



Informace

OpenScape Contact Center Enterprise V8
Výkonná technologie pro zvyšování míry zpracování prvního kontaktu

OpenScape™ Contact Center® Enterprise je integrované multimediální řešení kontaktního centra s progresivním směrováním podle dovedností pro střední a velká kontaktní centra až s 1 500 aktivními agenty na jednom pracovišti. Napříč pracovišti lze propojit několik serverů OpenScape Contact Center, čímž se rozšíří kapacita až na 7 500 aktivních agentů. Bez ohledu na to, zda se jedná o příchozí nebo odchozí interakce, zda má být řešení použito na jednom nebo několika pracovištích nebo integrováno do stávajícího CRM systému, poskytuje OpenScape Contact Center Enterprise přesně ty funkce, které potřebujete pro své kontaktní centrum.

- Zvyšování míry zpracování prvního kontaktu pomocí inteligentního směrování kontaktů více kanály
- Zlepšení efektivity zpracování interakcí pomocí intuitivních, multimediálních agentských pracovišť
- Dynamické operace kontaktního centra s výkonnými nástroji správy
- Snadné rozmístění s modulárním růstem a možnostmi rozšíření

OpenScape Contact Center Enterprise poskytuje výkonnou technologii pro zvyšování míry zpracování prvního kontaktu. Intuitivní správní nástroje a agentská pracoviště zvyšují efektivitu Vašeho kontaktního centra. Jedinečné nástroje pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce umožňují Vaším agentům zodpovědět více dotazů zákazníků hned při prvním kontaktu. Komfortní instalace s modulárními možnostmi rozšíření a pronájmu Vašeho kontaktního centra umožňuje potřebnou flexibilitu a ochranu investice.

Aplikace OpenScape Contact Center Enterprise Manager nabízí progresivní zobrazovací nástroje pro správu kontaktního centra a systém hlášení a umožňuje tak optimální výkonnost supervizorů a správců ve Vašem kontaktním centru. Intuitivně ovladatelné agentské pracoviště pro integrované zpracování multimediálních interakcí může zlepšením zákaznické služby a zvýšenou efektivitou při zpracování kontaktu poskytnout Vaší organizaci rozhodující konkurenční náskok.

Multimediální nástroje pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce umožňují rozšíření kontaktního centra o experty, kompetentní pracovníky s rozhodovací pravomocí a kvalifikované pracovníky v celém podniku, včetně vzdálených pracovišť. Možnost agentů zapojit pro řešení zákaznických dotazů v případě potřeby odborníky s požadovanou kvalifikací mimo hranice kontaktního centra může zvýšit míru zpracování prvního kontaktu a zároveň produktivitu agentů i spokojenost zákazníků.

Modulární výstavba OpenScape Contact Center Enterprise a tradiční, jakož i IP telefonie, včetně SIP, zabezpečují ochranu a rychlejší návratnost investice. Bez ohledu na to, zda provozujete centralizované kontaktní centrum nebo zda jsou uživatelé rozptýleni po různých pracovištích, odděleních nebo funkcích, je OpenScape Contact Center Enterprise navržen pro optimalizaci Vašich obchodních postupů a cílů.

Správa kontaktního centra

Manažerské pracoviště OpenScape Contact Center Enterprise poskytuje jednotné a snadno ovladatelné uživatelské rozhraní pro všechny správní úkoly kontaktního centra. Zde se jedná o vysoce vizuální a snadno přizpůsobitelné ovládací stanoviště s pracovními centry, která jsou přiřazena příslušným hlavním úkolům při správě kontaktního centra:

- Správa uživatelů a zdrojů
- Návrh inteligentních směrovacích strategií a postupů pro zpracování front kontaktů napříč médií a pracovišti
- Definování a zobrazování kontroly v reálném čase a systému hlášení za minulé období pro všechna média
- Definování nástěnných náhledů a dělení obsahu záznamů pro agentské pracoviště

Pro zařízení s více nájemci může manažerské pracoviště Enterprise konfigurovat každý nájemce se sdíleným systémem.

Centrum správy

Centrum správy je komfortní uživatelské rozhraní pro správu uživatelů kontaktního centra, uživatelských dovedností, kvalifikací a virtuálních skupin. V tomto centru jsou konfigurovány také kódy pro důvody činnosti a nedostupnosti agenta.

Jednoduchým kliknutím myši mohou správci přiřadit uživatelům vysoce flexibilní dovednosti na bázi oprávnění v závislosti na jejich rozdílných rolích a funkcích v kontaktním centru. Pomocí těchto dovedností můžete také určit, jaké interakce bude každý uživatel zpracovávat: hlas, elektronickou poštu, internet, externí a zpětné volání nebo libovolnou kombinaci těchto médií. Uživatelské šablony a možnost masového přesunování více uživatelů prostřednictvím komfortního rozhraní usměrňují správu velkých kontaktních center.

Kvalifikace, úrovně a preference odbornosti lze přiřadit každému agentovi jednotlivě. Definováním různých úrovní odborností pro každého agenta mohou správci zajistit optimální využití jeho kvalifikace. Úrovně

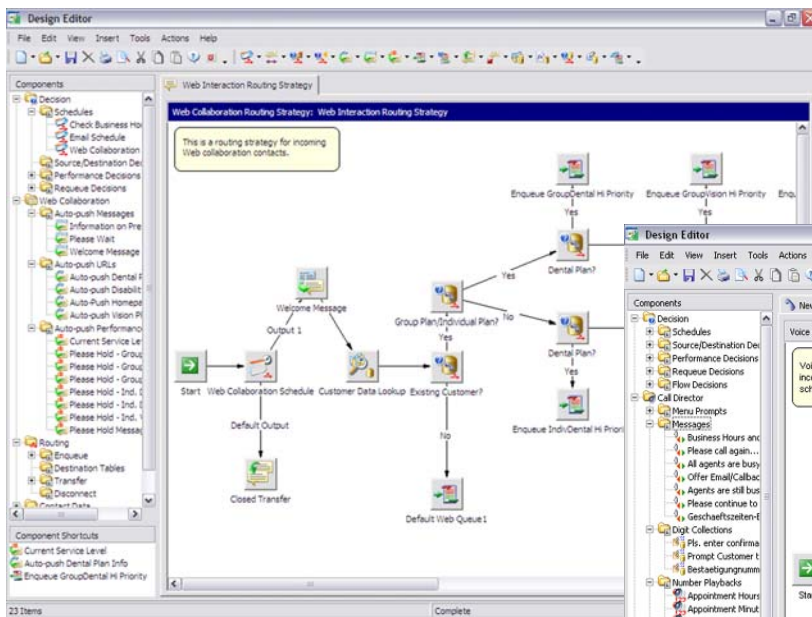
preferencí mohou odrážet uživatelské preference při zpracování kontaktu a tím zvyšovat spokojenost agentů. Umožňují ale také supervizorům přiřadit agentovi opakovaně určitý typ kontaktu za účelem školení.

