

Integrované řešení call centra

Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office

Telekomunikační služby představují klíčový prvek při budování vztahů se zákazníky a role call center, která musí zpracovat stále větší počet hovorů, je stále významnější. Kapacita Vašeho call centra, schopnost operátorů efektivně reagovat na požadavky volajících a kvalita služeb mají strategický význam, protože vytvářejí obraz celé firmy.

Řešení Alcatel-Lucent **OmniTouch Call Center Office** je určeno speciálně pro potřeby menších a středních firem. Kompletní řešení zdůrazňující "All-in-One" koncepci **OmniPCX Office** přináší tyto výhody:

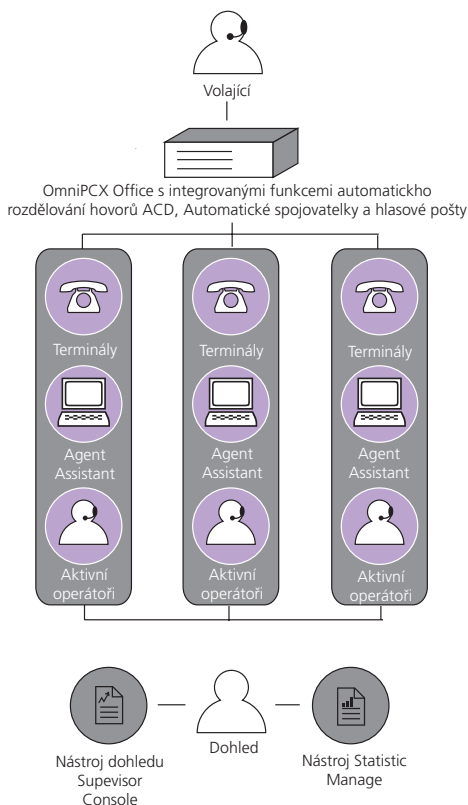
- kvalitnější zpracování hovorů,
- větší kapacita,
- optimalizace efektivity firemních zdrojů a prostředků,
- trvalá kontrola kvality služeb,
- prognostické monitorování příchozí komunikace.

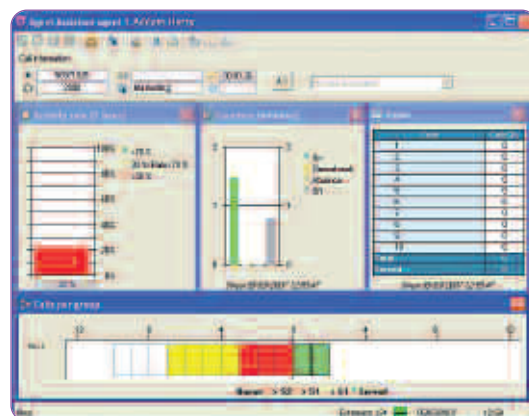
Toto plně profesionální řešení umožňuje menším a středním firmám výrazně zvýšit efektivitu prvního kontaktu se zákazníkem a navazujících služeb. Přináší moderní funkce front a směrování hovorů pro optimalizaci zpracování velkého objemu příchozích volání při současném zachování kvality poskytovaných služeb. Alcatel-Lucent **OmniTouch** vyniká zejména snadnou instalací, snadnou konfigurací a to díky intuitivnímu grafickému uživatelskému rozhraní. Profesionální řešení je vhodné nejen pro vybudování menšího, na hlasovou komunikaci orientovaného call centra, nabízí také nástroje pro zvýšení úrovně prvního kontaktu se zákazníky.

Řešení zahrnuje:

- automatické rozdělování hovorů (ACD) pro kvalitnější zpracování příchozí komunikace,
- desktopovou aplikaci Agent Assistant pro zvýšení produktivity operátorů,
- nástroj dohledu Supervisor Console umožňující monitorování v reálném čase a nabízející aktuální přehled o úrovni služeb a intenzitě telekomunikačního provozu,
- nástroj Statistic Manager umožňující dodatečné zpracování informací o komunikaci a hovorech uložených v systému.

