



ZINTEGROWANE ROZWIĄZANIE DO CENTRUM OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Telekomunikacja to jeden z najbardziej istotnych czynników kształtujących kontakty z klientami, a rola Call Center wzrasta coraz bardziej wraz z narastającą liczbą telefonujących klientów. Wydajność Call Center, sprawność agentów odbierających połączenia i realizujących zlecenia oraz jakość świadczonych usług mają znaczenie zasadnicze: wpływają na wizerunek całej firmy.

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office to oferta spełniająca potrzeby małych i średnich firm. Jest to całościowe rozwiązanie Call Center, wykorzystujące wielofunkcyjność urządzenia **OmniPCX Office** i umożliwiające użytkownikom:

- lepszą obsługę połączeń,
- odbieranie większej liczby rozmów,
- optymalizację wydajności zasobów firmy,
- kontrolę jakości usług,
- monitorowanie i przewidywanie przychodzącego ruchu telefonicznego.

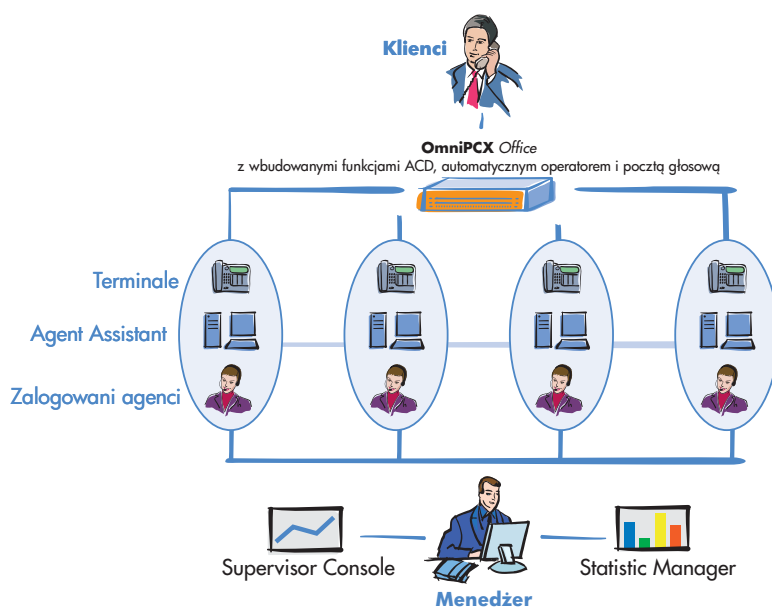
Dzięki temu profesjonalnemu rozwiązaniu małe i średnie firmy mogą znacząco ulepszyć system odbierania połączeń, sposób powitania osób telefonujących oraz inne powiązane usługi. Zapewnia ono zaawansowane możliwości kolejkowania i przełączania połączeń oraz optymalnego zarządzania natężonym ruchem połączeń przychodzących, a jednocześnie ochronę jakości usług świadczonych klientom. Intuicyjne graficzne interfejsy użytkownika znacznie ułatwiają instalację, konfigurację i eksploatację rozwiązania Alcatel **OmniTouch** Call Center Office,

przeznaczonego nie tylko do małych centrów głosowych, ale i firm wykorzystujących zaawansowane funkcje powitania. Zawiera ono:

- funkcje automatycznego kierowania połączeń (ACD), usprawniające obsługę połączeń przychodzących,
- aplikację komputerową Agent Assistant, zwiększającą wydajność agentów,
- aplikację Supervisor Console, umożliwiającą monitorowanie jakości usług i ruchu w czasie rzeczywistym,

- aplikację Statistic Manager, służącą do analizy przechowywanych informacji o ruchu i połączeniach.

Integracja z wbudowanymi aplikacjami **OmniPCX Office**, takimi jak automatyczny operator lub poczta głosowa, umożliwia udostępnianie jednego numeru centrali oraz odpowiednie pozostawianie wiadomości przez osoby telefonujące.



Kierowanie połączeń

Funkcja kierowania połączeń umożliwia przełączanie rozmów do wolnych agentów. Do jednej lub kilku grup może należeć maksymalnie 32 agentów. Mogą oni korzystać z terminali wszystkich typów, także z urządzeń DECT dla mobilnych agentów. Maksymalnie można skonfigurować 8 grup. Połączenia przychodzące są automatycznie kierowane do usług (grup) według numerów wybieranych (DNIS) lub numerów telefonujących (ANI). Połączenia może również kierować automatyczny operator. W każdej z grup połączenia są kierowane do agentów trzema metodami:

- najdłuższy czas bezczynności,
- ustalony priorytet,
- priorytet rotacyjny.

Otwieranie i zamykanie każdej z grup odbywa się w okresach wyznaczonych przez administratora lub za pomocą aplikacji Supervisor Console.

