



# Informace

**OpenScape Contact Center Agile V8**  
**Spokojenost zákazníků na dosah**

Pro mnoho malých a středních podniků představuje dokonalý zákaznický servis rozhodující konkurenční výhodou.

OpenScape™ Contact Center® Agile V8 je ekonomicky výhodné řešení kontaktního centra s bohatou paletou funkcí navržené pro malé a střední podniky a „neformální“ kontaktní centra s maximálním počtem 100 aktivních agentů.

- Zvyšování míry zpracování prvního kontaktu pomocí nástrojů pro zjišťování přítomnosti a pro podporu spolupráce
- Zlepšení produktivity pomocí intuitivních vizuálních nástrojů pro agenty a správce
- Snadné rozmístění s modulárními možnostmi aktualizace

### Zvyšování míry zpracování prvního kontaktu

Inteligentní směrování OpenScape Contact Center Agile podle skupin zajišťuje spojení zákazníků s nejkvalitovanějším agentem na základě vzájemného kontaktu bez ohledu na kontaktní médium (příchozí volání, e-mail a zpětná volání).

Kombinací různých médií v rámci součinnosti se zákazníkem omezuje OpenScape Contact Center Agile nutnost dalších volání nebo emailů a tím zvyšuje spokojenost zákazníků a pomáhá snižovat počet příchozích volání.

Díky integrovaným multimediálním nástrojům pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce se mohou agenti OpenScape Contact Center Agile spojit s uživateli kdekoli v podniku.

Kromě toho mohou experti mimo kontaktní centrum používat optimalizovaná rozšířená pracoviště a tím být k dispozici, pokud by byly vyžadovány jejich odborné znalosti pro zodpovězení dotazu zákazníka.

### Optimalizace uživatelského komfortu

OpenScape Contact Center Agile poskytuje pracovníkům kontaktního centra intuitivní, flexibilní a vizuální uživatelské nástroje pro zefektivnění obsluhy kontaktů a zvýšení produktivity.

Jednotné rozhraní pro správu kontaktního centra s nástrojem pro plánování multimediálního směrování na bázi workflow spolu s flexibilním a výkonným systémem zpráv snižuje potřebu školení správců.

### Zjednodušená implementace

Jako vysoce kompaktní, modulární řešení lze OpenScape Contact Center Agile rozšiřovat o nové funkce, kdykoli si přejete.

Jedna aplikační základna umožňuje bezproblémovou aktualizaci a rozšíření z malé varianty na velkou, z jednoduché na vespolehu a z TDM na IP a tím zajišťuje ochranu Vaší investice.

### Zjednodušená správa kontaktního centra

Zjednodušení správy kontaktního centra je klíčem pro realizaci v malých a středních podnicích.

OpenScape Contact Center Agile poskytuje skutečně jednotnou uživatelskou aplikaci **Manager** s flexibilním rozhraním a důvěrně známým rozvržením obrazovky ve stylu „Outlook“. To umožňuje rychlejší a

jednodušší návrh a konfiguraci všech řídicích funkcí pomocí jediného integrovaného nástroje.

Uživatelská aplikace Manager obsahuje následující pracovní centra:

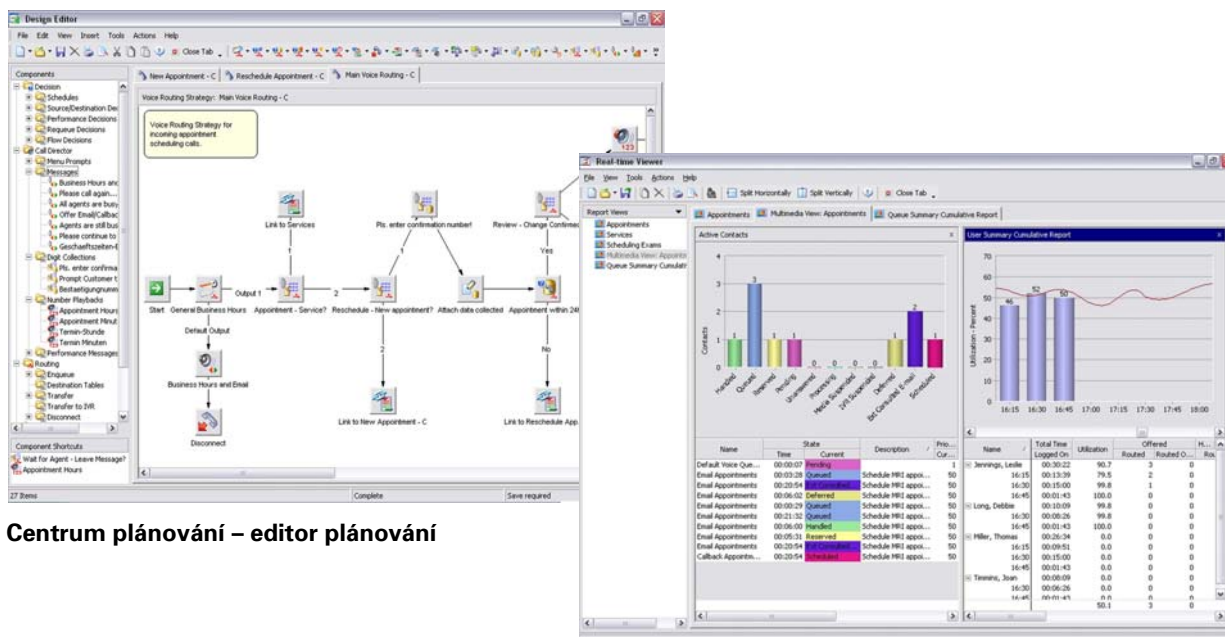
**Centrum správy** se používá pro definování uživatelů, skupin a zdrojů. Předem vytvořené editovatelné profily a příslušná oprávnění usnadňují nastavení uživatelů. Uživatelské šablony a funkce importu zjednodušují přidávání nových uživatelů.

Uživatelé lze přiřadit jedné nebo více skupinám pro pokročilejší strategie zpracování kontaktů.

**Centrum vysílání zpráv** umožňuje definování náhledů zpráv a statistik v reálném čase pro všechna média z důvodu jejich filtrace a zobrazení na nástěnných displejích a plazmových displejích klientů nebo přímé distribuce na pracoviště agentů. Kliknutím myši pak můžete rychle definovat svá vlastní obchodní pravidla, prahové hodnoty a zobrazovací parametry pro okamžité použití.

**Centrum plánování** poskytuje konfigurovatelné, znovu použitelné komponenty pro inteligentní koncepcí směrování podle skupin a pro zpracování front kontaktů pro hlasová spojení a emaily. Všechny příchozí hlasové kontakty a zprávy elektronické pošty jsou na základě těchto koncepcí analyzovány, zařazovány do kategorií a předávány na zpracování.

Editor plánování, vizuální nástroj na bázi workflow, automaticky kontroluje a schvaluje Vaše strategie již během jejich tvorby.



Centrum plánování – editor plánování

Centrum reportů – prohlížeč v reálném čase

**Call Director**, IVR systém integrovaný do OpenScape Contact Center Agile, Vám umožňuje vytvářet inteligentní koncepce pro počáteční zpracování volání pomocí rozhraní „Táhni a pusť“ centra plánování.

Nabízí interaktivní komponenty, jako např.:

- automatické spojovatelské pracoviště a nápovědu při volání,
- registraci číslic zadávaných volajícím,
- inteligentní hlášení fronty volání,
- přístup k externím databázím pro čtení/zápis,
- dynamické přehrávání „čísel do hlasu“ v několika formátech,
- zákaznické funkce pro provádění jakýchkoli programů nebo externích aplikací.

Call Director poskytuje základní samoobslužné funkce a interaktivní počáteční zpracování příchozích volání bez nutnosti složitě a nákladně IVR integrace.

Komponenta pro čtení a zápis dat v externích databázích zjednodušuje používání stávajících zákaznických dat pro datově řízené směřování kontaktů a usnadňuje shromažďování nových údajů o zákaznících.

