



**SIEMENS**

Global network of innovation

## HiPath ProCenter Agile

### Zaručená spokojenost zákazníka

- Zvyšování míry zpracování prvního kontaktu díky jednotným nástrojům pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce
- Lepší produktivita s intuitivními zobrazovacími nástroji pro agenty i správce.
- Jednoduchá implementace díky menší složitosti a modulárním možnostem rozšíření.

Pro mnoho malých a středních podniků představuje dokonalý zákaznický servis rozhodující znak, kterým se liší od svých konkurentů. Siemens HiPath™ ProCenter® Agile V7.0 je ekonomicky výhodné a výkonné řešení pro malé a střední podniky, jakož i pro „neformální“ kontaktní centra až se 100 aktivními agenty.

HiPath ProCenter Agile zaručuje spokojenost zákazníků poskytováním nejlepších funkcí pro:

- Zvyšování míry zpracování prvního kontaktu pomocí nástrojů pro zjišťování přítomnosti a pro podporu spolupráce
- Optimalizaci uživatelského komfortu pomocí inovačních zobrazovacích a intuitivních rozhraní koncového uživatele
- Racionální a zjednodušenou implementaci díky menší složitosti

### Zvyšování míry zpracování prvního kontaktu

Inteligentní směrování HiPath ProCenter Agile na bázi skupin zajišťuje spojení zákazníků s nejkvalifikovanějším agentem na základě vzájemného kontaktu bez ohledu na kontaktní médium.

Kombinací různých médií v rámci součinnosti se zákazníkem omezuje HiPath ProCenter Agile nutnost dalších volání nebo zpráv elektronické pošty. To zvyšuje spokojenost zákazníků a snižuje počet příchozích volání.

Díky integrovaným multimediálním nástrojům pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce se mohou agenti HiPath ProCenter 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

HiPath ProCenter Agile poskytuje agentům intuitivní, flexibilní a vizuální nástroje pro snadnější zpracování kontaktů a zvýšení produktivity.

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

### Zjednodušená implementace

Jako vysoce kompaktní, modulární řešení lze HiPath ProCenter Agile flexibilně rozšiřovat o nové funkce, kdykoli si přejete. Jedna aplikační základna umožňuje bezproblémovou aktualizaci a rozšíření z malé varianty na velkou, z jednoduché na vyspělou a z TDM na IP a tím zajišťuje ochranu Vaší investice.

### Zjednodušená správa kontaktního centra

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

HiPath ProCenter Agile poskytuje skutečně jednotné pracoviště správce s flexibilním rozhraním a známým rozvržením obrazovky ve stylu „Outlook“. To umožňuje rychlejší a jednodušší návrh a konfiguraci všech řídicích funkcí pomocí jediného integrovaného nástroje.

Pracoviště správce obsahuje následující pracovní centra:

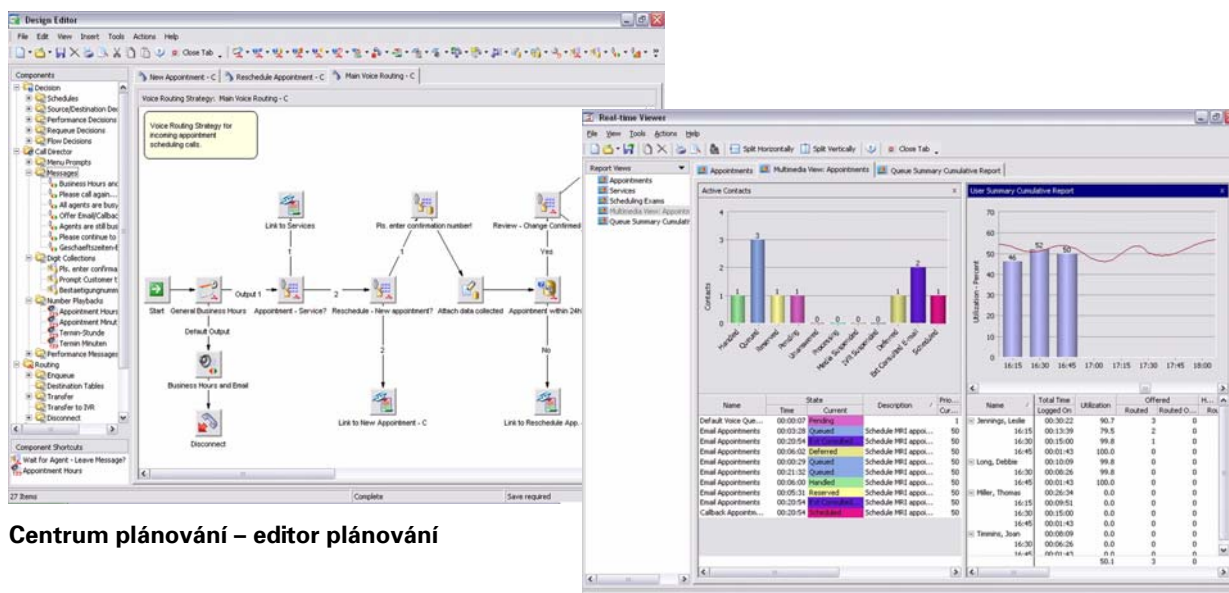
**Centrum správy** umožňuje definování uživatelů, skupin a zdrojů. Předem vytvořené, editovatelné profily a příslušná oprávnění usnadňují zřízení uživatelů. Uživatelské šablony a funkce importu zjednodušují přidávání nových uživatelů.

