

Informace

OpenScape Office Contact Center

Integrované kontaktní centrum pro malé a střední podniky

Zvýšení spokojenosti zákazníků, snížení počtu ztracených volání a větší efektivita prodeje s OpenScape Office Contact Center.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.hipath.cz

SIEMENS

Multimediální kontaktní centrum

Nezávisle na komunikačním médiu je optimální dostupnost základem pro vynikající zákaznickou službu a rozhodující konkurenční výhodou na trhu. Multimediální OpenScape Office Contact Center je výkonné řešení pro optimální přiřazování a zpracování volání, e-mailů a faxů. Inteligentní směrování podle dovedností zajišťuje, že zákazníci jsou spojeni s nejkvalifikovanějším zaměstnancem nezávisle na kontaktním médiu. Spojením různých médií v součinnosti se zákazníkem snižuje kontaktní centrum následná volání i následné e-maily. To zvyšuje spokojenost zákazníka a snižuje počet příchozích volání.

Funkce kontaktního centra

Inteligentní směrování

Příchozí volání, faxy a e-maily jsou automaticky a optimálně přiřazovány dalšímu dostupnému agentu, který byl nejdéle v klidovém stavu a má nejvyšší úroveň dovedností. Faxy a e-maily obdrží jen agenti s příslušným oprávněním.

- Směrování podle dovedností:
Každému agentu lze přiřadit úroveň dovedností podle stupnice od 1 do 100. OpenScape Office Contact Center pak používá toto ohodnocení pro inteligentní směrování volání k nejkvalifikovanějšímu agentovi, který je k dispozici, a tím zajišťuje, aby zákazníci vždy získali co nejlepší podporu.
- Směrování podle skupin:
Je-li všem agentům fronty volání přiřazen stejnou úroveň dovedností, provádí kontaktní centrum směrování podle skupin.

Multiple Group Agent (agent ve více skupinách)

Agenta lze přiřadit více frontám volání (skupinám) s různými dovednostmi. Přitom je třeba nadefinovat, zda má agent působit jako hlavní nebo přelivový agent.

Preferred Agent (preferovaný agent)

Tato funkce znamená, že zákazníkovi lze v kontaktním centru přiřadit vždy stejného kontaktního partnera (agenta).

VIP podpora

Pro každou frontu volání je možné individuálně nadefinovat, zda mají být určití zákazníci vyřizováni přednostně a tudíž se rychleji spojit s volným agentem.

Wrap-up (dodatečné zpracování)

Jako dodatečné zpracování jsou označovány všechny typické činnosti, které musí agent provádět například po ukončení volání. Čas, který je pro dodatečné zpracování k dispozici, lze nadefinovat, stejně jako to, zda agent může nebo musí zadat jeden nebo více kódů dodatečného zpracování. Prostřednictvím těchto kódů lze příchozí volání přiřadit specifickým tématům (objednávka, reklamace, servis atd.). Kódy dodatečného zpracování lze vyhodnotit pomocí reportu tak, aby bylo například možné získat přehled o voláních v kontaktním centru k určitému tématu.

Queues (fronty volání)

Fronty volání jsou základem každého kontaktního centra. Mají-li všichni agenti obsazeno, lze volání, faxy a e-maily zpracovávat v závislosti na úrovni dovedností, prioritě a době čekání. Přidrženým účastníkům lze přehrávat ohlášení.

Callback (zpětné volání)

Volající může zanechat žádost o zpětné volání, pokud mu doba čekání ve frontě připadá příliš dlouhá. Tato žádost o zpětné volání zachovává pozici původního volajícího ve frontě a je agentovi doručena formou hlasové zprávy.

Ohlášení pozice

Volajícím lze ohlášením sdělit jejich aktuální pozici ve frontě volání.