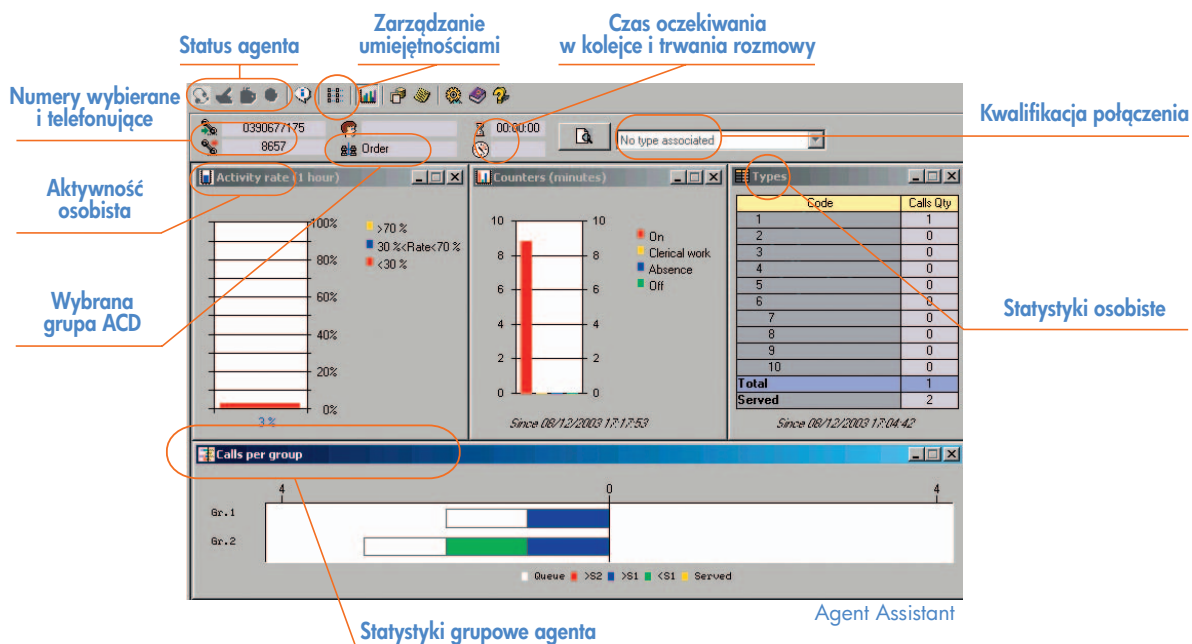
Kolejki

Każda grupa ma przypisane powitanie odtwarzane osobom telefonującym. Jeżeli wszyscy agenci w grupie są zajęci, połączenie zostaje umieszczone w kolejce w porządku chronologicznym (jedna kolejka na grupę). W zależności od sytuacji klienci słyszą specjalne komunikaty (propozycja oczekiwania w kolejce, skłanianie do rezygnacji, informacja o niedostępności). Długość kolejki (liczba połączeń) jest dynamiczna i zależy od liczby aktywnych agentów. Osoba telefonująca może jednak opuścić kolejkę w dowolnej chwili. Grupom można przypisać różne priorytety, a połączenia mogą być przekazywane między grupami w przypadku zbyt długiego czasu oczekiwania.

Agent Assistant

Aplikacja dla agentów zwiększa ich aktywność, udostępniając funkcje kontrolowania sesji, statystyki osobiste i komunikaty ekranowe. Dzięki niej agenci mogą skupić się na obsłudze klienta i w ten sposób zwiększyć skuteczność połączenia.

Specjalne funkcje ACD umożliwiają agentom kontrolę nad sesją (logowanie/wylogowanie, czynności końcowe, wstrzymanie) oraz otwieranie i zamykanie grup. Agenci mają dostęp do wielu informacji, takich jak numer wybierany i telefonujący, grupa, do której trafiło połączenie, oraz czas oczekiwania połączenia w kolejce. Ponadto aplikacja ma funkcje klasyfikacji połączeń oraz „free-seating” (funkcję swobodnego przemieszczania agentów z zachowaniem konfiguracji).



ZINTEGROWANE ROZWIĄZANIE CALL CENTER

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Podsumowanie

Pakiet	Alcatel OmniTouch Call Center Office			
	Welcome Office		Welcome Office Pro	
	Business	eBusiness	Business	eBusiness
Platforma	z dyskiem twardym		z dyskiem twardym	
Maksymalna liczba zalogowanych agentów	10	10	20	20
Maksymalna liczba grup ACD	8	8	8	8
Maksymalna liczba agentów	32	32	32	32
Opcje Call Center				
Aplikacja agenta — Agent Assistant (maksymalna liczba połączeń)	10	10	10	20
Aplikacja do nadzoru Supervisor Console (maksymalna liczba połączeń)	1	4	1	4
Aplikacja do statystyk Statistic Manager	Opcjonalnie	Opcjonalnie	W zestawie	W zestawie
Inne opcje dodatkowe				
W pełni automatyczny operator	Opcjonalnie	Opcjonalnie	Opcjonalnie	Opcjonalnie
PIMphony Pro/Team	Opcjonalnie	Opcjonalnie	Opcjonalnie	Opcjonalnie