Centrum plánování

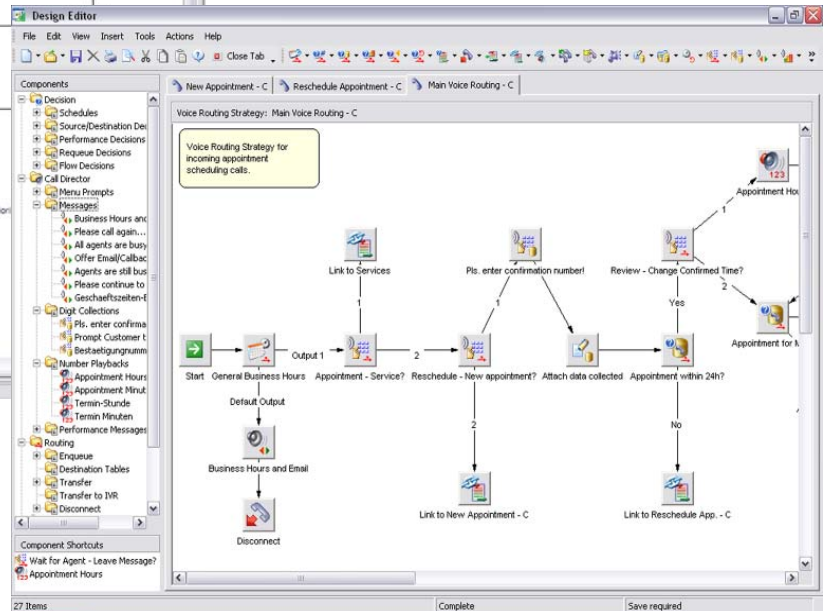
Centrum plánování poskytuje správcům vizuální nástroj na bázi workflow, editor plánování (obrázek 1 a 2) pro definování strategií směrování a postupů zpracování front kontaktů pro hlasové a webové interakce a pro spojení elektronické pošty. Pro optimalizaci nastavení postupů poskytuje knihovnu konfigurovatelných a znovu použitelných komponent pro koncepcí směrování a zpracování front kontaktů. Správci mohou vytvořit a editovat postupy pomocí rozhraní „Táhni & pusť“, kde je automaticky kontrolována a potvrzována úplnost strategií.

Centrum plánování nabízí komponenty, které lze použít pro multimediální směrování, jako např.:

- Denní/týdenní plány
- Rozhodnutí o směrování zdrojů/cílů
- Složená kritéria směrování sítě pro více pracovišť
- Rozhodnutí o směrování podle úrovně vytíženosti
- Rozhodnutí o směrování řízená daty
- Přístup k externím databázím pro čtení/zápis
- Komponenty pro provádění libovolných rutin nebo externích aplikací
- Funkce pro sestavování zpětných volání umožňuje správcům používat sebraná data k vytváření zpětných volání jako součást celkového zpracování kontaktu na bázi workflow
- Rozhodnutí o kategorii elektronické pošty na bázi obsahové analýzy adresy, zavedeného ID, řádku s předmětem nebo textem příchozích zpráv elektronické pošty
- Automatická potvrzení, automatická odpověď a automatické návrhy pro zprávy elektronické pošty
- Automatické vkládání textu internetových stránek a textových zpráv pro interakce webové spolupráce



Centrum plánování – strategie směrování webové spolupráce (obrázek 1)



Centrum plánování – strategie hlasového směrování (obrázek 2)

OpenScope Contact Center Call Director

OpenScope Contact Center Enterprise poskytuje plně integrovaný interaktivní systém hlasové reakce (IVR), Call Director, pro počáteční zpracování příchozích spojení. Umožňuje evidenci požadavků volajícího, například tím, že prezentuje volajícím interaktivní menu s možností listování.

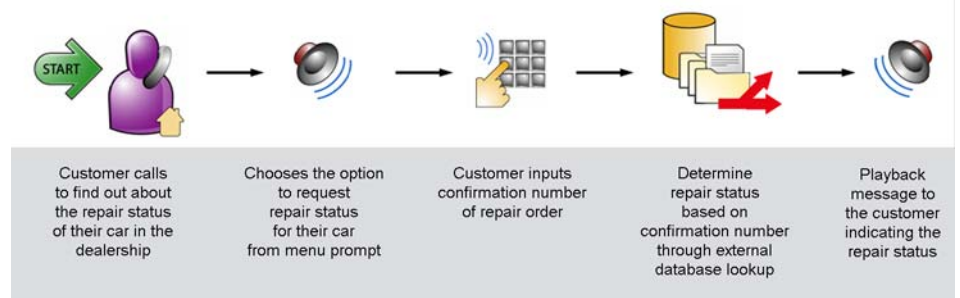
Call Director rovněž usnadňuje používání interaktivních komponent pro základní samoobslužné a transakční funkce při zpracování volání. Správci mohou používat pohodlné rozhraní „Táhni & pusť“ centra plánování pro integraci následujících komponent do postupů směrování a zpracování front kontaktů:

- Automatická spojovatelka s listováním nápovědou menu
- Registrace číslic zadávaných volajícím
- Zprávy a ohlášení
- Odhadovaná doba čekání nebo pozice ve frontě
- Dynamické přehrávání „čísel do hlasu“ v několika formátech

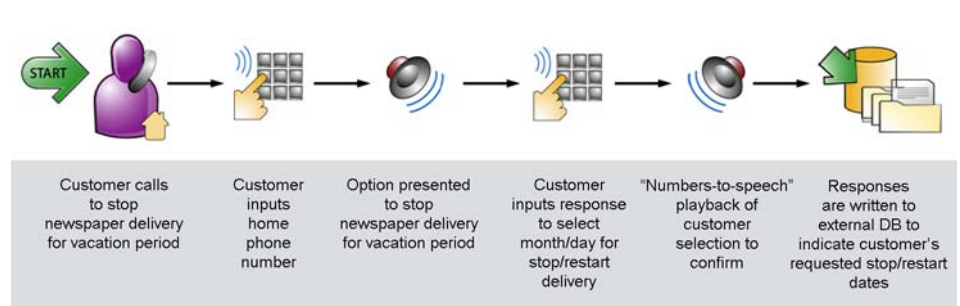
Komponenty Call Director lze snadno kombinovat s jinými komponentami centra plánování, například pro čtení a zápis dat v externích databázích. To umožňuje snadnou

integraci transakčních nebo samoobslužných aplikací, které dříve vyžadovaly složitější a rozsáhlejší IVR integraci.

