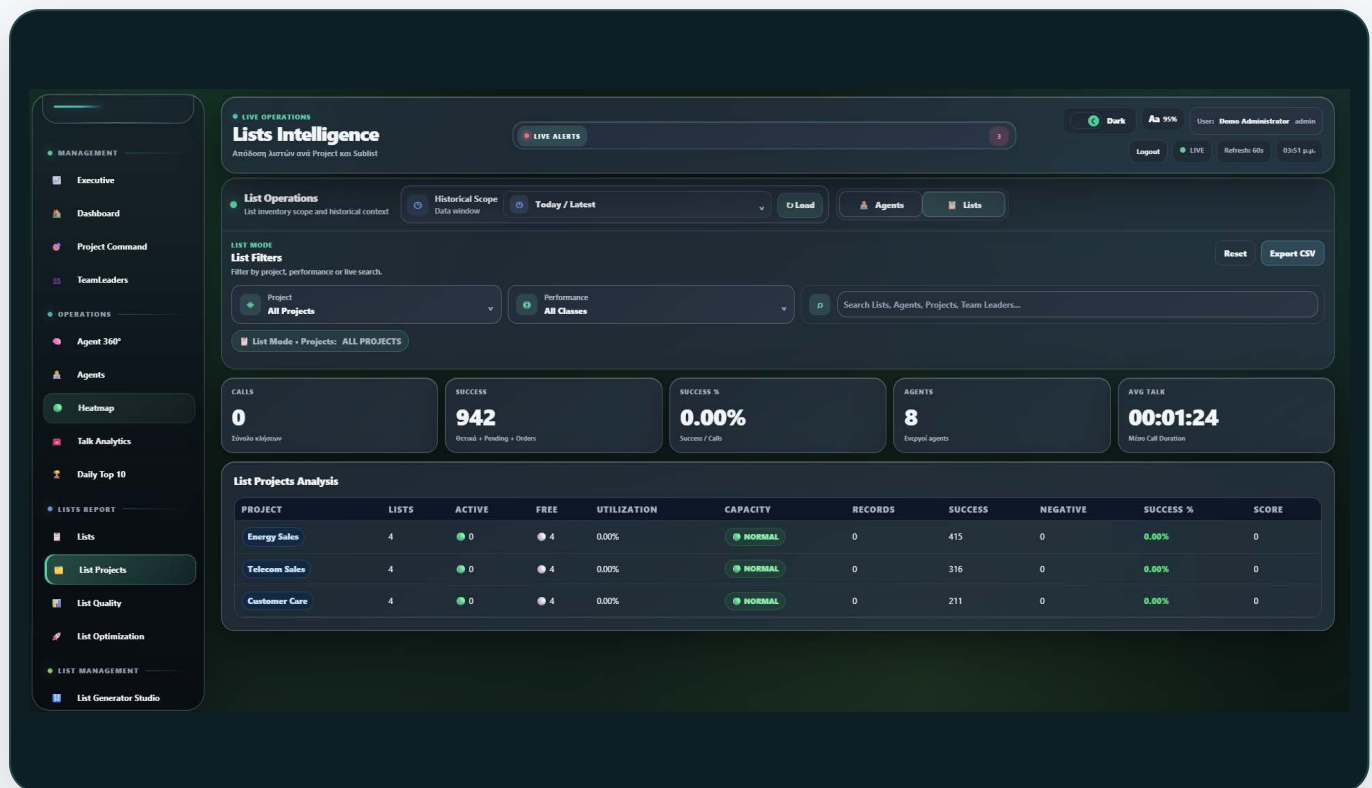
Contacts

Success

Burn Rate

List Projects

Ομαδοποίηση list intelligence ανά project για σύγκριση ποιότητας, χρήσης και διαθέσιμου αποθέματος.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Project-level list inventory
- ✓ Active sources
- ✓ Performance comparison
- ✓ Capacity awareness

Business value

- ◆ Καλύτερη κατανομή list supply
- ◆ Εντοπισμός project με ανάγκη δεδομένων
- ◆ Ενοποίηση business και list context

TYPICAL USERS

List Manager

Project Manager

Operations Manager

KPIS / SIGNALS

Active Lists

Records

Success %

Coverage

List Quality

Αξιολόγηση ποιότητας λιστών με βάση αποτελέσματα, επιτυχίες, αρνητικά και ενδείξεις κόπωσης.

Hot Lists							Burn Lists						
#	SUBLIST	STATUS	PROJECT	RECORDS	SUCCESS	POSITIV	#	SUBLIST	STATUS	PROJECT	RECORDS	SUCCESS	POSITIV
#1	Random List 8921-45	ACTIVE	ALPHA PROJECT	210	1	0	#1	Random Burn 1193-22	FREE	ORBITAL X	237	0	0
#2	Random List 7213-08	ACTIVE	BRAVO SOLUTIONS	186	3	0	#2	Random Burn 8847-11	ACTIVE	PRIME CORE	219	0	0
#3	Random List 5530-19	FREE	DELTA SYSTEMS	78	2	0	#3	Random Burn 5566-73	ACTIVE	CYBERDYNE	222	0	0
#4	Random List 6627-31	FREE	OMEGA GROUP	139	1	0	#4	Random Burn 9901-04	ACTIVE	BLUEWAVE	245	0	0
#5	Random List 1145-77	ACTIVE	NEXUS TEAM	132	2	0	#5	Random Burn 4677-39	FREE	QUANTUM HUB	220	0	0
#6	Random List 9382-66	ACTIVE	VORTEX INC	187	2	0	#6	Random Burn 2258-18	ACTIVE	NORTHSTAR	203	0	0
#7	Random List 4055-12	ACTIVE	LUMINA CORP	110	1	0	#7	Random Burn 7744-90	ACTIVE	ELEVATE CO	181	0	0
#8	Random List 7788-03	ACTIVE	VECTOR TECH	236	2	0	#8	Random Burn 3102-67	ACTIVE	RAPTOR SYSTEMS	110	0	0
#9	Random List 2190-54	ACTIVE	PIONEER LTD	197	1	0	#9	Random Burn 6621-13	ACTIVE	FUSION POINT	151	0	0
#10	Random List 6671-90	FREE	INFINITY WORKS	117	1	0	#10	Random Burn 5089-91	FREE	TERA LOGIC	178	0	0
#11	Random List 3022-99	ACTIVE	SPECTRA UNIT	219	0	0	#11	Random Burn 7320-55	ACTIVE	SOLARIS NET	192	0	0
#12	Random List 8810-24	ACTIVE	ZENITH LABS	249	0	0	#12	Random Burn 9146-28	ACTIVE	HORIZON ONE	120	0	0

Βασικές δυνατότητες

- ✓ Quality score
- ✓ Positive/negative mix
- ✓ Comparison by source
- ✓ Threshold-based classification

Business value

- ◆ Αναγνωρίζει τις πιο αποδοτικές πηγές
- ◆ Μειώνει κόστος κακής λίστας
- ◆ Υποστηρίζει evidence-based sourcing