Díky integraci s aplikacemi integrovanými v systému **OmniPCX Office** jako jsou například Automatická spojovatelka (Automated Attendant) nebo hlasová pošta Voice Mail přináší výhodu jediného cílového čísla pro volající a vhodný způsob zanechávání vzkazů.





Agent Assistant

ROZDĚLOVÁNÍ HOVORŮ

Funkce přiděluje hovory jednotlivým operátorům na základě jejich aktuální dostupnosti. Maximální počet operátorů zařazených do jedné nebo několika skupin je 32. Operátoři přitom mohou používat libovolný terminál včetně DECT telefonů pro operátory pohybující se po pracovišti. Definovat je možno až 8 skupin. Příchozí hovory jsou automaticky přidělovány příslušným službám (skupinám) podle volaných čísel (DNIS) a/nebo čísel volajících (ANI). Rozdělování hovorů může zajišťovat také automatický průvodce Automatická spojovatelka. V každé skupině se volání přidělují operátorům 3 způsoby:

- podle nejdelší doby nečinnosti,
- přidělování s pevnou prioritou, (Sekvenční)
- přidělování se střídavou prioritou (Cyklická).

Otevírání a zavírání jednotlivých skupin probíhá v časových periodách definovaných administrátorem nebo podle pravidel specifikovaných dohledem prostřednictvím Supervisor Console.

FRONTA

Každé skupině je přidělen individuální uvítací pozdrav, který se přehrává volajícím. Jsou-li právě všichni operátoři obsazení, volání se zařadí do fronty podle pořadí příchodu (každá skupina má jednu frontu). V závislosti na konkrétní situaci volající uslyší odpovídající zprávu (čekání ve frontě, služba mimo provoz atd.).

Kapacita fronty (počet čekajících volání) je dynamická a závisí na počtu aktivních operátorů. Volající může frontu sám kdykoliv opustit. Pro případ dlouhé doby čekání je možno jednotlivým skupinám přidělit různé priority pro převádění hovorů.

AGENT ASSISTANT

Tato aplikace zvyšuje produktivitu operátorů díky nástrojům pro řízení relace a osobní statistiky a automaticky otevřeným „pop-up“ oknům s důležitými informacemi.

Operátoři se mohou plně soustředit na uspokojení požadavků zákazníků tak, aby každé volání bylo vyřízeno s maximální efektivitou.

Specializované funkce automatického rozdělování ACD operátorům poskytují kontrolu nad vlastními relacemi (přihlášení/odhlášení, doba na následné zpracování, pauza) a možnost otevírat/zavírat skupiny. Operátoři mají k dispozici informace jako například volané číslo a číslo volajícího, cílová skupina nebo doba čekání ve frontě. Aplikace navíc přináší funkce klasifikace hovorů a volbu pracovní stanice pro operátora.

Pro optimální zpracování příchozí komunikace může operátor sledovat počet čekajících volání v kontrolované skupině, své vytižení a stav klasifikace zpracovaných hovorů. Mimoto má přístup k záznamům v historii volání.

Agent Assistant:

- Řízení stavu a kompetence operátora
- Doba čekání ve frontě a trvání konverzace
- Klasifikace hovorů
- Osobní vytížení
- Volaná skupina ACD
- Statistika skupiny operátora
- Statistika osobní kvalifikace
- Volající a volaná čísla

Operátoři mají pro jednotlivá příchozí volání také k dispozici vyskakovací „pop-up“ okna s informacemi o kontaktu.

Aplikace obsahuje předdefinovanou databázi Microsoft® Access™ s možností uživatelského přizpůsobení.

Aplikace podporuje funkce hlasové komunikace PIMphony (příjem volání atd.) a „pop-up“ okna s nástroji Microsoft® Outlook™, Act!™, GoldMine®, Lotus Notes nebo Microsoft® Access™. Další informace najdete v produktovém letáku PIMphony.