Správci mohou rovněž snadno definovat koncepce pro podmíněné směřování založené na měrných veličinách v reálném čase, jako jsou např. aktuální úroveň obsluhy, průměrná délka čekání nebo časové plány pro směřování po pracovní době.

Volitelně integrovatelný **Microsoft Dynamics CRM** používá údaje kontaktního centra, jako jsou telefonní číslo volajícího nebo zadané číslice, např. číslo zákazníka, pro automatické vyvolání zákaznických dat v prostředí Microsoft CRM. Je plně integrován do workflow centra plánování a nevyžaduje zvláštní servisní služby.

**Centrum reportů** obsahuje výkonný modul pro definici a zobrazení prakticky neomezeného počtu vizuálních a statistických reportů pro všechna média. Pomocí flexibilního rozhraní lze reporty bez problému zpracovávat, aniž by byl zapotřebí externí program.

Centrum reportů 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 přerostou v problém.

*Reporty v reálném čase a souhrnné reporty*

Náhledy v reálném čase a souhrnné náhledy, které jsou neustále aktualizovány, poskytují důležité informace, např. o vytížení agentů, úrovni obsluhy, mírách ukončení volání volajícím a průměrné době zpracování pro hlasové kontakty a zprávy elektronické pošty.

Jednoduchá definice prahové hodnoty a alarmů umožňuje akustické i vizuální sdělení správci, jsou-li překračovány definovatelné provozní měrné veličiny.

Integrovaný analytický model používá statistické údaje k předpovědi trendů a objemů kontaktů v reálném čase a zlepšuje tak rozhodování ohledně lidských zdrojů nebo směřování kontaktů.

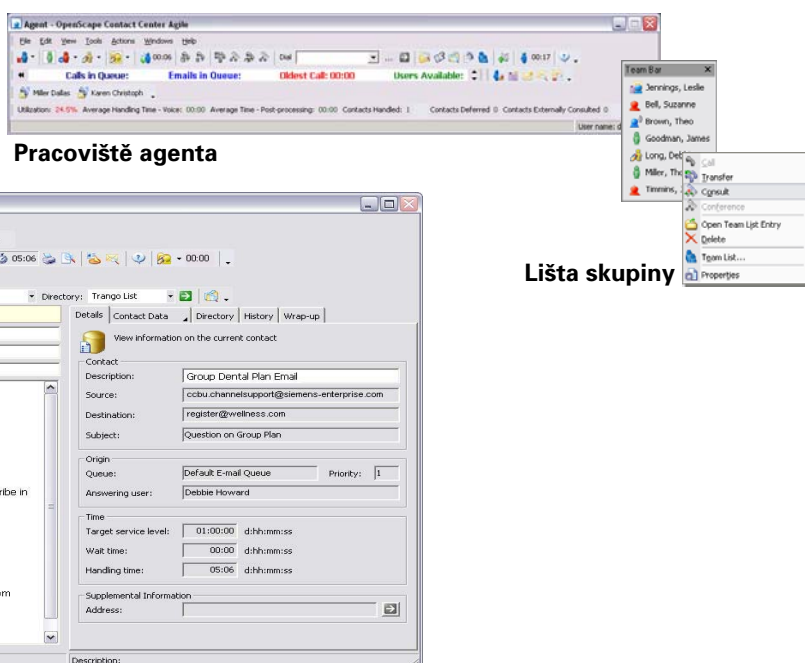
*Protokoly o činnosti*

Na základě podrobných, vyhledatelných protokolů o činnosti mohou správci podrobně kontrolovat průběh kontaktu se zákazníkem nebo aktivity agenta během dne pro všechna média. To lze využít pro školení uživatelů a ověřování kontaktů.

*Sestavování zpráv za minulé období*

Kliknutím myši lze vybrat množinu dat i uživatelské parametry reportů a rychle vytvořit kompletní reporty za minulé období v podobě grafu nebo tabulky.

Výstup reportů lze naplánovat a v případě potřeby zobrazit, vytisknout nebo exportovat do formátů, jako např. Excel, HTML, PDF nebo do textového formátu.