Centrum plánování s Call Director – jednoduchý samoobslužný IVR scénář



Centrum plánování s Call Director – jednoduchý transakční IVR scénář



Multimediální směrování podle dovedností

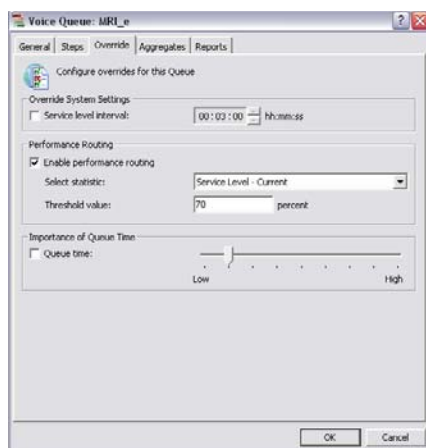
OpenScape Contact Center Enterprise je založen na patentovaném, průmyslovém směrovacím modulu podle dovedností, který zajišťuje, aby příchozí kontakty byly přiřazeny nejvhodnějšímu agentovi na bázi jednotlivých kontaktů. Směrování podle dovedností umožňuje správcům optimalizovat využívání nejcennějších zdrojů Vašeho kontaktního centra, Vašich agentů. Vytvoření optimální rovnováhy mezi požadavky na kvalifikaci a úroveň obsluhy pro každý kontakt pomáhá zabezpečovat splnění nebo dokonce překročení výkonnostních cílů kontaktního centra.

Se směrováním podle dovedností v OpenScape Contact Center Enterprise jsou multimediální spojení se zákazníkem spravována a směrována prostřednictvím jednotné fronty kontaktů. Hlas, elektronická pošta, internet, odchozí kontakty a zpětná volání jsou inteligentním způsobem směrovány k „integrováným“ agentům a to umožňuje jednoduchou správu s plně integrovaným systémem hlášení.

Bez ohledu na média identifikuje OpenScape Contact Center Enterprise automaticky „virtuální skupinu“ agentů, kteří mají veškerou potřebnou kvalifikaci pro úspěšné zpracování příchozích kontaktů. Po zjištění požadavků na hlasová spojení, spojení elektronické pošty nebo internetová spojení pomocí Vaší koncepce směrování přiřadí směrovací modul na bázi dovedností každý kontakt uživateli virtuální skupiny s momentálně nejvhodnější kvalifikací.

Pro zajištění stálých úrovní obsluhy je virtuální skupina dynamicky nově definována tím, že se s rostoucí dobou čekání kontaktu nebo podle vytíženosti kontaktního centra v reálném čase uvolňují požadavky na kvalifikaci. Pro zabezpečení cílů úrovně obsluhy v době vyššího objemu příchozích kontaktů, než je obvyklé, může funkce výkonnostního směrování (obrázek 3) urychlit novou definici virtuální skupiny. Jsou-li překročeny určité definovatelné prahové hodnoty v reálném čase, zkrátí se automaticky jednotlivé kroky fronty, aby bylo rychleji k dispozici více agentů pro zpracování kontaktů.

Manažeři a správci mohou směrování optimalizovat tím, že změní kritéria důležitosti pro zpracování spojení v prostředí svého kontaktního centra. Intuitivně ovladatelné rozhraní s předdefinovanými „schémata vyhodnocení dovedností“ (obrázek 4) umožňuje doladování směrovacích modelů vzájemným porovnáním závažnosti jednotlivých parametrů – například doby ve frontě



Směrování podle dovedností: (obrázek 3)

kontaktů nebo preference kvalifikace agenta – pro ovlivnění postupu zařazování do fronty.

Síťování mezi pracovišti

OpenScape Contact Center Enterprise nabízí volitelné síťování mezi pracovišti pro optimální směrování podle dovedností a rozdělení zátěže mezi více podnikových pracovišť při zabezpečení centrální kontroly v reálném čase i konsolidovaného systému hlášení na všech pracovištích.

Směrovací strategie pro více pracovišť jsou plně integrovány do centra plánování. To poskytuje flexibilně složená kritéria, jako např. plány použití, úroveň obsluhy a dostupnost zdrojů jako základ pro distribuci volání mezi pracovišti.

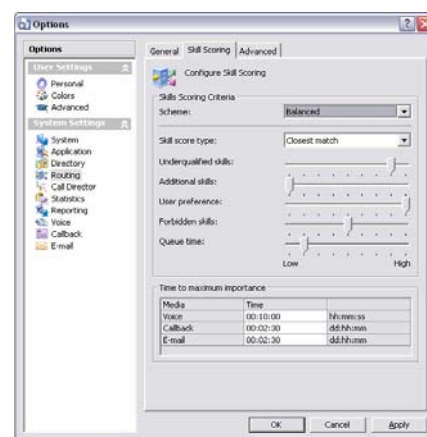
Více nájemců

Funkce Více nájemců OpenScape Contact Center Enterprise Vám umožňuje vytvořit ve Vašem podniku samostatné „obchodní jednotky“ pro bezpečné a nezávislé soužití v jednom systému kontaktního centra. Samospráva nájemců umožňuje každé individuální 'obchodní jednotce' spravovat své vlastní kontaktní centrum.

Funkce Více nájemců je ideální konfigurace pro poskytovatele managed services, uživatele externích služeb (outsourcing) a podniky s mnoha obchodními jednotkami, které požadují úsporu nákladů a rostoucí kontrolu svých konsolidovaných kontaktních center na jedné virtuální platformě.

Report centrum

Report centrum OpenScape Contact Center Enterprise je založeno na přizpůsobitelném, vizuálním modulu systému reportů pro definici a zobrazení prakticky neomezeného počtu reportů v reálném čase, souhrnných reportů a reportů za minulé období pro všechna média. Pomocí flexibilního rozhraní lze reporty nebo formáty bez



Směrování podle dovedností: vyhodnocení dovedností (obrázek 4)

problému zpracovat, aniž by byl zapotřebí externí program. Report centrum poskytuje podrobné náhledy do operací Vašeho kontaktního centra a umožňuje tak lepší kontrolu provozu, efektivnější rozhodování a schopnost zjistit nedostatky a reagovat na ně – dříve, než se stanou problémem.

Zprávy v reálném čase a souhrnné zprávy

Náhledy v reálném čase a souhrnné náhledy, které jsou neustále aktualizovány, poskytují důležité informace, jako např. o vytížení agentů, úrovni obsluhy, mírách ukončení volání volajícím a průměrné době zpracování pro hlasová spojení, zprávy elektronické pošty a odchozí spojení (obrázek 5 na další stránce).