Wymagania dotyczące komputera klienckiego

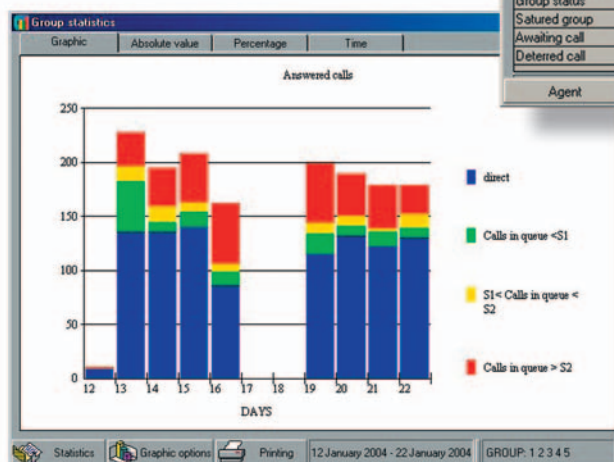
Agent Assistant	Supervisor Console	Statistic Manager
Procesor Pentium 500 MHz	Procesor Pentium 500 MHz	Procesor Pentium 500 MHz
RAM: 64 MB	RAM: 64 MB	RAM: 64 MB
Miejsce na dysku: 50 MB	Miejsce na dysku: 50 MB	Miejsce na dysku: 50 MB i 500 MB na statystyki z jednego roku
System: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP4 lub Windows® XP	System: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 lub Windows® XP	System: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 lub Windows® XP
Karta Ethernet	Karta Ethernet	Karta Ethernet

W celu optymalizacji przepływu połączeń agent może wyświetlić liczbę połączeń oczekujących w kontrolowanych grupach, poziom swojej aktywności oraz klasyfikację obsługiwanych połączeń. Może także przeglądać swój rejestr połączeń. Ponadto informacje o aktualnym kontakcie są wyświetlane w postaci komunikatu ekranowego. Aplikacji towarzyszy wstępnie skonfigurowana baza danych Microsoft® Access™, którą można dostosować do własnych potrzeb. Współpracuje ona z oprogramowaniem PIMphony w zakresie funkcji telefonicznych (m.in. odbierania i czyszczenia połączeń) oraz wyświetlania komunikatów z aplikacjami Microsoft® Outlook™, Act!™, GoldMine® i Microsoft® Access™. Więcej informacji można znaleźć w broszurce opisującej oprogramowanie PIMphony.

Supervisor Console

Aplikacja do nadzoru umożliwia:

- analizę pracy agentów, grup i linii w czasie rzeczywistym,
- modyfikację statusu agentów lub grup.



Statistic Manager

Statistic Manager

Oprócz monitorowania w czasie rzeczywistym można wyświetlać skonsolidowane statystyki dotyczące różnych okresów (dziennych, miesięcznych lub wybranych przez użytkownika) w postaci tabel lub wykresów.

Do analiz offline dane mogą być pobierane z **OmniPCX Office**. Standardowe raporty można drukować automatycznie.

Informacje statystyczne dotyczą grup (liczba i średni czas połączeń, liczba połączeń w kolejce itp.), agentów (liczba odebranych skierowanych połączeń, średni czas rozmowy itp.) oraz klasyfikacji połączeń.

Obsługiwane telefony

Alcatel **OmniTouch Call Center Office** działa z następującymi telefonami dla agentów:

- Reflexes™ i e-Reflexes™,
- IP Touch,
- DECT,
- aplikacja telefoniczna PIMphony IP,
- telefony analogowe.

Oprogramowanie PIMphony IP i terminale e-Reflexes™ umożliwiają wdrożenie w firmie centrum obsługi telefonicznej IP ze zdalnymi agentami.

No.	Station	Name	Group	Rank	Rate	Status
1		Smith	1	01	0 %	Off duty
2	102	Jones	1	148	9 %	Ringing
3	103	Harry	1	148	0 %	No answer
4	101	Martin	1,2	148 252	26 %	A.C.D. busy
5	105	Ramirez	2	02	0 %	FAULTY
6	106	Muller	2	03	0 %	FAULTY
7	107	Meyer	2	04	0 %	FAULTY
8	108	Lopez	2	05	0 %	Off duty

	Group 1	Group 2	Group 3	Group 4	Group 5	Group 6	Group 7	Group 8
Answered calls	1	0						
Calls being routed	1	0						
Waiting time < overflow time	0	0						
Waiting time > overflow time	0	1						
In queue > S1	0	1						
In queue > S2	0	1						
Deterred calls	0	0						
Calls service closed	0	0						
Group status	Open(M)	Open(M)						
Saturated group								
Awaiting call								
Deterred call								

Agent: Parameters: Lines: [192.168.92.246] 08/12/2003 17.43

Supervisor Console