Pracoviště agenta

Lišta skupiny

Pracoviště agenta: Příchozí elektronická pošta

## Agentské nástroje pro kvalitnější zákaznickou službu

**Pracoviště agenta**, integrované do médií, poskytuje nástroje a informace pro efektivnější zpracování hlasových kontaktů a zpráv elektronické pošty a zlepšuje současně kvalitu služby zákazníkům.

Jeho funkce zahrnují:

- Intuitivně ovladatelné, jednotné rozhraní pro zpracování hlasových kontaktů, zpráv elektronické pošty a žádostí o zpětné volání,
- jednotné nástroje pro zjišťování přítomnosti a pro podporu spolupráce za účelem 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 spojení pro příchozí volání, elektronickou poštu a zpětná volání,
- stav dosažitelnosti a důvody pro dodatečné zpracování volání s možností reportování,
- kompaktní režim, který omezuje výstup na obrazovce na jeden symbol v pruhu nástrojů,
- podporu plně konfigurovatelných klávesových zkratk („Hot Key“).

### *Zpracování hlasových kontaktů a žádostí o zpětné volání*

Kompletní řada řídicích telefonických prvků a nástrojů optimalizuje zpracování příchozích volání, jakož i žádostí o zpětná volání zahájené agenty a internetovými stránkami.

Díky komponentě pro sestavení zpětného volání může správce používat shromážděná data pro vytvoření nového kontaktu zpětného volání jako součást celkového zpracování kontaktu.

Jakmile přichází nové volání, otevře se na obrazovce agenta ihned „operativní okno“ 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*

Pracoviště agenta poskytuje nástroje pro efektivní zpracování příchozích volání a kontaktů elektronické pošty, spuštěné agentem, jak v textovém, tak i HTML formátu. Příchozí zprávy elektronické pošty se zobrazují v operativním okně. Pro zkrácení doby reakce a urychlení zpracování kontaktu jsou k dispozici funkce pro interní a externí přesměrování a pro zpětný dotaz.

Odesláním nových zpráv elektronické pošty mohou agenti aktivně informovat zákazníky. Pro vyhodnocení úspěšnosti akcí, založených na zasílání elektronických zpráv a emailové komunikace vůbec, lze sledovat elektronickou poštu, odesílanou agenty, i příslušné odpovědi a zobrazovat je v reportech.

Informace, zaslané volajícím prostřednictvím elektronické pošty, jsou kontrolovány a zaznamenávány ve zprávách. To zlepšuje kvalitu zákaznické služby a zmenšuje nutnost pozdějšího sledování ze strany agenta.

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.

### *Nástroje pro zjišťování přítomnosti a pro podporu spolupráce*

Pro zlepšení míry zpracování prvního kontaktu 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. Uživatelé mohou přidat ke svému skupinovému seznamu až 100 členů a až 25 kontaktů na svou lištu skupiny. 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.

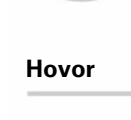
Dostupné uživatele lze kliknutím myši zapojit do zpracování volání pomocí funkce předání volání, zpětného dotazu nebo vytvoření konference.



Není k dispozici



K dispozici



Hovor



Zpracování el. pošty



Činný





Odhlášen

## Obecné funkce

- Inteligentní směrování hlasových kontaktů, zpráv elektronické pošty a zpětných volání podle skupin
- Dostupné komponenty pro směrování a zpracování volání a front obsahují:
  - časové plány pro denní dobu/den v týdnu
  - rozhodnutí založená na zdroji/cíli pro volající a elektronickou poštu
  - rozhodnutí o úrovni výkonů
  - směrování řízené pomocí dat
  - uživatelské funkce pro provádění prakticky všech externích aplikací
  - zařazení do fronty posledního agenta
- Integrovaná databáze
- Podpora nástěnných displejů
- Integrace CTI (CSTA)
- Vícejazyčná podpora (angličtina, francouzština, němčina, italština, portugalština, španělština)
- Podpora TDM, IP a konvergovaných TDM / IP prostředí a koncových uživatelských zařízení a klientů