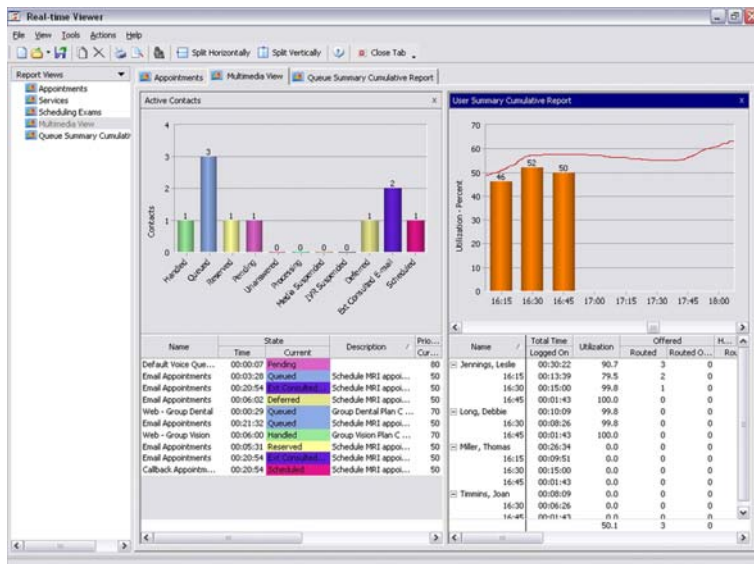
Integrovaný analytický model používá aktuální datové trendy k předpovědi vzorků vytíženosti a objemů kontaktů v reálném čase a zlepšuje tak rozhodování ohledně lidských zdrojů nebo směrování kontaktů. Jednoduchá definice prahové hodnoty a alarmů umožňuje akustické i vizuální sdělení správci, jsou-li překračovány definovatelné provozní měrné veličiny.

Protokoly o činnosti

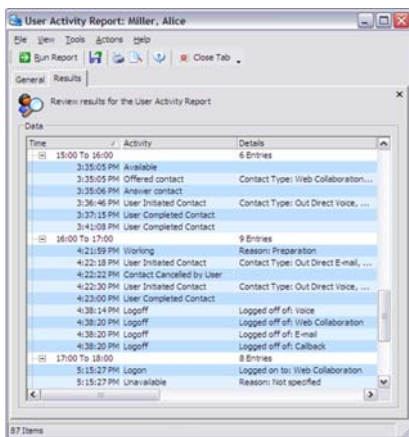
Na základě podrobných, vyhledatelných protokolů o činnosti (obrázek 6) mohou správci podrobně sledovat průběh jakéhokoliv kontaktu se zákazníkem nebo kontrolovat podrobné aktivity agenta během dne pro všechna média.

Sestavování reportů za minulé období

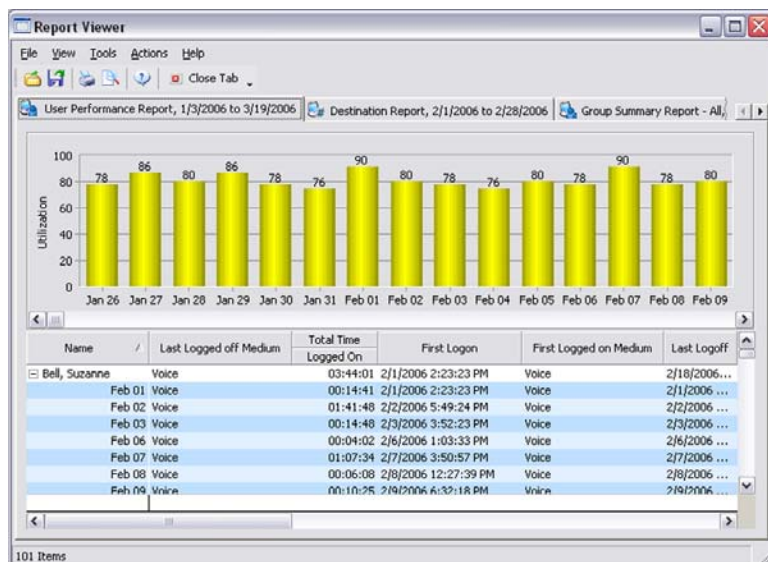
Kliknutím myši lze vybrat množinu dat i parametry reportů a rychle vytvořit kompletní reporty za minulé období. Správci si mohou vybrat z široké palety statistických hodnot pro sestavení smíšených reportů nebo reportů specifických pro média, například podle uživatele, skupiny, fronty kontaktů, typu kontaktu nebo pracoviště.



Report centrum – prohlížeč v reálném čase (obrázek 5)



Multimediální report o činnosti uživatele (obrázek 6)



Report centrum – prohlížeč reportů za minulé období (obrázek 7)

Report centrum poskytuje reporty za minulé období v podobě grafů i tabulek (obrázek 7). V prohlížeči reportů OpenScape Contact Center Enterprise lze zobrazené reporty za minulé období flexibilně přizpůsobit také po úspěšném provedení. Přitom je možné změnit třídění a pořadí obsahů a nastavit úroveň podrobností, se kterou se má report zobrazovat. V prohlížeči reportů lze zobrazit několik reportů současně a vyvolat je kliknutím myši.

Reporty lze v případě potřeby zobrazit nebo naplánovat tak, aby byly prováděny denně, týdně nebo měsíčně. Ukončené reporty lze dodatečně vytisknout nebo exportovat jejich obsah do různých formátů (Excel, HTML, PDF nebo textový formát).

Centrum vysílání zpráv

Centrum vysílání zpráv poskytuje plně integrované rozhraní pro definici statistik směřování na bázi nastavených pravidel pro nástěnné displeje i náhledy „ticker-tape“ pro pracoviště agenta nebo externí plazmové displeje.

S integrovaným vysílačem lze dynamickým zobrazováním přenášet statistiky v reálném čase a údaje o výkonnosti pro všechna média přímo na pracoviště agenta.

Správci mohou konfigurovat na bázi nastavených pravidel prahové hodnoty pro nástěnné displeje i náhledy vysílače pro vizuální upozornění agentů na změny provozních podmínek kontaktního centra.

Snadno definovatelné distribuční seznamy pro náhledy vysílače zajišťují posílání důležitých dat vhodné skupině příjemců.

Pracoviště agenta

Pracoviště agenta (obrázek 8 a 9) poskytuje nástroje a informace pro efektivnější zpracování multimediálních kontaktů při současném zlepšování kvality služby zákazníkům.

Funkce pracoviště agenta zahrnují:

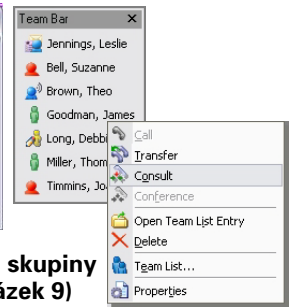
- Intuitivní, jednoduché rozhraní pro zpracování multimediálních kontaktů
- Jednotné nástroje pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce ke zvýšení míry zpracování prvního kontaktu
- Praktické prvky obrazovky a lišty s nástroji na principu 'oddělit a fixovat'
- Dynamické zobrazování statistik v reálném čase a údajů o osobním výkonu
- Vizuální zobrazení čekajících kontaktů pro všechna média
- Stav dosažitelnosti a důvody pro dodatečné zpracování s možností reportování
- Kompaktní režim, který omezuje výstup na obrazovce na jeden symbol v pruhu nástrojů

Zpracování hlasových kontaktů (příchozí, zpětná, odchozí volání)