TYPICAL USERS

List Manager

Operations Manager

Data Analyst

KPIS / SIGNALS

Quality Score

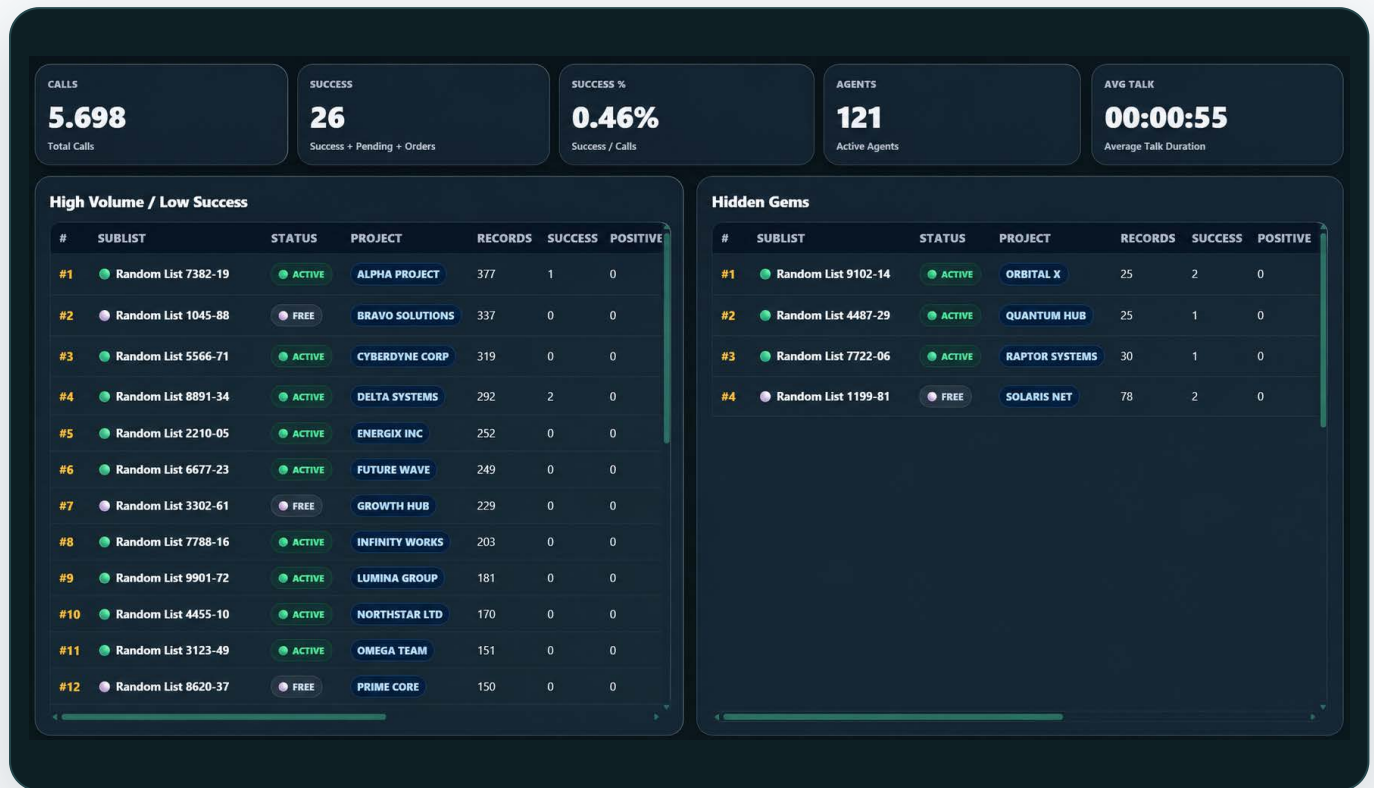
Success %

Negative Rate

Contactability

List Optimization

Εντοπισμός hidden opportunities, underused segments και λιστών που χρειάζονται αλλαγή στρατηγικής.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Opportunity scoring
- ✓ Hidden gems
- ✓ Burned list detection
- ✓ Action-oriented prioritization

Business value

- ◆ Αυξάνει αξιοποίηση υπάρχοντος αποθέματος
- ◆ Μειώνει την ανάγκη για πρόωρη αγορά νέων δεδομένων
- ◆ Μετατρέπει την ποιότητα λίστας σε δράση

TYPICAL USERS

List Manager

Operations Manager

Campaign Owner

KPIS / SIGNALS

Opportunity Score

Burn Score

Potential Success

Remaining Records

List Generator Studio

Εργαστήριο δημιουργίας αριθμητικών λιστών με πολλαπλές πηγές, βήμα, μέγεθος και ιστορικό ενεργειών.

MULTI-SOURCE GENERATOR

List Generator Studio

Δημιουργείτε μία ή περισσότερες ανεξάρτητες ακολουθίες και ελέγχετε τις χωριστά ή blended.

[Generator](#) [Batch Library](#) [Operations Dashboard](#) [Batch Comparison](#) [Activity Log](#) [History](#)

[+ Add Number Source](#)

Generator Sources

Κάθε source έχει δικό του start, increment, records και αριθμό λιστών.

Source 1 ↑ ↓ Clone Remove

START NUMBER 6900000000 / 2000000000	INCREMENT BY 1	RECORDS PER LIST 1000	NUMBER OF LISTS 1
TOTAL RECORDS —	FIRST VALUE —	LAST VALUE —	RANGE STATUS Check fields

SOURCE HANDLING Keep Sources Separate	RECORD ORDERING Keep Sequential Order	PROJECT INTEGRATION GENERAL	FALLBACK PREFIX Generated_List
---	---	---------------------------------------	--

Smart Naming Engine

Χρησιμοποιεί tokens για δυναμικά filenames.

FILENAME PATTERN
{project}_{date}_{batch}_{list}

BATCH NOTES
Optional campaign / operational note

Live preview: GENERAL_20260720_B0002_L01.csv

[Save Project Defaults](#)

Βασικές δυνατότητες

- ✓ Multiple start numbers
- ✓ Separate, merged ή blended output
- ✓ Entries per list και number of lists
- ✓ Ιστορικό δημιουργίας και διαγραφή

Business value

- ◆ Τυποποιεί τη δημιουργία λιστών
- ◆ Μειώνει χειροκίνητα λάθη
- ◆ Επιταχύνει campaign preparation

TYPICAL USERS

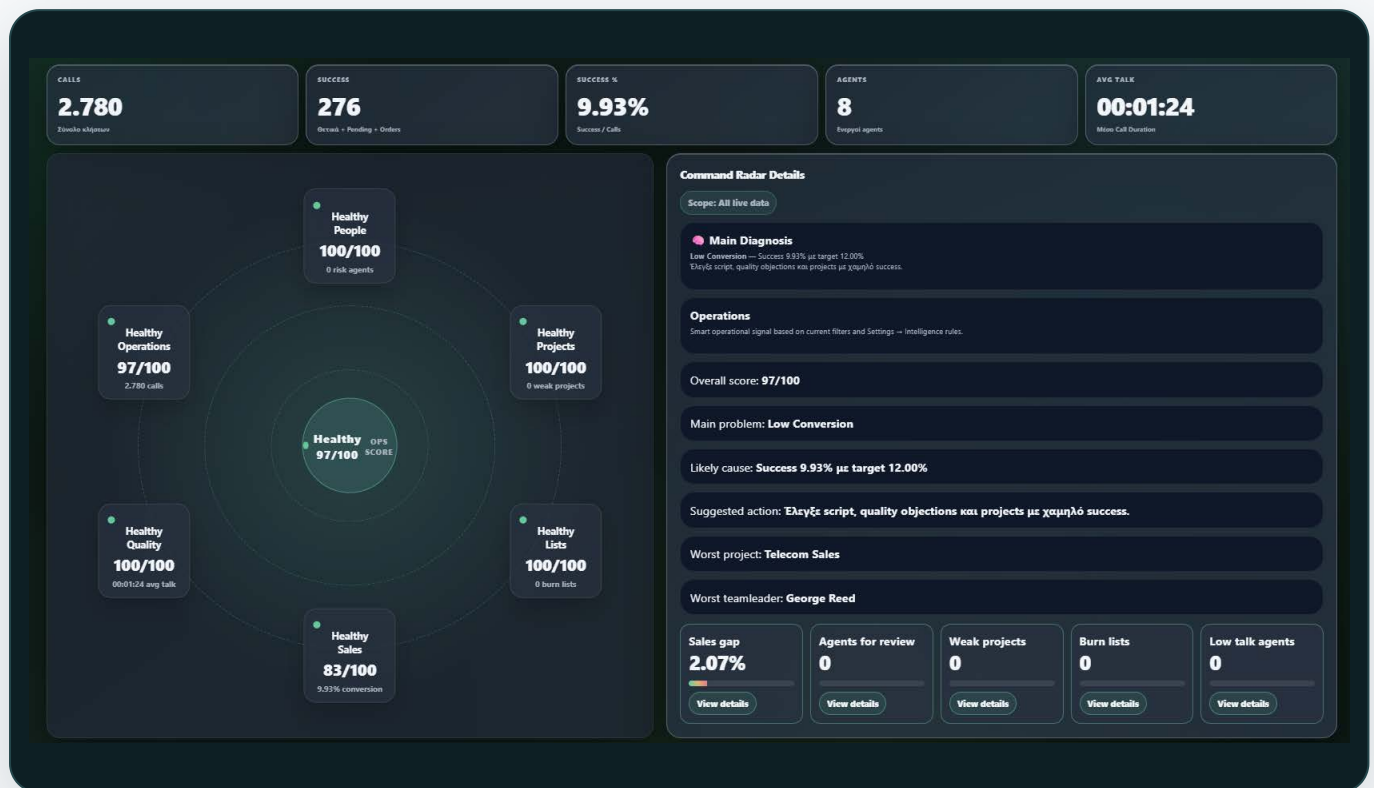
[List Manager](#)[Administrator](#)[Campaign Operations](#)