## Pracoviště správce

- Správa uživatelů, uživatelských profilů, skupin, front volání a zařízení
- Možnost importu více uživatelů a přiřazení uživatelských šablon
- Plánování koncepcí směrování a zpracování front volání pro hlasové kontakty a zprávy elektronické pošty
- Grafické sledování a sestavování zpráv, alarmů a upozornění v reálném čase i za minulé období
- Funkce vysílání informací pro nástěnné displeje, uživatelská pracoviště nebo plazmové displeje klientů na bázi nastavených pravidel
- Synchronizace s telefonní platformou a příslušné funkce

<b>Pořídte si Agile - nejvýkonnější, a přitom jednoduché řešení kontaktního centra</b>	
	Efektivní, inovační řešení
	Jednoduchá instalace, správa a používání
	Flexibilní rozmístění podporující TDM, IP nebo konvergovaná TDM/IP prostředí
	Využití jednotlivých IP agentů bez ohledu na fyzické stanoviště
	Bezproblémový přechod na Open-Scape Contact Center Enterprise pro další vlastnosti a funkce

## Pracoviště agenta (volitelné příslušenství)

- Integrované pracoviště pro zpracování všech médií (příchozí volání, zprávy elektronické pošty a zpětná volání)
- Jednotné nástroje pro správu přítomnosti a pro podporu spolupráce
- Telefonická kontrola celého pracoviště (softphone), zkrácená volba kliknutím myši
- Integrace adresářů LDAP a funkce hledání
- Rozšířený skupinový seznam až na 100 členů
- Seznam všech příchozích a odchozích hlasových kontaktů i zpráv elektronické pošty za posledních 24 hodin
- Podrobnosti o voláních v operativním okně
- Kódy pro důvody dosažitelnosti a dodatečného zpracování volání
- Kódy pro dodatečné zpracování přiřazené frontám volání
- Vizuelní zobrazení čekajících kontaktů
- Dynamické zobrazování statistik v reálném čase a údajů o osobním výkonu
- Režim symbolů na liště s nástroji
- Přizpůsobitelný panel zástupců (launch pad) s lištou nástrojů „oddělit a fixovat“
- Podpora plně konfigurovatelných klávesových zkratk (Hot Key)
- Přidružené pracoviště pro rozšířený okruh uživatelů nebo pracovníky na částečný úvazek

## Call Director (volitelné příslušenství)

- Integrované IVR
- Hlasová nápověda při volání
- Evidence číslic zadávaných volajícím
- Přístup k externím databázím pro čtení/zápis
- Dynamické přehrávání „čísel do hlasu“ v několika formátech
- Dynamické předávání zadaných číslic aplikaci agenta
- Inteligentní ohlášení ve frontě volání (např. předpokládaná doba čekání)
- Úplná integrace do koncepce směrování
- Podpora 4 až 64 portů (8 000 BHCA)
- Vyžaduje zařízení Interalia XMU+ nebo SBX

## Kapacita systému OpenScape Contact Center Agile

Definovaní uživatelé pro systém: 500

Aktivní uživatelé pro systém: 100<sup>1)</sup>

Správci pro systém: 25<sup>2)</sup>

Maximální počet skupin: 50

Maximální počet front volání: 50

<sup>1)</sup> v závislosti na komunikační platformě a konfiguraci systému

<sup>2)</sup> v závislosti na konfiguraci systému

## Softwarová platforma

Server

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

Klient

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

## Hardwarová platforma serveru<sup>3)</sup>

- Doporučená: Xeon X3320, 4GB RAM, 160 GB HD SATA, 100 Mbit/s Ethernet, 16x DVD-ROM

<sup>3)</sup> V závislosti na konfiguraci a zátěži systému

## Podporovaná komunikační platforma

- HiPath 3000 V7, V8

## Předintegrovaná standardní řešení

- Předem sestavené operativní okno CRM
- XML rozhraní pro optimalizaci lidských zdrojů (např. Verint, NICE)
- Zařízení Intermedia XMU+ a SBX
- Nástěnné displeje Spectrum
- Adresáře LDAP

## Standardní rozhraní

- CRM operativní okno API
- IVR API (HPRI) jiných výrobců
- XML, ODBC