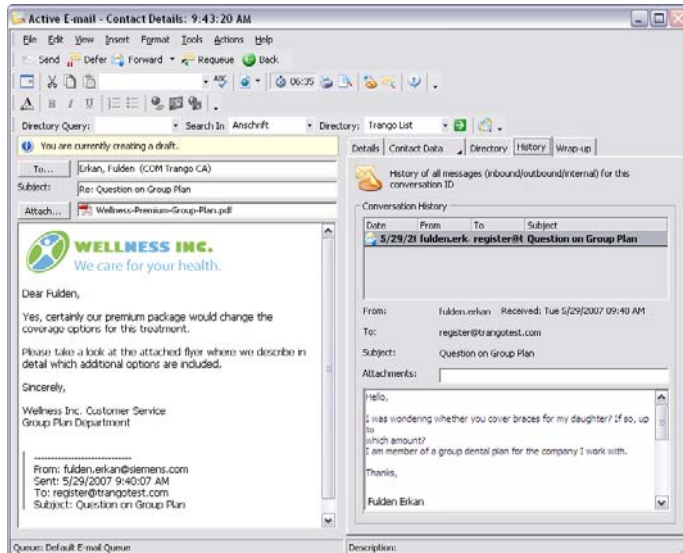
Kompletní řada řídicích telefonických prvků a nástrojů optimalizuje zpracování příchozích volání. Kromě toho může agent



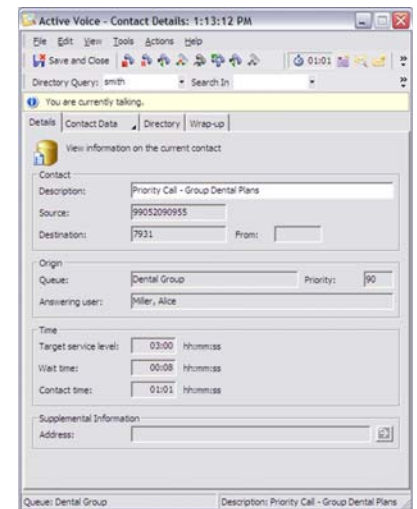
Pracoviště agenta (obrázek 8)



Lišta skupiny (obrázek 9)



Pracoviště agenta: okno příchozího kontaktu elektronické pošty, historie zprávy elektronické pošty (obrázek 11)



Pracoviště agenta: příchozí hlasové volání (obrázek 10)

provést zpětná nebo odchozí volání ze seznamu kampaní nebo na základě požadavku zákazníka z webu.

Komponenta pro sestavování zpětných volání umožňuje správcům používat sebraná data k vytvoření zpětného volání jako součást strategie směrování nebo postupů zpracování front kontaktů.

Jakmile přichází nové volání, ihned se agentovi na obrazovce otevře „operativní okno“ (obrázek 10) s údaji o zákazníkovi a podrobnostmi o kontaktu.

Dodatečně lze použít rozhraní k CRM systémům (vlastním nebo jiných výrobců) pro automatické vyvolávání údajů o zákaznících na obrazovce agenta.

Zpracování elektronické pošty

S OpenScape Contact Center Email nabízí pracoviště agenta nástroje pro efektivní zpracování příchozích volání a spojení elektronické pošty, spuštěné agentem, ve formátu HTML i jednoduchého textu. Toto pracoviště poskytuje operativní okno (obrázek 11) pro přesměrované kontakty elektronické pošty a sleduje přesměrování jak interních, tak i externích zpráv elektronické pošty a zpětných dotazů pro zlepšení doby reakce a urychlení řešení. Pro další optimalizaci doby zpracování elektronické pošty mohou agenti obdržet automatické

textové návrhy založené na typu kontaktu. Rovněž je možné použít textové moduly z knihovny vybraných šablon elektronické pošty.

Pomocí nástroje pro sledování elektronické pošty za minulé období lze nastavit různá kritéria pro sledování postupu interakcí a pro vyhledávání ve stávajících řetězcích zpráv elektronické pošty. Tímto způsobem mohou agenti a správci dosáhnout optimální efektivity při zpracování elektronické pošty.

Odesláním nových zpráv elektronické pošty mohou agenti aktivně informovat zákazníky. Pro vyhodnocení úspěšnosti akcí založených na zaslání elektronických zpráv a emailové komunikace vůbec lze sledovat elektronickou poštu odesílanou agenty i příslušné odpovědi a zobrazovat je v reportech. Informace lze posílat volajícímu také během volání nebo během relace internetové spolupráce. To zlepšuje kvalitu zákaznické služby a zmenšuje nutnost pozdějšího sledování ze strany agenta.

Zpracování internetové spolupráce

Internetová spolupráce OpenScape Contact Center je plně integrované řešení pro efektivní dialog se zákazníkem v reálném čase prostřednictvím Internetu pomocí pracoviště agenta. S internetovou

spolprací OpenScape Contact Center můžete automaticky rozřídít, směřovat a zařadit do fronty požadavky na webové interakce. Tím se vytvoří relace, která umožňuje zákazníkům i agentům komunikovat v reálném čase prostřednictvím internetového chatu, s vkládáním internetových stránek a s doprovodným prohledáváním nebo prostřednictvím současné hlasové komunikace.

Pro urychlení zpracování interakcí může agent vybrat text z předdefinovaných textových bloků a internetové stránky pro vkládání přímo z knihovny médií, které se zobrazují okamžitě v internetovém prohlížeči zákazníka. Doprovodné prohledávání umožňuje agentovi synchronizovat internetový prohlížeč zákazníka se svým vlastním, aby mohl zákazník provozovat webovou stránkou nebo umísťovat specifické obsahy. Každá webová interakce a každý přepis se ukládají v databázi serveru.

Zpracování zpětných volání

Jestliže Vaše kontaktní centrum zpracovává výhradně příchozí zákaznické kontakty, ztrácíte popřípadě možnost zvýšit vytížení agentů a zlepšit vztahy se zákazníkem. Zpětné volání OpenScape Contact Center Vám umožňuje plně využít investice Vašeho kontaktního centra, které poskytuje integrované pracoviště agenta pro zpracování příchozích a zpětných volání.

To pomáhá optimalizovat produktivitu agentů zajišťováním vyváženějšího objemu kontaktů pro agenta během dne.

Vaši agenti mohou zajistit sledování součinnosti se zákazníkem tím, že v případě potřeby definují zpětná volání. Internetové rozhraní umožňuje Vaším zákazníkům požadovat zpětná volání ve vhodné době. Navíc poskytuje OpenScape Contact Center Enterprise integrovanou funkci pro automatické zapnutí zpětného volání, jestliže zákazník zavěsil při čekání ve frontě.

Zpracování odchozích volání

S možností OpenScape Contact Center Outbound mohou správci automaticky importovat seznamy volání až pro 10 000 odchozích volání. Odchozí volání jsou směrována k agentům podle jejich kvalifikace a dostupnosti pro sledování akcí nebo přímých marketingových kontaktů v době menšího počtu příchozích volání. Odchozí volání lze rovněž používat pro zákaznické průzkumy.