KPIS / SIGNALS

[Generated Records](#)[Lists](#)[Step](#)[Sources](#)

Command Radar

Command view που συγκεντρώνει operational risks, list signals και agents που χρειάζονται άμεση προσοχή.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Radar prioritization
- ✓ Burned lists details
- ✓ Agents for review
- ✓ Talk-time threshold context

Business value

- ◆ Μετατρέπει μεγάλο όγκο δεδομένων σε σειρά δράσης
- ◆ Περιορίζει χαμένες ευκαιρίες
- ◆ Βελτιώνει το supervisory focus

TYPICAL USERS

Operations Manager

Supervisor

Team Leader

KPIS / SIGNALS

Risk Score

List Score

Agent Score

Success %

Talk Time

Digital Twin

Συνθετική απεικόνιση της τρέχουσας λειτουργίας ως ζωντανό μοντέλο projects, ομάδων και στόχων.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Operational snapshot
- ✓ Capacity and pace modeling
- ✓ Cross-project awareness
- ✓ Visual representation of state

Business value

- ◆ Βοηθά στον σχηματισμό κοινής νοητικής εικόνας
- ◆ Υποστηρίζει scenario discussions
- ◆ Συνδέει επιμέρους KPIs σε μία λειτουργία

TYPICAL USERS

Operations Manager

Executive

Planning

KPIS / SIGNALS

Capacity

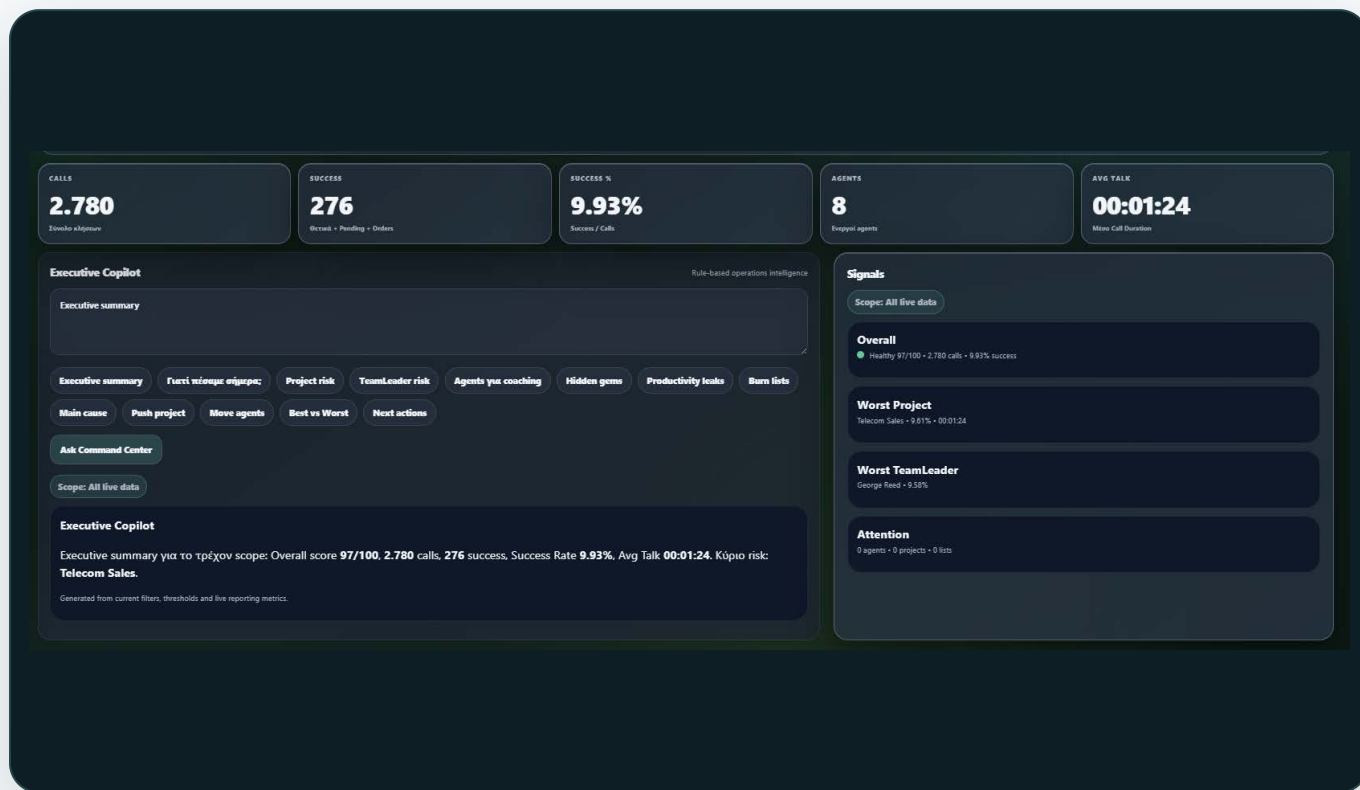
Pace

Target Gap

Risk

Executive Copilot

Executive workspace που οργανώνει σημεία προσοχής, ερωτήματα και επιχειρησιακές προτάσεις σε κατανοητή γλώσσα.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Executive prompts
- ✓ Contextual summaries
- ✓ Decision questions
- ✓ Priority recommendations

Business value

- ◆ Μειώνει τον χρόνο ερμηνείας KPIs
- ◆ Βελτιώνει τη δομή management reviews
- ◆ Συνδέει insights με πιθανές αποφάσεις

TYPICAL USERS

CEO

COO

Operations Manager

KPIS / SIGNALS

Priority

Trend

Risk

Opportunity

Agent Success — At This Time Comparison

Success and Agents vs the same time by Project / Group, Team Leader and Coach

156 Agents

AGENTS

156

SUCCESS TODAY

129

AVERAGE PER AGENT

0.8

AGENT		PROJECT	TEAM LEADER	COACHER	TODAY 15:57	17/07/2026 15:27	16/07/2026 16:00	15/07/2026 16:50	14/07/2026 16:00	13/07/2026 15:54	AVG. OVERALL
— JAMES WALKER	SAME	ORBITAL X	ALEXANDER J.	-	0	0	0	2	0	4	AVG 1.2
+ OLIVIA MARTIN	-1	PRIME CORE	MICHAEL B.	-	2	3	6	0	0	0	AVG 1.8
+ ETHAN CLARK	-1	ORBITAL X	ALEXANDER J.	-	0	1	0	0	0	0	AVG 0.2
— SOPHIA ADAMS	SAME	NOVA TECH	DANIEL K.	-	0	0	0	0	0	0	AVG 0.0
— LIAM JOHNSON	SAME	NEBULA SOLUTIONS	CHRISTOPHER L.	SARAH T.	0	0	0	0	0	0	AVG 0.0

- ✓ Hourly columns και time comparison
- ✓ Multi-select filters
- ✓ Agent Mode
- ✓ Agent Success visual status

- ◆ Εντοπίζει το σημείο έναρξης πτώσης
- ◆ Υποστηρίζει intraday intervention
- ◆ Αντικαθιστά χειροκίνητη ωριαία σύνθεση

Delta

What-If Simulator

Περιβάλλον διερεύνησης σεναρίων για στόχους, staffing, success rate και εκτιμώμενο αποτέλεσμα.

The interface displays current metrics at the top: CALLS (2.780), SUCCESS (276), SUCCESS % (9.93%), AGENTS (8), and AVG TALK (00:01:24). Below these are input fields for the simulation: AGENTS CHANGE (0), CALLS / AGENT OVERRIDE (auto), SUCCESS % CHANGE (0), and EXTRA RECORDS / LEADS (0). A 'Run Simulation' button is present. The 'Simulation Result' section shows projected values: Projected Calls (2.780), Projected Success (276), Projected Success % (9.93%), and Agents (8). A disclaimer states: 'Simulation uses current average calls per agent: 347.5. It is a planning estimate, not a prediction guarantee.'