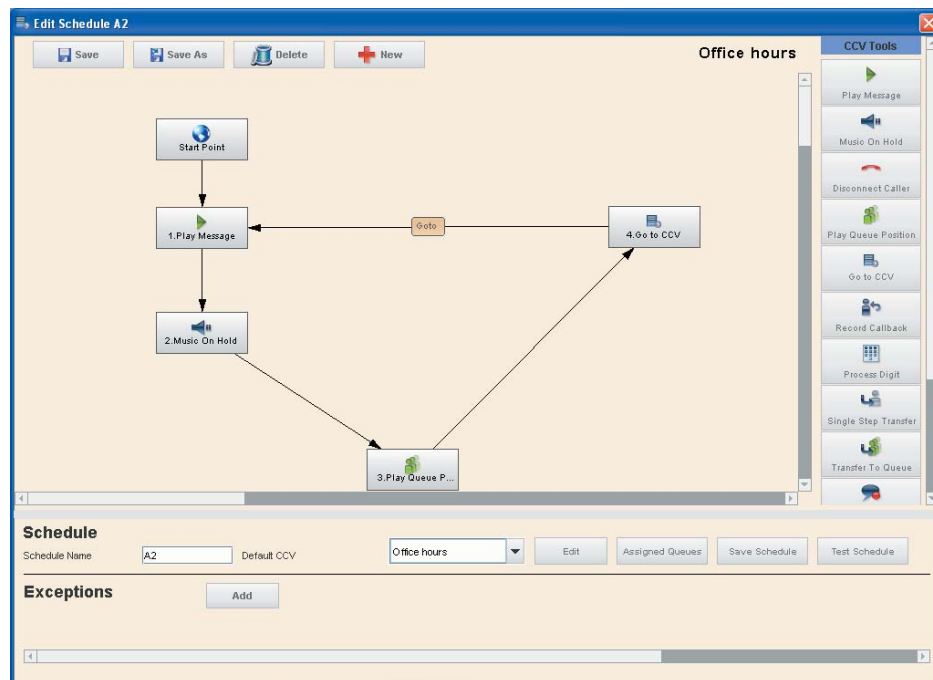
Authorization Level (stupeň oprávnění)

Na základě oprávnění se v kontaktním centru rozlišuje mezi profily agenta, supervizora a správce. V závislosti na přiřazeném profilu (stupni oprávnění) má uživatel přístup ke všem nebo pouze omezeným funkcím v uživatelském portálu myAgent.

Uživatelské portály

Uživatelský portál MyAgent poskytuje agentům komfortní funkce pro zpracování a dodatečné zpracování volání, faxů a e-mailů. V závislosti na přiřazeném profilu (stupni oprávnění), má uživatel další možnosti, jako například přiřazení agentů frontám volání.

Uživatelský portál myReports umožňuje uživateli vytvářet statistiky o vytížení zdrojů kontaktního centra podle různých kritérií. Může si sestavovat různé reporty řízené časem a nechat si je posílat elektronickou poštou jako přílohy souborů ve standardních formátech.



Časové plány

Nástroj správy

V závislosti na přiděleném profilu (stupni oprávnění) má uživatel možnost konfigurovat kontaktní centrum pomocí nástroje správy OpenScape Office.

- **Fronty volání**
Fronty volání a pravidla pro zpracování volání ve frontě lze nakonfigurovat prostřednictvím snadno ovladatelného grafického uživatelského rozhraní pomocí funkce Drag & Drop.
- **Časové plány**
Časové plány Vám umožňují určit, jaké fronty volání se mají v jakých dnech a v jakém čase používat. Do každého časového plánu lze také integrovat rozpisy dovolených.
- **Přestávky**
Pro kontaktní centrum lze volně nadefinovat libovolný počet typů přestávek, které mohou Vaši agenti vybírat a aktivovat podle svých požadavků.
- **Kódy dodatečného zpracování**
Pro každou frontu volání lze nadefinovat kódy dodatečného zpracování pro přiřazení příchozích volání určitým tématům (objednávka, reklamace, servis atd.). Přiřazení určí agent po ukončení hovoru (v době dodatečného zpracování) zadáním příslušného kódu dodatečného zpracování.
- **Ohlášení**
Nástroj správy OpenScape Office podporuje komfortní nahrávání nebo import ohlášení a jejich flexibilní přiřazení frontám volání atd.

Funkce myAgent

Uživatelský portál MyAgent poskytuje agentům komfortní funkce pro zpracování a dodatečné zpracování volání, faxů a e-mailů. V závislosti na přiřazeném profilu (stupeň oprávnění: „Agent“, „Supervisor“ a „Správce“) lze používat další funkce. To znamená, že všichni pracovníci kontaktního centra mají k dispozici jednotné a intuitivně ovladatelné GUI.