Náhledy v reálném čase a souhrnné náhledy umožní správcům kontrolovat stav odchozích volání a akcí v reálném čase. Zprávy za minulé období pro odchozí interakce dokumentují úspěch odchozích akcí nebo výsledky zákaznických průzkumů.

Jedinečné nástroje pro zjišťování přítomnosti a pro podporu spolupráce

Pro zlepšení míry zpracování prvního volání a zkrácení doby reakce mohou agenti používat funkce skupinového seznamu a lišty skupiny, které slouží k zobrazování přítomnosti a dostupnosti jejich spolupracovníků, správců nebo dokonce odborníků mimo kontaktní centrum v reálném čase. Dostupné uživatele lze kliknutím myši zapojit do zpracování volání pomocí funkce předání volání, zpětného dotazu nebo vytvoření konference.

Pro všechna média se zobrazují podrobné informace o přítomnosti, takže agenti mohou snadno najít vhodného partnera pro spolupráci v případě hlasových kontaktů i zpráv elektronické pošty.

Nástroje pro zjišťování přítomnosti ke zlepšení míry zpracování prvního kontaktu

OpenScape Contact Center Enterprise poskytuje jedinečné nástroje pro zjišťování přítomnosti a pro podporu spolupráce, které umožňují rozšíření zákaznické služby v celém podniku.

- Agenti v kontaktním centru mohou „vidět“ stav svých spolupracovníků, odborníků a supervizorů
- Uživatelé na vzdálených pracovištích a agenti, kteří vykonávají práci z domova, se nyní zobrazují s informacemi o přítomnosti v reálném čase
- Odborníci nebo kompetentní vedoucí pracovníci kdekoli v podniku mohou signalizovat svou „dosažitelnost“, když jsou připraveni ke spolupráci při součinnosti se zákazníkem
- Systém může automaticky zkontrolovat dosažitelnost uživatelů v podniku (např. hovoří, odhlášen, k dispozici) nebo uživatel může vybrat specifické důvody nepřítomnosti (na schůzi, na obědě, výzkumná práce atd.)

Mimo oficiální kontaktní centrum se nachází mnoho osob, které mohou pomoci při řešení problémů zákazníka: kvalifikovaní pracovníci, experti, personál v zázemí, podpora druhé úrovně nebo správci účtů.

Ti by měli být pro agenty kontaktního centra k dispozici, aby byla umožněna spolupráce v případě problémů zákazníka nebo vznikajících obchodních perspektiv.

Agentská a přidružená elektronická pracoviště poskytují funkce lišty a seznamu skupiny. Tyto inovační nástroje pro zjišťování přítomnosti a dostupnosti v reálném čase zobrazují dosažitelnost jiných uživatelů bez ohledu na jejich skutečné stanoviště. Dokonce s agenty na vzdálených pracovištích, agenty, kteří vykonávají práci z domova, nebo mobilními agenty s funkcí „Roaming“ lze spolupracovat stejně snadno jako s kolegy přímo na pracovišti.

Uživatele v seznamu skupiny lze třídit a zobrazovat podle funkce, oddělení, skupiny nebo aktuálního stavu jejich dosažitelnosti podle média, takže vhodný uživatel je nalezen rychleji a snadněji.

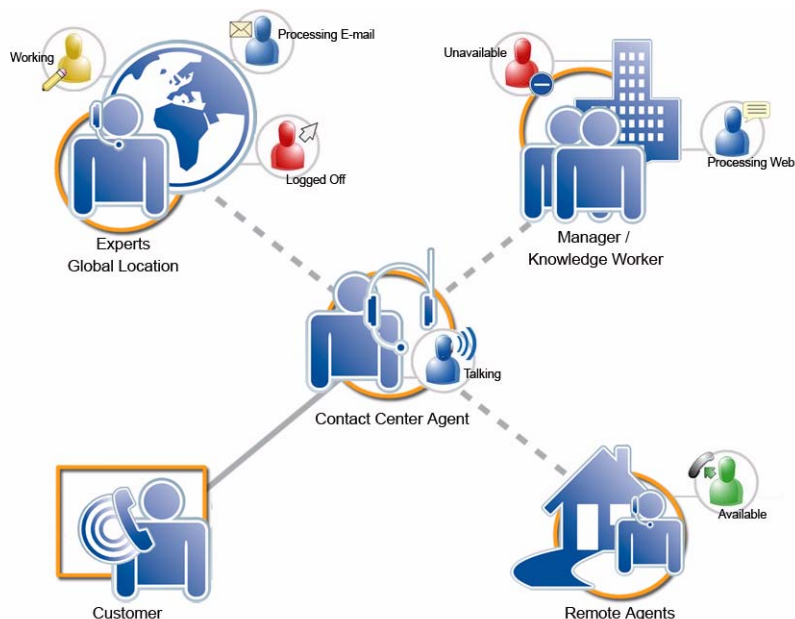
Volitelné „zeštíhlené“ přidružené pracoviště poskytuje optimální uživatelské rozhraní, které je přesto včleněno do směrovací a komunikační struktury kontaktního centra.

Toto pracoviště poskytuje nástroje produktivity na bázi soft phone, optimalizaci statistik v reálném čase a schopnost kontroly přítomnosti a dostupnosti jiných uživatelů v systému OpenScape Contact Center Enterprise.

Scénáře kontaktního centra s funkcemi pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce

Jestliže agent potřebuje během součinnosti se zákazníkem podporu, může najít vhodnou osobu na první pokus.

- **Problém:** Důležitý zákazník má složitý technický dotaz, který vyžaduje okamžitou odpověď.
- **Řešení:** Agent, který přijal volání, použije seznam skupiny, aby našel vhodného odborníka na vzdáleném pracovišti a zapojil ho pomocí konferenčního připojení do hovoru.
- **Problém:** Stálý zákazník volá prodejní tým a žádá o odstranění sporného servisního poplatku ze svého účtu.
- **Řešení:** Agent, který přijal volání, identifikuje pomocí lišty skupiny okamžitě dostupného supervizora ve službě, který je oprávněn k odstranění poplatku v reálném čase.



Rozšiřování zákaznické služby v celém podniku

Rozšíření kontaktního centra na IP s ochranou investice

OpenScape Contact Center Enterprise je navržen jak pro prostředí tradiční (TDM), tak i pro smíšenou nebo čistou IP telefonii. To umožňuje v případě potřeby bezproblémový přechod na kontaktní centrum plně na bázi IP a nezávislou infrastrukturou současně chrání Vaši investici. Flexibilita OpenScape Contact Center Enterprise ve smíšených prostředích zajišťuje využití jednotlivých IP agentů v potřebném okamžiku na potřebném místě bez ohledu na jejich fyzické pracoviště.

Směrovací modul OpenScape Contact Center Enterprise na bázi dovedností integruje bez problémů agenty, kteří vykonávají práci z domova, agenty v pobočkách nebo na vzdálených pracovištích do směrovacích strategií Vašeho kontaktního centra. Distribuování uživatelé mohou být rozmístěni prostřednictvím IP soft klientů nebo IP telefonů.