Βασικές δυνατότητες

- ✓ Scenario inputs
- ✓ Target sensitivity
- ✓ Staffing assumptions
- ✓ Projected outcome

Business value

- ◆ Βελτιώνει τον προγραμματισμό
- ◆ Κάνει τις παραδοχές ορατές
- ◆ Υποστηρίζει τεκμηριωμένες συζητήσεις στόχων

TYPICAL USERS

Operations Manager

Planning

Executive

KPIS / SIGNALS

Projected Success

Required Agents

Target Gap

Scenario Delta

Video Wall Arena

Fullscreen gamification και command wallboard για ορατότητα στόχων, rankings, successes και live celebrations.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Multi-project selection
- ✓ Hall of Fame και rank layout
- ✓ Success animations και rockets
- ✓ Replay και auto rotation

Business value

- ◆ Ενισχύει engagement
- ◆ Κάνει τον στόχο ορατό σε όλη την αίθουσα
- ◆ Συνδέει live απόδοση με αναγνώριση

TYPICAL USERS

Agents

Team Leaders

Floor Managers

KPIS / SIGNALS

Success

Target

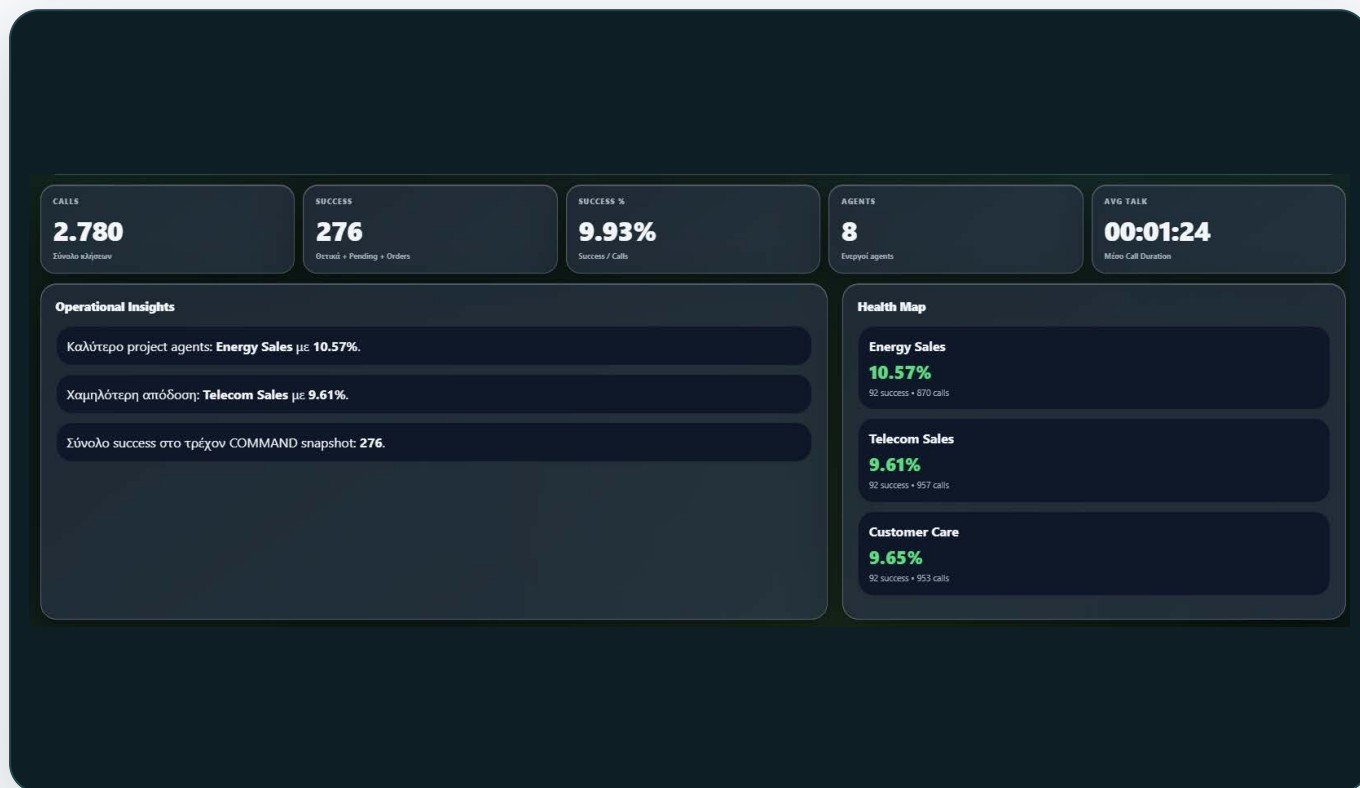
Rank

Streak

Pace

Insights

Συγκεντρωμένη παρουσίαση αξιοσημείωτων τάσεων, αποκλίσεων και προτεινόμενων σημείων διερεύνησης.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Automated signals
- ✓ Cross-module observations
- ✓ Prioritized insight cards
- ✓ Links to operational context

Business value

- ◆ Μειώνει τον χρόνο αναζήτησης αιτίας
- ◆ Αναδεικνύει μη προφανείς τάσεις
- ◆ Δημιουργεί repeatable review process

TYPICAL USERS

Operations Manager

Analyst

Executive

KPIS / SIGNALS

Trend

Deviation

Impact

Confidence

Alerts

Κέντρο ειδοποιήσεων για live λειτουργικούς κινδύνους, thresholds και events που απαιτούν προσοχή.

Supervisor Alerts

- Sophia Wilson / Energy Sales: Νέο Top Performer (#1 στο project).
- Maria Davis / Energy Sales: Νέο Top Performer (#2 στο project).
- Daniel Brown / Energy Sales: Νέο Top Performer (#3 στο project).
- James Anderson / Energy Sales: Χαμηλό success rate (4.2%). Χρειάζεται άμεση υποστήριξη.
- Emma Taylor / Telecom Sales: Νέο Top Performer (#1 στο project).
- Liam Johnson / Telecom Sales: Χαμηλό success rate (3.1%). Χρειάζεται άμεση υποστήριξη.
- Sophia Wilson / Telecom Sales: Success rate κάτω από τον μέσο όρο (9.2%).
- Olivia Lewis / Telecom Sales: Νέο Top Performer (#2 στο project).
- Noah Martinez / Customer Care: Χαμηλό success rate (2.7%). Χρειάζεται άμεση υποστήριξη.
- Sophia Wilson / Customer Care: Success rate κάτω από τον μέσο όρο (8.6%).
- Maria Davis / Customer Care: Νέο Top Performer (#3 στο project).
- Daniel Brown / Customer Care: Χαμηλό success rate (3.9%). Χρειάζεται άμεση υποστήριξη.

Βασικές δυνατότητες

- ✓ Severity levels
- ✓ Live alert feed
- ✓ Threshold-driven events
- ✓ Acknowledgement context

Business value

- ◆ Επιταχύνει αντίδραση
- ◆ Μειώνει τον κίνδυνο να χαθεί κρίσιμη απόκλιση
- ◆ Τυποποιεί την κλιμάκωση