Stupeň oprávnění „Agent“

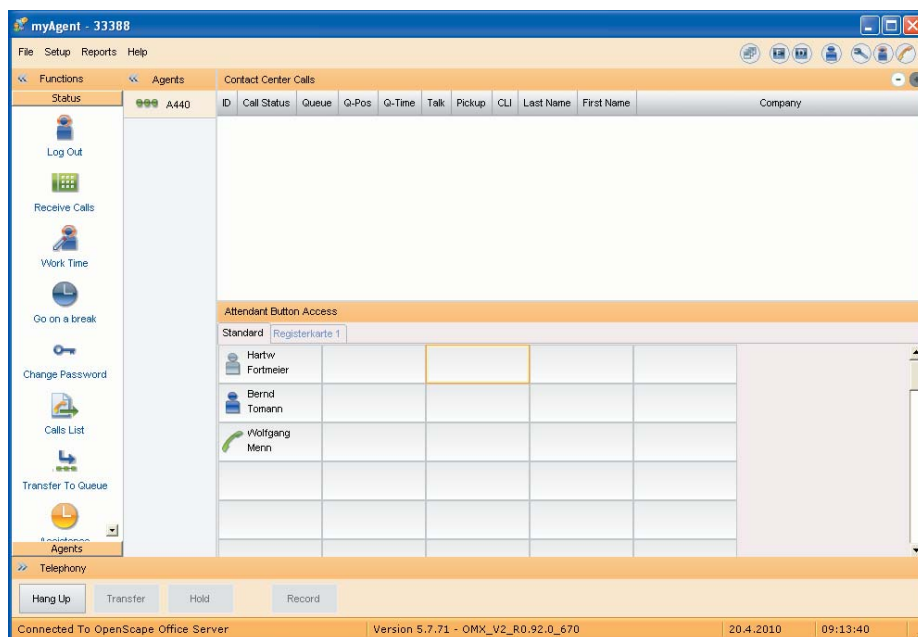
- Přihlášení k OpenScape Office Contact Center prostřednictvím jakéhokoli uživatelského portálu myAgent
- Individuální nastavení jazyka při přihlášení
- Volný výběr telefonu na pracovišti
- Zobrazení stavu agentů ve frontě volání a stavu dostupnosti interních účastníků
- Zobrazení stavu spojení agentů ve frontě volání a interních účastníků
- Zobrazení vlastností všech agentů (přiřazení agentů) v přiřazených frontách
- Zpracování volání a kontaktů prostřednictvím operativních oken (pop-up) a telefonní lišty
- Výběr nadefinovaných přestávek
- Zadání kódů dodatečného zpracování pro nadefinovaná témata a dob dodatečného zpracování
- Seznam volajících s podrobnostmi o všech kontaktech pro přiřazené fronty volání po volitelnou dobu
- Nahrávání volání za účelem dokumentace a školení
- Přístup k internímu (interní účastníci vč. jejich aktuálního stavu dostupnosti) a externímu adresáři (kontakty z offline firemního telefonního seznamu)

- Úprava kontaktních dat (jméno, příjmení, firma a telefonní číslo) v externím adresáři
- Výměna textových zpráv s interními účastníky jako okamžitých zpráv (chatting)
- Žádost o podporu supervizora během hovoru
- Individuální přiřazení tlačítek interním účastníkům
- Zobrazení podrobností fronty (tabulka se statistickými informacemi v reálném čase) pro přiřazené fronty volání, jako např. průměrná doba čekání ve frontě a průměrná doba hovoru

Stupeň oprávnění „Supervisor“

Stupeň oprávnění „Supervisor“ nabízí následující funkce, které překračují rozsah služeb stupně oprávnění „Agent“:

- Zobrazení vlastností všech agentů (přiřazení agentů) všech front volání
- Zobrazení podrobností o všech voláních ve frontách
- Úprava kontaktních dat (kromě zákaznické ID) v externím adresáři
- Reakce na žádost o podporu
- Zapnutí alarmu při překročení počtu čekajících volání nebo doby čekání volání ve frontě
- Napojení do hovoru agenta
- Výzvy nástroje správy OpenScape Office ke konfiguraci kontaktního centra



myAgent

Stupeň oprávnění „Správce“

Stupeň oprávnění „Správce“ nabízí následující funkce, které překračují rozsah služeb stupně oprávnění „Supervisor“:

- Přřazení agentů frontám volání
- Odstranění agentů z front volání

Reporty

V závislosti na přiřazeném profilu (stupni oprávnění) lze pomocí myAgent sestavit více než 20 předdefinovaných reportů k voláním, frontám volání, agentům, úrovni služby a kódům dodatečného zpracování. Reporty se zobrazují ve webovém prohlížeči jako PDF soubor a lze je uložit a vytisknout.

Wallboard (nástěnný displej)

Podrobnosti fronty volání lze v případě potřeby zobrazit na velkém nástěnném monitoru nebo projektoru pro informování pracovníků.

Seznam volajících

V seznamu volajících kontaktního centra lze nalézt podrobné informace o všech dosud provedených voláních, faxech a e-mailech pro přiřazené fronty volání po volitelnou dobu. V závislosti na oprávnění „Agent“, „Supervisor“ nebo „Správce“ dostane účastník informace, které jsou pro něho určené.

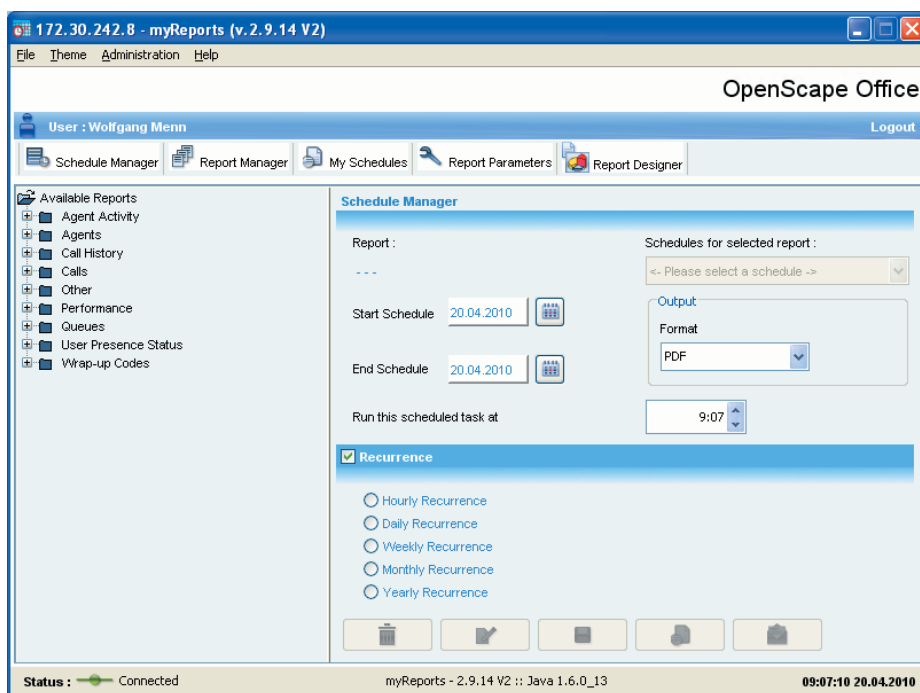
Funkce myReports

Uživatelský portál myReports poskytuje uživateli komfortní funkce pro sestavování historických reportů. Zde si může vybrat ze 100 předem nadefinovaných šablon reportů tříděných podle tématických oblastí a přizpůsobit je svým potřebám pomocí integrovaného nástroje Report Generator. Automatické funkce myReports umožňují uživateli vedle okamžitého (ad-hoc) vytváření a výstupu reportů na obrazovku nebo tiskárnu také sestavování reportů řízené časovým plánem a jejich posílání elektronickou poštou.

myReports

myReports umožňuje:

- Přihlášení jako správce na OpenScape Office Contact Center prostřednictvím libovolného uživatelského portálu myReports
- Sestavování reportů pomocí Schedule Manager s výběrem šablon reportů, zadáváním parametrů specifických pro report, jakož i doby reportu a uvedením zvažovaných zdrojů
- Okamžitý (ad-hoc) výstup reportů na obrazovku nebo jejich posílání jako e-mailové přílohy, které je řízené časovým plánem
- Správa uložených časových plánů pomocí funkce mySchedules s uživatelským uložením již jednou vytvořených dotazů jako šablony pro pozdější použití nebo přizpůsobení
- Podpora časových plánů pro vytváření reportů vč. pravidelného sestavování v definovatelných intervalech
- Správa šablon reportů pomocí Report Manager s možností přeskupovat, přidávat a mazat nově sestavené šablony reportů
- Zobrazení všech dostupných šablon reportů rozdělených podle skupin v průzkumníku (explorer) šablon
- Individuální přizpůsobení nebo nové vytvoření šablon reportů pomocí integrovaného nástroje Business Intelligence Reporting Tool (BIRT)
- Možnost individuální uživatelské konfigurace uživatelského rozhraní, hesla, e-mailových šablona a předvoleb telefonního čísla pro určité analýzy



myReports

Technické údaje

Konstrukční omezení

- Agenti: 64
- Skupiny: 50
- Fronty volání: 50
- Supervizoři: 64

Server

Minimální požadavky na hardware

- Minimálně 1 GB RAM
- Minimálně 300 GB volné paměti na pevném disku
- Procesor 2400 MHz Pentium nebo srovnatelný
- Síťové rozhraní (LAN >= 100 MBit/s)
- DVD mechanika
- Širokopásmový internetový přístup pro aktualizace software

Požadavky na software

Standardní openSUSE Linux 10.3 s rozhraním KDE, 32-bitová instalace, žádný virtuální server

myAgent Client myReports Client

Minimální požadavky na hardware

- 2 GHz CPU
- RAM:
 - 512 MB RAM pro Microsoft Windows XP SP3 (32 Bit)
 - 1 GB RAM pro Microsoft Windows Vista SP2 (32 Bit)
- 100 Mbit/s LAN
- Rozlišení obrazovky:
 - Obecné: SVGA (800 x 600)

Požadavky na software

- Microsoft Windows XP SP3 (32 Bit)
- Microsoft Windows Vista SP2 (32 Bit)

Použití v prostředí terminálových serverů

myAgent a myReports nejsou momentálně uvolněny pro provoz v prostředí terminálových serverů.

Sledujte prosím informace o uvolnění pro použití v prostředí terminálových serverů!

Podporované komunikační systémy

- HiPath 3800 V8

Podporované jazyky

	cz	de	en	dk	fr	it	nl	pt	ru	se	sp	pl	no	fi
myAgent	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
myReports	X	X	X	–	X	X	X	X	X	–	X	X	–	X

Podporované telefony

Telefon	myAgent	myReports
OpenStage HFA	ano	nevyžaduje telefon
optiPoint 500	ano	nevyžaduje telefon
optiPoint 410 HFA	ano	nevyžaduje telefon
optiPoint 420 HFA	ano	nevyžaduje telefon
OpenStage SIP	ne	nevyžaduje telefon
optiPoint 410 SIP	ne	nevyžaduje telefon
optiPoint 420 SIP	ne	nevyžaduje telefon
CMI	ne	nevyžaduje telefon
Analogový	ne	nevyžaduje telefon
S ₀	ne	nevyžaduje telefon

Copyright ©

Siemens Enterprise Communications s.r.o.,
držitel licence Siemens AG k obchodní značce
Průmyslová 1306/7 • 102 00 Praha 10

Číslo dokumentu: A31002-P1000-D101-3-2D29
0910

Informace v tomto dokumentu obsahují pouze obecné popisy popř. funkce, které se při konkrétním po-užití ne vždy shodují v uvedené formě nebo které se mohou z důvodu dalšího vývoje produktů změnit. Požadované funkce jsou závazné pouze tehdy, jsou-li výslovně dohodnuty ve smlouvě. Dodací možnosti a technické změny vyhrazeny.

Používané obchodní značky jsou vlastnictvím Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG nebo příslušných majitelů.