K dalšímu zlepšení míry zpracování prvního kontaktu lze používat mobilní řešení s koncovými zařízeními na bázi Hlas nad bezdrátovou LAN, aby byla odstraněna případná omezení pro uživatele v podniku a oni tím získali možnost spolupracovat při příchozích voláních. Informace o přítomnosti a dostupnosti pro mobilní kompetentní pracovníky, odborníky a vzdálené uživatele umožní Vaším agentům spolupracovat s každým uživatelem, který patří k virtuálnímu kontaktnímu centru.

Integrace CRM Ready do OpenScape Contact Center Enterprise

Pro optimalizaci začlenění do Vašich CRM systémů nabízí OpenScape Contact Center Enterprise následující volitelné CRM integrace:

CRM Ready integrace pro SAP

Certifikovaná integrace pro SAP ICI a CIC poskytuje jednotné pracoviště s operativními okny a funkcí CTI, plně integrovanou do rozhraní SAP. Pomocí automatické identifikace zákazníka umožňuje osobní zákaznickou službu. Dovoluje inteligentní směrování hlasových volání a zpráv elektronické pošty k nejhodnějšímu agentu na základě dovedností, pracovních úkolů, odborných znalostí, zákaznických dat nebo obchodních pravidel mySAP CRM.

CRM Ready integrace pro Siebel

Schválená integrace OpenScape Contact Center Enterprise pro Siebel 7.8 poskytuje jednotný náhled agenta a pracoviště s integrovanými řídicími telefonními prvky. Agenti jsou informováni prostřednictvím operativních oken o každém příchozím volání zákazníka. Pro zajištění optimálního zpracování jsou potřeby zákazníka sladěny s kvalifikací agenta na základě směrování OpenScape Contact Center podle dovedností a obchodních pravidel Siebel.

Microsoft Dynamics CRM

Integrované operativní okno pro Microsoft dynamics CRM je funkce systému kontaktního centra, která je zahrnuta v ceně. Záznamy zákazníka jsou identifikovány a vyvolávány na základě telefonních čísel nebo číslic, zadaných v IVR systému, a automaticky předávány agentovi.

Zajištění obchodní kontinuity redundancí systému

Riziko jakékoli potenciální systémové chyby lze efektivně zvládnout schopností záložní redundance OpenScape Contact Center. Toto řešení lze nakonfigurovat tak, aby splňovalo Vaše požadavky, od pružného zařízení až po podporu geograficky rozdělených pracovišť pro úplné odstranění havárií. Zamezuje ztrátě jediného volání, zprávy elektronické pošty nebo zpětného volání, zajišťuje tvorbu podrobných reportů dokonce napříč zasílovanými uzly a minimalizací nákladů na správu transparentně synchronizovaným dodatkům, postupům a změnám. Toto vše udržuje chod Vašeho podniku a spokojenost Vašich zákazníků, i když se vyskytnou chyby.

Jednodušší integrace OpenScape Contact Center Enterprise SDK

Někdy potřebujete pro své speciální obchodní požadavky uživatelské aplikační integrace nebo rozšíření. Unify si je vědoma požadavků na rozšíření funkcí kontaktního centra a integrace do stávajících aplikací ústředí a zázemí podniku, přičemž je třeba přihlížet k omezeným IT rozpočtům a nákladům na vývoj aplikací.

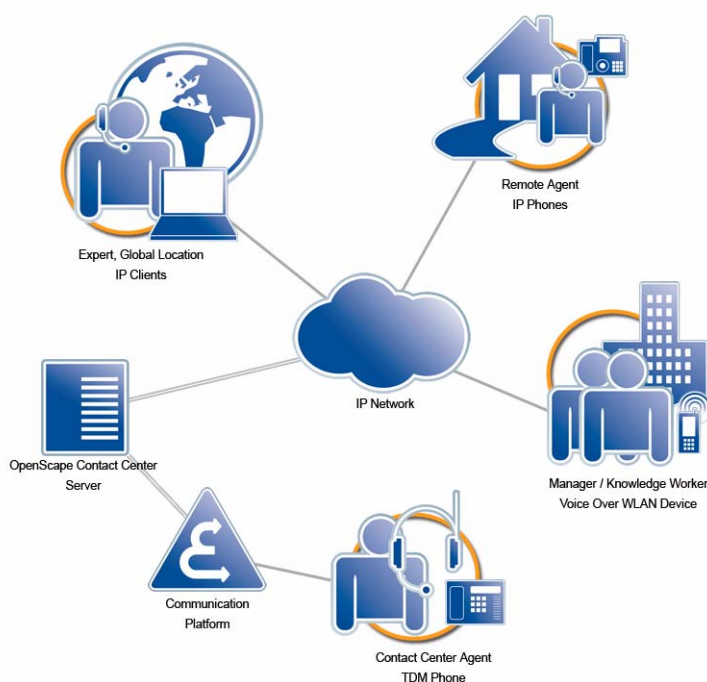
Optimální vývojová softwarová sada (SDK) OpenScape Contact Center Enterprise usnadňuje integraci do jiných aplikací, jako jsou např. interní CRM aplikace nebo aplikace jiných výrobců, jakož i vývoj uživatelských aplikací. SDK pomáhá snižovat náklady a zajišťovat rychlý vývoj zákaznických řešení pro kontaktní centrum poskytvaným dobře zdokumentovaným a podporovaným programovacím rozhraní.

OpenScape Contact Center Enterprise V8

Systémové funkce

- Rozšířené směrování podle dovedností pro hlasová spojení, spojení elektronické pošty, internet, odchozí a zpětná volání
- Integrovaná databáze
- Podpora nástěnných displejů

Přechod na IP s ochranou investice



- Integrace CTI
- Podpora více jazyků a časových pásem
- Server správy dat s konfigurovatelnými dobami platnosti pro tvorbu reportů, elektronickou poštu a internetovou spolupráci
- Podpora IP telefonie, smíšených nebo TDM platformem

Pracoviště správce

- Správa uživatelů, dovedností, virtuálních skupin, front volání a datových zdrojů
- Plánování zpracování kontaktů, koncepcí směrování, front volání a příslušných funkcí pro všechna média
- Grafické sledování a tvorba reportů, alarmů a upozornění v reálném čase i za minulé období
- Funkce vysílání informací pro nástěnné displeje, uživatelská pracoviště nebo uživatelské plazmové displeje
- Synchronizace s telefonní platformou a příslušné funkce

Pracoviště agenta (volitelné příslušenství)