TYPICAL USERS

Supervisor

Operations Manager

Administrator

KPIS / SIGNALS

Severity

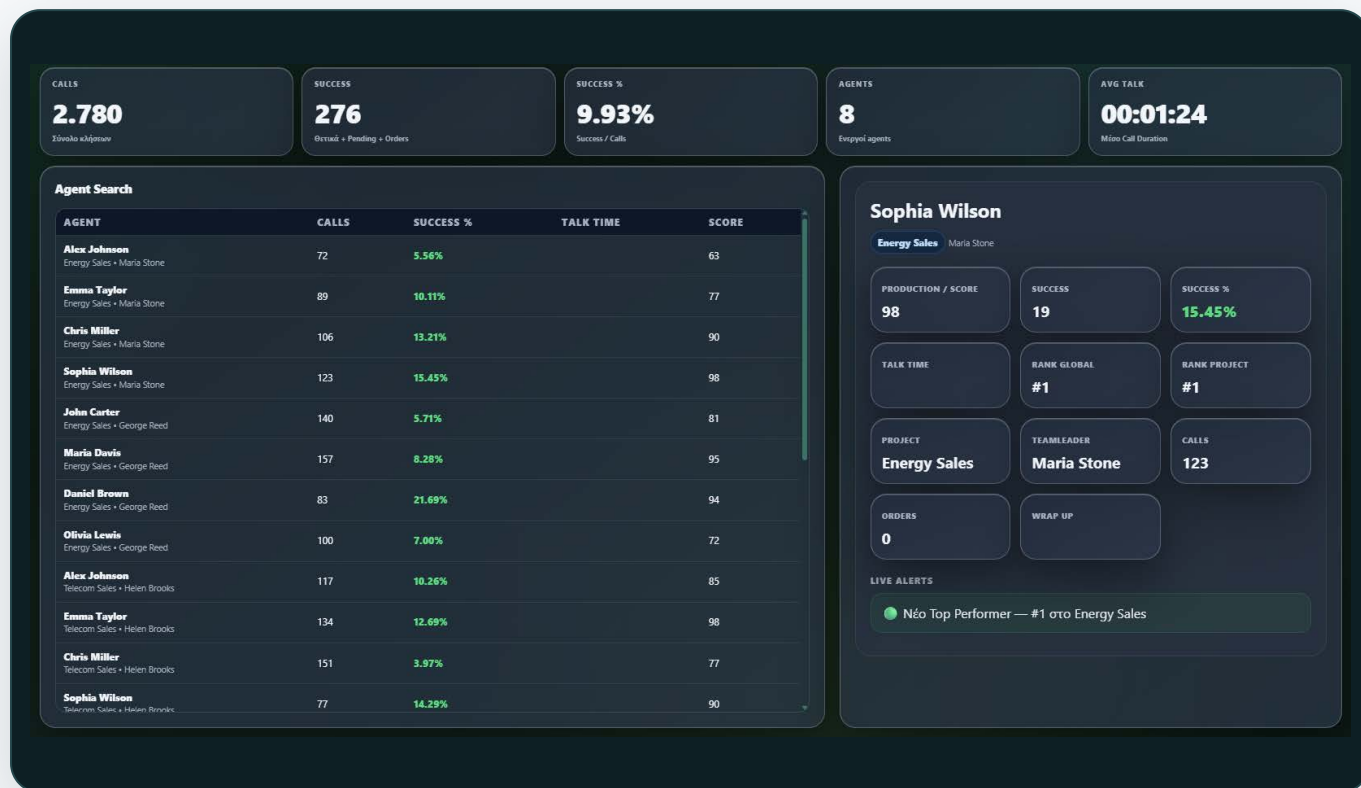
Time

Source

Status

Profile

Λεπτομερής σελίδα διερεύνησης επιλεγμένου agent ή operational entity με συγκεντρωμένο context.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Entity search
- ✓ Performance summary
- ✓ Historical context
- ✓ Related operational signals

Business value

- ◆ Συγκεντρώνει τα στοιχεία πριν από coaching
- ◆ Μειώνει navigation effort
- ◆ Βελτιώνει consistency στην αξιολόγηση

TYPICAL USERS

Team Leader

Coach

Supervisor

KPIS / SIGNALS

Current KPI

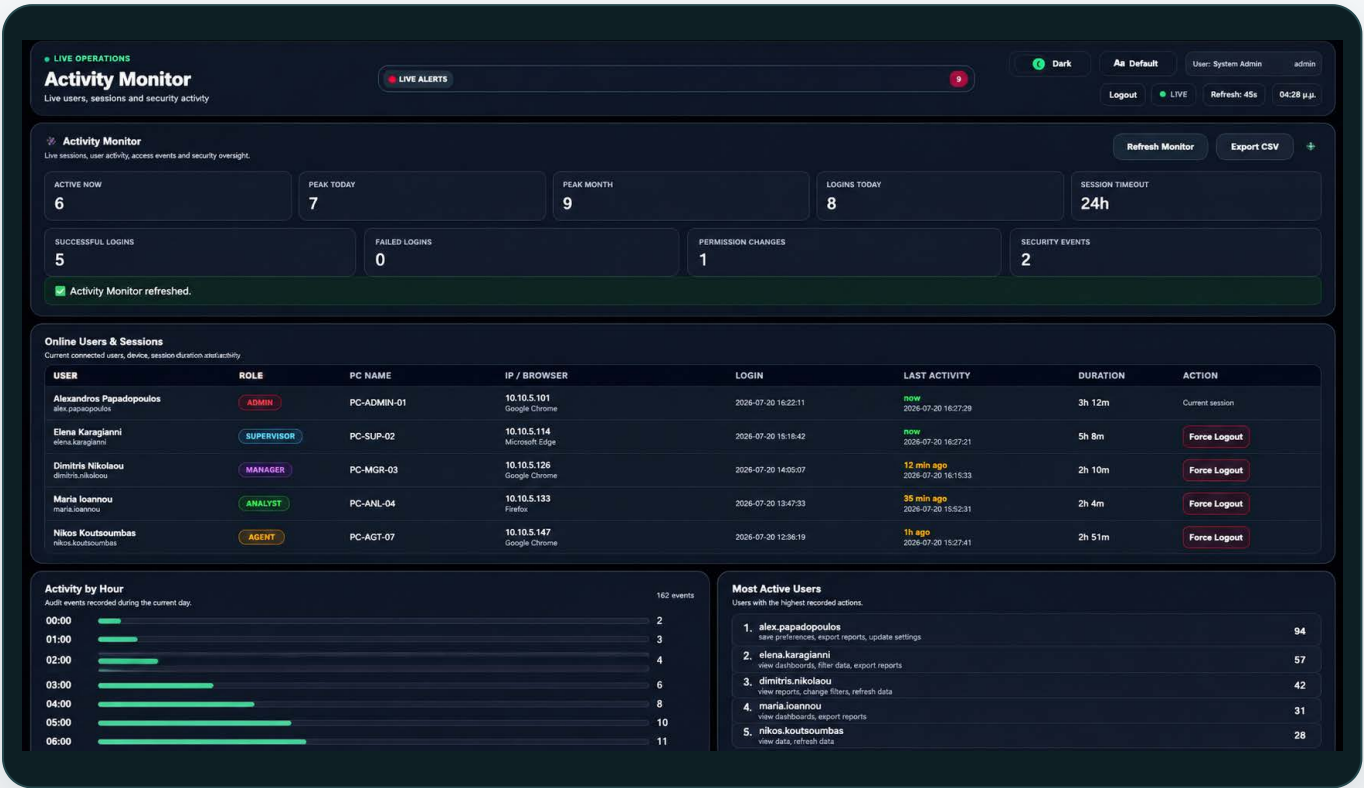
History

Rank

Alerts

Activity Monitor

Διοικητική ορατότητα χρηστών, sessions, ωριαίας δραστηριότητας και ενεργειών μέσα στην πλατφόρμα.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Online users & sessions
- ✓ Session termination permission
- ✓ Activity timeline
- ✓ Most active users

Business value

- ◆ Ενισχύει operational security
- ◆ Βοηθά troubleshooting και adoption analysis
- ◆ Παρέχει audit-friendly εικόνα