SUPERVISOR CONSOLE

Aplikace dohledu umožňuje:

- analýzu výkonu v reálném čase pro jednotlivé operátory, skupiny a linky
- řízení stavu operátorů a skupin

STATISTIC MANAGER

Kromě průběžného monitorování jsou k dispozici statistiky pro jednotlivá časová období ve formě tabulek a grafů (denní, měsíční, definovaná uživatelem).

Pro offline akce je možno stahovat data z **OmniPCX Office**.

Možnost automatického tisku předem definovaných reportů.

Statistické údaje pro skupiny (počet hovorů a průměrná doba vyřizování hovorů, počet volání ve frontě atd., operátory (přijátá volání ACD, průměrná doba konverzace atd.) a klasifikace hovorů.

PODPOROVANÉ TELEFONY

Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office podporuje následující terminály operátorů:

- telefony Reflexes™ a e-Reflexes™,
- telefony IP Touch,
- digitální telefony 9 SERIES,
- terminály DECT,
- softwarové IP telefony PIMphony,
- Telefony DECT 300 a 400,
- IP Touch 310 & 610 WiFi,
- analogové telefony.

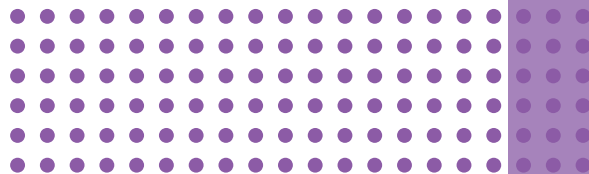
PIMphony IP softphony, terminály IP Touch a e-Reflexes™ umožňují vytvoření firemního IP call centra s podporou vzdálených operátorů.



Nástroj Statistic Manager



Dohled Supervisor Console



SHRNUTÍ

Varianta	Welcome Office		Welcome Office Pro		Max. 32 operátorů	
Platforma	Business+HD	eBusiness	Business+HD	eBusiness	Business+HD	eBusiness
Max. počet přihlášených operátorů	10	10	20	20	32	32
- ACD skupiny (max.)	8	8	8	8	8	8
- Operátoři (max.)	32	32	32	32	32	32
Doplňkové funkce call centra						
- Aplikace pro operátory (max. počet spojení)	10	10	20	20	32	32
- Aplikace pro dohled (max. počet spojení)	1	4	1	4	1	4
- Aplikace pro statistiku	volitelně	volitelně	standardní součást	standardní součást	standardní součást	standardní součást
Další doplňkové funkce						
- Automatická spojovatelka	volitelně	volitelně	volitelně	volitelně	volitelně	volitelně
- PIMphony Pro/Team	volitelně	volitelně	volitelně	volitelně	volitelně	volitelně

POŽADAVKY NA KLIENTSKÉ PC

Agent Assistant	Supervisor Console	Statistic Manager
CPU Pentium 500 MHz	CPU Pentium 500 MHz	CPU Pentium 500 MHz
RAM: 64 MB	RAM: 64 MB	RAM: 64 MB
Volné místo na disku: 50 MB	Volné místo na disku: 50 MB	Volné místo na disku: 50 MB (500 MB pro jednoroční statistiku)
OS: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP4 Windows® XP nebo Vista	OS: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 Windows® XP nebo Vista	OS: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 Windows® XP nebo Vista
Síťová karta	Síťová karta	Síťová karta

4285808 ENG - 02/2010 - Alcatel-Lucent Enterprise - 32, avenue Kléber - 92707 Colombes - France - RCS Paris B 602 033 185. Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent a logo Alcatel-Lucent jsou ochranné známky společnosti Alcatel-Lucent. Všechny ostatní uvedené ochranné známky jsou majetkem příslušných vlastníků. Alcatel-Lucent neručí za přesnost zde uvedených informací a vyhrazuje si právo na jejich změnu bez předchozího upozornění. © 2010 Alcatel-Lucent. All rights reserved. Vytisknuto v EU na papíru vyrobeném bez použití chlóru.