- Integrované pracoviště agenta pro zpracování všech médií (příchozí hlasová spojení, zprávy elektronické pošty, internet, odchozí/zpětná volání)
- Jednotné multimediální nástroje pro správu přítomnosti a podporu spolupráce
- Telefonická kontrola celého pracoviště plus zkrácená volba kliknutím myši, telefonní seznam, multimediální protokol volání
- Podrobnosti o kontaktech v operativním okně
- Kódy pro důvody dosažitelnosti a dodatečného zpracování kontaktů
- Kódy pro dodatečné zpracování přiřazené frontám volání
- Vizuální zobrazení čekajících kontaktů
- Dynamické zobrazování statistik v reálném čase a údajů o osobním výkonu, „ticker tape“ vysílače
- Režim symbolů v liště nástrojů
- Přizpůsobitelný panel zástupců (launch pad) s lištou nástrojů ('oddělit a fixovat')
- Volitelné redukované přidružené pracoviště
- Podpora plně konfigurovatelných horkých kláves (Hot Key)
- Spojovatelské pracoviště (pouze OpenScape UC Server)

OpenScape Contact Center Call Director (volitelné příslušenství)

- Integrované IVR
- Hlasová nápověda při volání
- Evidence čísel zadávaných volajícími
- Přehrávání „čísel do hlasu“ ve více formátech
- Přístup k externím databázím pro čtení/zápis
- Dynamické předávání zadaných čísel aplikaci agenta
- Inteligentní ohlášení ve frontě volání (např. předpokládaná doba čekání)
- Call Director SIP Service (CDSS) podporující až 200 relací.
- Ohlašovací zařízení Intermedia XMU+ nebo SBX podporuje 4 až 64 portů
- Úplná integrace do koncepce směrování

Sítování OpenScape Contact Center (volitelné příslušenství)

- Vyrovnávání zátěže a distribuce volání až pro 5 pracovišť (7500 aktivních agentů)
- Četná flexibilní distribuční kritéria
- Centrální kontrola a tvorba reportů
- Strategie směrování na více pracovištích, plně integrovaná do postupů centra plánování

Více nájemců OpenScape Contact Center (volitelné příslušenství)

- Rozmístění více objektů obchodní jednotky až s 1 500 aktivními agenty na jednom OSCC serveru s jednou licencí
- Samostatná správa a zabezpečení
- Samostatné plánování a směrování
- Kontrola a tvorba reportů
- Podpora více časových pásem
- Rozšířená bezpečnostní oprávnění pro správce a supervizora na úrovni obchodní jednotky.

OpenScape Contact Center Email (volitelné příslušenství)

- Automatická analýza, kategorizace a směrování příchozích zpráv elektronické pošty
- Inteligentní automatické potvrzení a automatická odpověď

- Knihovna konfigurovatelných textových předloh
- Inteligentní směrování a řazení do fronty kontaktů na základě dovedností agenta a integrované fronty
- Úplné začlenění do postupů centra plánování a integrovaného pracoviště agenta
- Podpora HTML a textových formátů

Internetová spolupráce OpenScape Contact Center (volitelné příslušenství)

- Textový chat v reálném čase, doprovodné prohlížení, vkládání internetových stránek
- Knihovna konfigurovatelných textových předloh a vložených URL
- Inteligentní směrování a řazení do fronty kontaktů na základě dovedností agenta a integrované fronty
- Úplné začlenění do postupů centra plánování a integrovaného pracoviště agenta

OpenScape Contact Center Callback (volitelné příslušenství)

- Integrovaná zpětná volání s příchozími kontakty
- Úplná integrace Preview Dialer do pracoviště agenta
- Zpětná volání spuštěná agentem a požadovaná internetem
- Zpětná volání požadovaná zákazníkem ve strategii přesměrování nebo při čekání ve frontě kontaktů
- Automatická tvorba zpětných volání při zavěšení ve frontě kontaktů
- Inteligentní směrování a řazení do fronty kontaktů na základě dovedností agenta a integrované fronty kontaktů

OpenScape Contact Center Outbound (volitelné příslušenství)

- Import odchozích akcí z externě generovaných seznamů
- Vysílání až 10 000 kontaktů do správce kampaní
- Inteligentní směrování a řazení do fronty kontaktů na základě dovedností agenta a integrované fronty příchozích/odchozích kontaktů

CRM Ready integrace OpenScape Contact Center (volitelné příslušenství)

- Certifikovaná integrace pracoviště CRM do mySAP CRM a SAP CIC / ICI1)
- Schválená integrace pracoviště CRM do Siebel

Integrovaná funkce bez dodatečných nákladů:

Integrace operativního okna pro Microsoft Dynamics CRM

Kapacita systému

Definovaní uživatelé pro systém: 6000

Aktivní uživatelé pro systém: 1500²⁾

Správci pro systém: 180³⁾

Maximální počet skupin: 1000

Maximální počet front kontaktů: 2000

²⁾ v závislosti na komunikační platformě

³⁾ maximálně 15 správců s náhledy v reálném čase

Softwarová platforma

Server

- Windows Server 2003 Standard Edition SP2
- Windows Server 2003 R2 Standard Edition SP2
- Windows Server 2003 Enterprise Edition SP2
- Windows Server 2003 R2 Enterprise Edition SP2
- Windows Server 2008 Standard Edition na SP2
- Windows Server 2008 Enterprise Edition na SP2

Klient

- Windows XP Professional Edition na SP3
- Windows Vista Business nebo Enterprise Edition na SP1
- Windows 7 Professional nebo Enterprise Edition

Pro OpenScape Contact Center Email

- Microsoft Exchange 2003 nebo 2007
- IBM Lotus Domino 8.0

Pro internetovou spolupráci OpenScape Contact Center

- Microsoft IIS 6.0 / 7.0 na Windows Server 2003 / 2008
- Apache Tomcat verze 6.0 na Red Hat Enterprise Linux 5.2 / 5.4 Server
- Sun Java System Web Server 6.1 / 7.0

Hardwarové platformy serveru⁴⁾

- Doporučeny dvě Intel Xeon E5405, 4GB RAM, 160 GB HD SATA, 100 Mbit/s Ethernet, 16x DVD-ROM

⁴⁾ v závislosti na konfiguraci a zátěži systému

Podporované komunikační platformy

- HiPath 3000 V7 / V8
- HiPath 4000 V4 / V5
- OpenScape Voice V3.1 R3 / V4 R1
- HiPath DX V8.0

Předintegrovaná standardní řešení

- Operativní okno Microsoft Dynamics CRM
- XML rozhraní pro optimalizaci lidských zdrojů (např. Blue Pumpkin)
- Zařízení Intermedia XMU+ and SBX
- Nástěnné displeje Spectrum
- Adresáře LDAP

Standardní rozhraní

- CRM operativní okno API
- IVR API (HPRI) jiných výrobců
- XML, ODBC, SQL
- LDAP
- Komponenta zákaznických funkcí

Softwarová vývojová řada (SDK) (volitelné příslušenství)

- Umožňuje integraci stávajících aplikací nebo vývoj uživatelských aplikací
- Zobrazitelné systémové proměnné a statistiky OpenScape Contact Center umožňují uživatelskou integraci do jiných aplikací
- Umožňuje přístup k informacím o přítomnosti uživatele pro uživatelské aplikace nebo aplikace jiných výrobců
- Kontrola a zobrazení informací o stavu agenta a média prostřednictvím API