TYPICAL USERS

Administrator

IT Manager

Security

KPIS / SIGNALS

Online Users

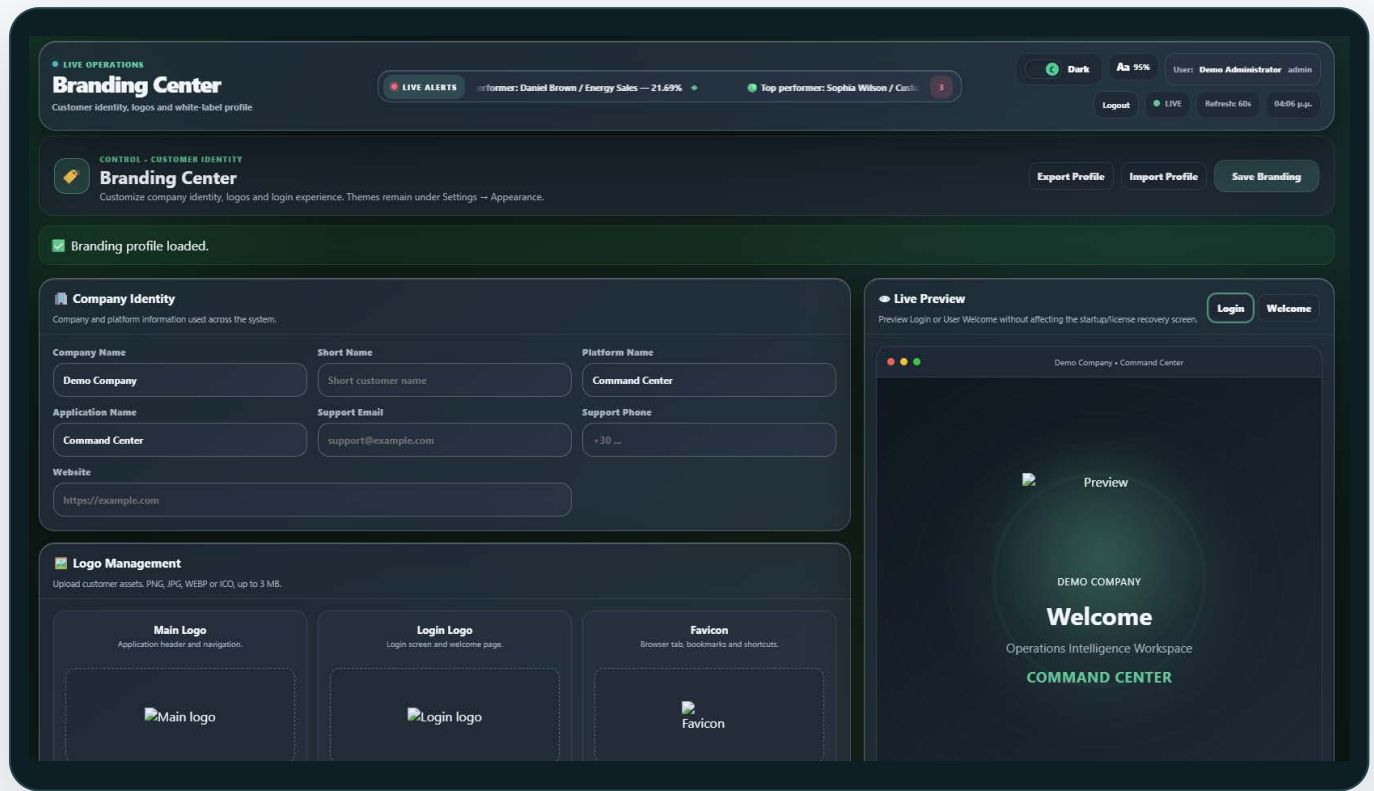
Session Duration

Last Activity

Actions

Branding Center

White-label workspace για εταιρική ταυτότητα, λογότυπα, κείμενα login και προεπισκόπηση εμπειρίας.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Company and platform naming
- ✓ Logo management
- ✓ Login messaging
- ✓ Live preview

Business value

- ◆ Προσαρμόζει το προϊόν στον πελάτη
- ◆ Ενισχύει εταιρική ταυτότητα
- ◆ Υποστηρίζει εμπορική διάθεση white-label

TYPICAL USERS

Administrator

Product Owner

Brand Manager

KPIS / SIGNALS

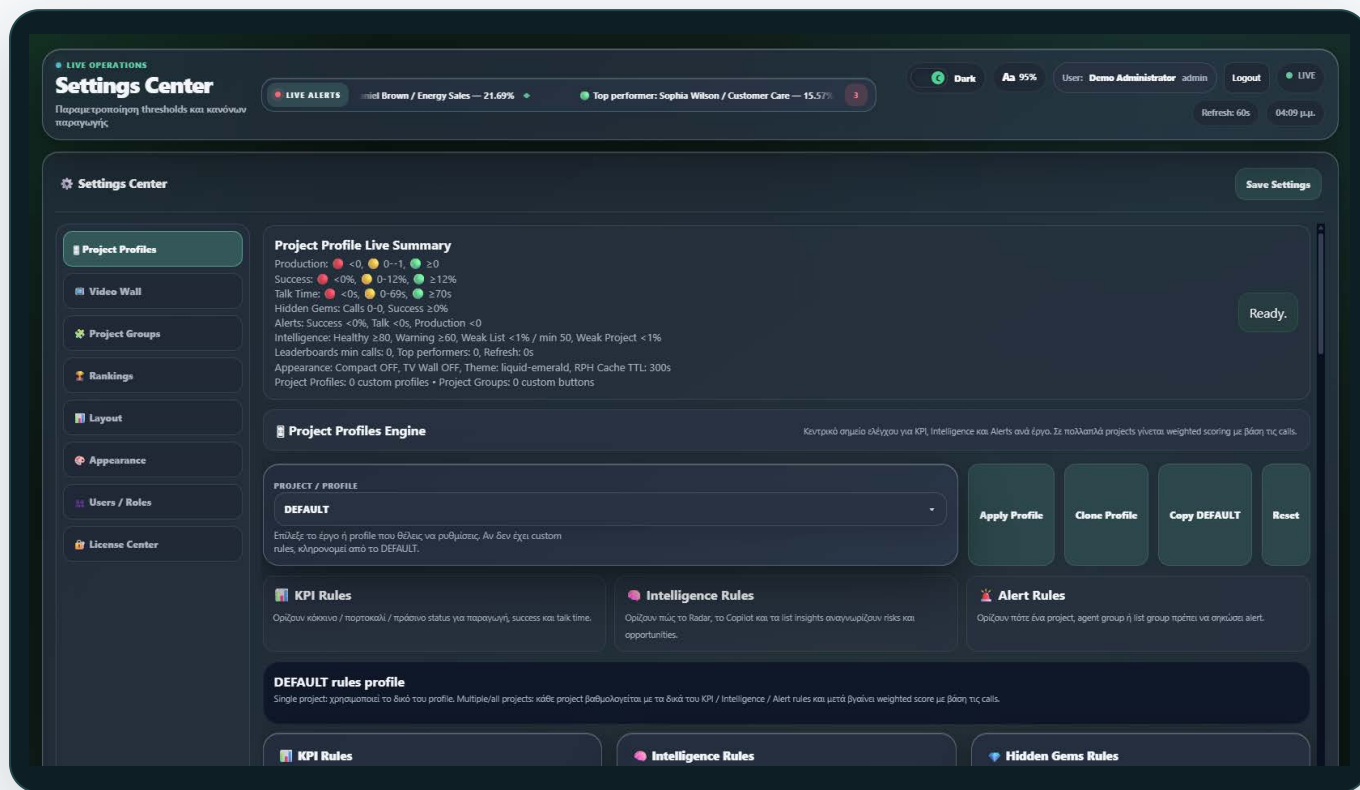
Brand Assets

Preview

Identity Fields

Settings & Appearance

Κεντρικό περιβάλλον παραμετροποίησης εμφάνισης, thresholds, rankings και λειτουργικών προτιμήσεων.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Aurora light και Emerald dark mapping
- ✓ Enterprise theme geometry
- ✓ Performance thresholds
- ✓ Persistent user preferences

Business value

- ◆ Προσαρμόζει το workspace χωρίς αλλαγή κώδικα
- ◆ Διατηρεί συνέπεια σε ολόκληρο το προϊόν
- ◆ Υποστηρίζει διαφορετικά περιβάλλοντα προβολής

TYPICAL USERS

Administrator

Power User

KPIS / SIGNALS

Theme

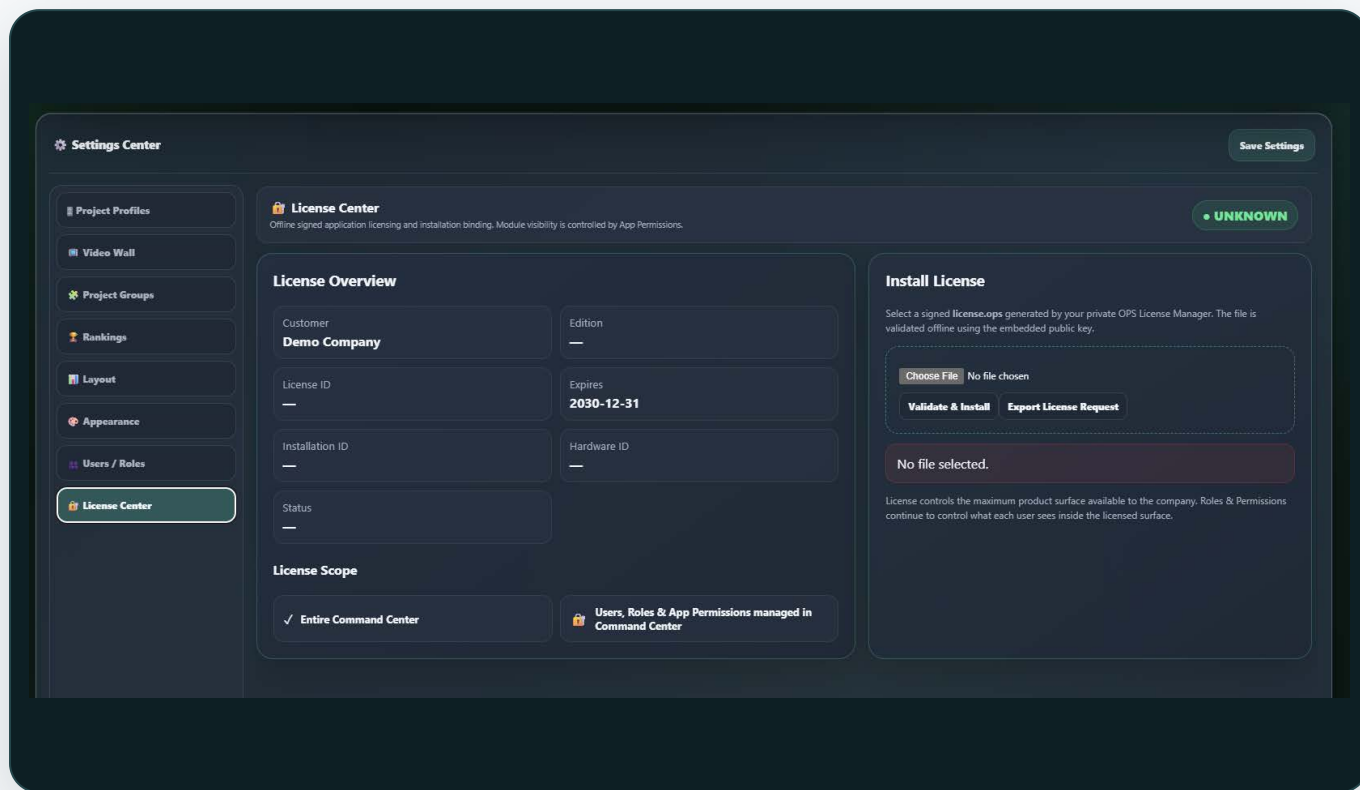
Threshold

Refresh

Preference

License Center

Εσωτερική προβολή κατάστασης άδειας και installation binding, σε συντονισμό με το OPS Console.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ License status
- ✓ Customer and edition
- ✓ Expiration state
- ✓ Installation ID awareness

Business value

- ◆ Αποτρέπει μη εξουσιοδοτημένη χρήση
- ◆ Διατηρεί offline λειτουργία
- ◆ Κάνει σαφή την κατάσταση αδειοδότησης

TYPICAL USERS

Administrator

IT Manager

KPIS / SIGNALS

License State

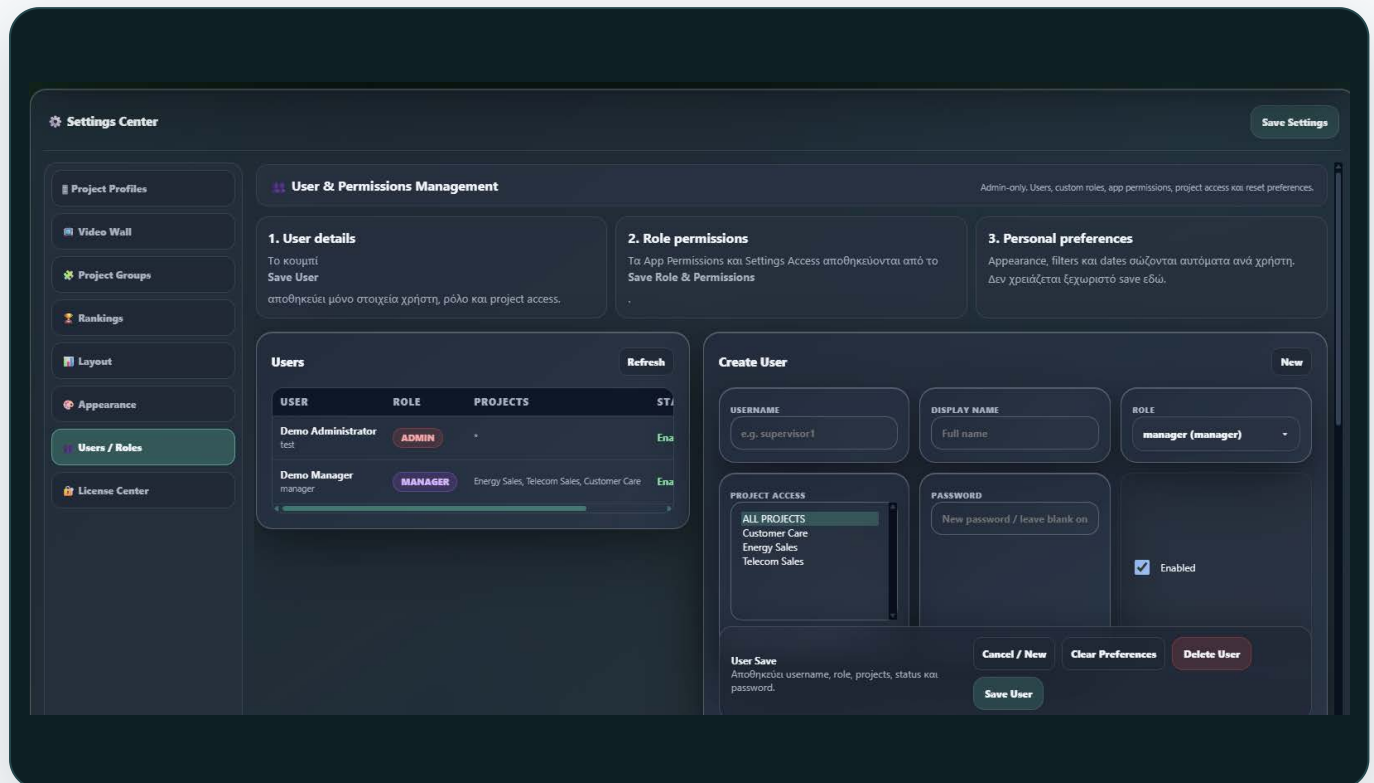
Edition

Expiration

Installation ID

Users & Permissions

Διαχείριση χρηστών, custom roles, app permissions, project access και προσωπικών προτιμήσεων.



Βασικές δυνατότητες

- ✓ Users and roles
- ✓ App-level permissions
- ✓ Settings access
- ✓ Project scope

Business value

- ◆ Εφαρμόζει least privilege
- ◆ Περιορίζει λάθη και μη εξουσιοδοτημένες αλλαγές
- ◆ Προσαρμόζει την εμπειρία ανά ρόλο

TYPICAL USERS

Administrator

Security Owner

KPIS / SIGNALS

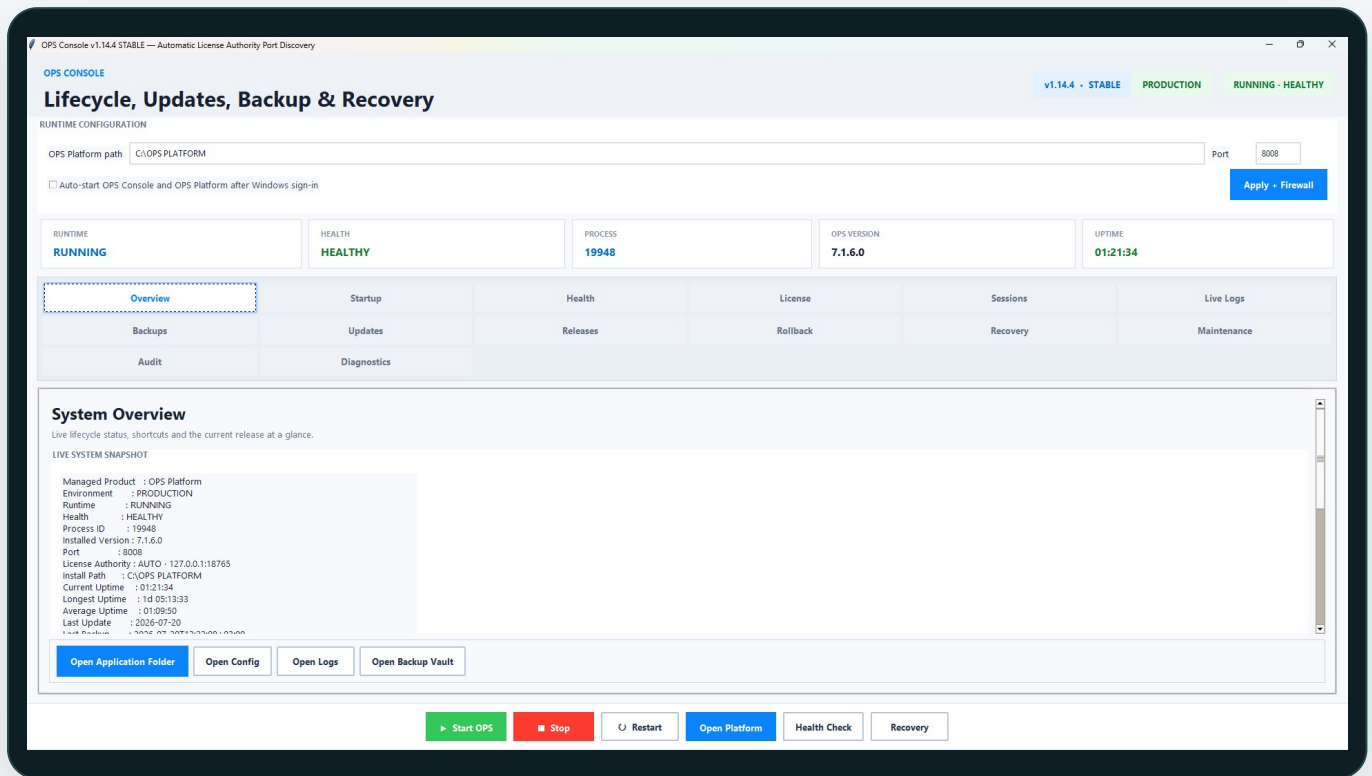
Projects

Users

Roles

Apps

Η σχέση OPS Platform και OPS Console



OPS Platform

Παρουσιάζει και αξιοποιεί την επιχειρησιακή πληροφορία. Δεν εγκαθιστά updates και δεν δημιουργεί δεύτερο μηχανισμό backup ή restore.

OPS Console

Αποτελεί το μοναδικό κεντρικό σημείο για runtime, updates, rollback, backup, restore, licensing, monitoring και diagnostics.

Update policy

Feature files μπορούν να αντικαθίστανται.

Customer/persistent assets προστατεύονται πάντα.

Κάθε release συνοδεύεται από version και changelog.

Καθημερινές διαδρομές ανά ρόλο

CEO**Executive****Insights****Decision**

Γρήγορη κατανόηση της συνολικής εικόνας και των κρίσιμων αποκλίσεων.

OPERATIONS**Dashboard****Project Command****Command Radar**

Από την εικόνα βάρδιας στη ρίζα του προβλήματος και στη σειρά ενεργειών.

SUPERVISOR**Report Per Hour****TeamLeaders****Agent 360°**

Εντοπισμός ωριαίας πτώσης, ομάδας και agent που χρειάζεται coaching.

LIST MANAGER**List Quality****Optimization****Generator**

Αξιολόγηση ποιότητας, εκμετάλλευση ευκαιριών και δημιουργία νέου υλικού.

IT**Activity Monitor****OPS Console****Health/Logs**

Έλεγχος χρήσης, runtime, άδειας και τεχνικής κατάστασης.

Σενάρια υψηλής αξίας

01

Η επιτυχία πέφτει μέσα στην ώρα

To Report Per Hour εντοπίζει το χρονικό σημείο.
To TeamLeaders απομονώνει την ομάδα και το Agent 360° υποστηρίζει στοχευμένη παρέμβαση.

Outcome: ταχύτερο recovery

02

Υψηλές κλήσεις, χαμηλό αποτέλεσμα

Dashboard, Talk Analytics και Command Radar συνδυάζουν calls, success και talk time ώστε να διαχωριστεί θέμα λίστας, process ή coaching.

Outcome: σωστή αιτία, σωστή δράση

03

Project πίσω από τον στόχο

Project Command και What-If εξετάζουν pace, διαθέσιμους agents και απαιτούμενη επιτυχία για την επίτευξη του στόχου.

Outcome: τεκμηριωμένη ανακατανομή

04

List fatigue

List Quality, List Optimization και Command Radar αναγνωρίζουν burn, χαμηλή contactability και hidden opportunities.

Outcome: μεγαλύτερη αξία δεδομένων

Βασικό λεξικό δεικτών

KPI	Ερμηνεία	Χρήση
Calls	Σύνολο κλήσεων στο επιλεγμένο scope.	Όγκος δραστηριότητας και pace.
Success	Θετικά .	Κύριο αποτέλεσμα λειτουργίας.
Success %	Επιτυχίες προς το σύνολο θετικών και αρνητικών outcomes.	Ποιότητα μετατροπής ανεξάρτητα από όγκο.
Avg Talk	Μέση διάρκεια συνομιλίας.	Συμπεριφορά κλήσης και process efficiency.
Active Agents	Ενεργοί agents στο επιλεγμένο scope.	Στελέχωση και capacity.
Target Gap	Απόσταση πραγματικού αποτελέσματος από στόχο.	Prioritization και planning.
Burn Score	Σύνθετη ένδειξη κόπωσης λίστας.	Απόφαση συνέχισης, παύσης ή αντικατάστασης.
Risk / Opportunity	Προτεραιοποιημένο operational signal.	Σειρά δράσης και management attention.

Ορθή ανάγνωση

Κανένα KPI δεν πρέπει να αξιολογείται απομονωμένα. Η πλατφόρμα συνδέει όγκο, επιτυχία, talk time, ανθρώπινο δυναμικό, project και list context.

Λειτουργική διακυβέρνηση και best practices

01

Ορίστε owners

Κάθε KPI, alert και threshold χρειάζεται υπεύθυνο ρόλο και σαφή διαδικασία αντίδρασης.

02

Κρατήστε σταθερούς ορισμούς

Success, production και talk-time thresholds πρέπει να τεκμηριώνονται και να αλλάζουν ελεγχόμενα.

03

Χρησιμοποιήστε role-based views

Μην υπερφορτώνετε τους χρήστες με modules που δεν χρειάζονται για τη δουλειά τους.

04

Συνδέστε alert με playbook

Κάθε σοβαρό alert πρέπει να οδηγεί σε συγκεκριμένο έλεγχο ή ενέργεια.

05

Αναβαθμίστε μόνο από Console

Εφαρμόστε update, rollback και recovery αποκλειστικά από το OPS Console.

06

Προστατέψτε persistent assets

License, branding, users, settings, DBs και logs αποτελούν περιουσία εγκατάστασης.

Προτεινόμενος ρυθμός διαχείρισης

Daily: Dashboard, Alerts, RPH

Weekly: Team, Agent 360, Lists

Monthly: Thresholds, Permissions, Capacity

Κλιμάκωση, releases και μελλοντική εξέλιξη

Deployment profile

- Windows-based on-premise εγκατάσταση
- LAN access με παραμετροποιήσιμη θύρα
- Python/FastAPI backend και ενιαίο web workspace
- Windows service μέσω OPS Console
- Offline license και customer binding

Scale principles

- Primary target 1920×1080 fullscreen
- Proportional upscaling σε μεγαλύτερες οθόνες
- 500+ agents σε αναλυτικές views
- Multi-project και role-based filtering
- Incremental, backward-compatible updates

NOW

Command Center maturity

Performance, reliability, enterprise themes, operational workspaces.

NEXT

Productivity module

Historical analytics με Project → Team Leader → Agent hierarchy.

VISION

Unified Operations Intelligence

Live + historical context, predictive scenarios και deeper executive decision support.

OPS

OPS PLATFORM • OFFICIAL PRODUCT GUIDE

Από τη λειτουργία στην επίγνωση. Από την επίγνωση στην απόφαση.

Το OPS Platform δημιουργεί έναν κοινό επιχειρησιακό χώρο όπου άνθρωποι, δεδομένα, στόχοι και παρεμβάσεις συνδέονται σε πραγματικό χρόνο.

Product Guide EL v1.0

OPS Platform 7.1.6.0 STABLE

Ιούλιος 2026