Uživatele lze přiřadit jedné nebo více skupinám zároveň pro pokročilé 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** obsahuje konfigurovatelné komponenty pro inteligentní koncepcí směrování podle skupin a pro zpracování front kontaktů pro hlasová spojení a zprávy elektronické pošty. 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

Report centrum – prohlížeč v reálném čase

**Call Director**, IVR systém integrovaný do HiPath ProCenter Agile, Vám umožňuje sestavovat inteligentní koncepce pro počítačnické zpracování volání pomocí pohodlného a všeobecně známého rozhraní „Táhni & pusť“ editoru plánování.

Nabízí interaktivní komponenty jako:

- 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 téměř všech programů nebo externích aplikací

Call Director usnadňuje základní samoobslužné funkce a interaktivní počítačnické 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 směrování kontaktů a usnadňuje shromažďování nových údajů o zákaznících.

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

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

**Report Centrum** 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.

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.

*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 směrování kontaktů.

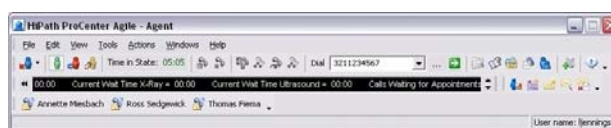
#### Protokoly o činnosti

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.

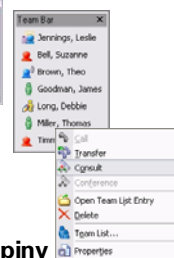
#### Sestavování zpráv za minulé období

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

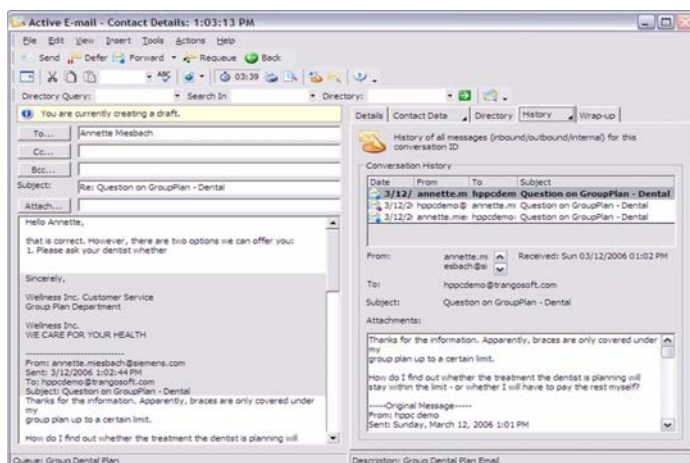
Výstup reportů lze naplánovat a v případě potřeby zobrazit, vytisknout nebo exportovat do formátů, jako např. Excel, HTML, PDF nebo do textového formátu.



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.

### 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.

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 zákaznických na obrazovce agenta.

### Zpracování elektronické pošty

Pracoviště agenta poskytuje nástroje pro efektivní zpracování příchozích volání a kontaktů elektronické pošty, spuštěné agentem. 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 zaslání elektronických zpráv a emailové komunikace vůbec, lze sledovat elektronickou poštu, odeslanou agenty, i příslušné odpovědi a zobrazovat je v reportech.

Informace, zasláné 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. 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.



## Obecné funkce

- Inteligentní směrování hlasových kontaktů, zpráv elektronické pošty a zpětných volání podle skupin
- Dostupné komponenty pro směrování a zpracování volání a front:
  - časové plány pro denní dobu/den v týdnu
  - rozhodnutí, založená na zdrojích/cíli pro volající a elektronickou poštu
  - rozhodnutí o úrovni výkonu
  - směrování, řízené pomocí dat, uložených v databázi
  - 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, portugalská, španělština)
- Podpora IP telefonie, konvergovaných a TDM prostředí a koncových uživatelských zařízení a klientů

### Pracoviště správce

- Správa uživatelů, uživatelských profilů, skupin, front volání a zařízení
- Možnost importu více uživatelů a přiřazování 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

### 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 myší
- Integrace adresářů LDAP a funkce hledání
- 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
- Vizuální 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')
- 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
- Vyžaduje zařízení Intermedia XMU+ nebo SBX

### Kapacita systému

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> maximálně 15 správců s náhledy v reálném čase

### Softwarová platforma

- Server: Windows Server 2003 SP1
- Client: Windows 2000, Windows XP

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

Minimálně: Pentium 4 s 2.4 GHz, 1 GB RAM

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

### Podporované komunikační platformy

- HiPath 3000 V5.0
- HiPath 3000 V6.0






### Předintegrovaná standardní řešení

- Předem sestavené operativní okno Microsoft Dynamics CRM
- XML rozhraní pro optimalizaci lidských zdrojů (např. Blue Pumpkin)

- Zařízení Intermedia XMU+
- Nástěnné displeje Spectrum
- Adresáře LDAP

### Standardní rozhraní

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

<b>Pořídte si Agile - nejvýkonnější a přitom jednoduché řešení kontaktního centra</b>	
	Genově výhodné inovační řešení
	Jednoduchá instalace, správa a používání
	Nezávislé na infrastruktuře, což umožňuje bezproblémový přechod k IP telefonii
	Využití jednotlivých IP agentů bez ohledu na jejich fyzické stanoviště
	Bezproblémová migrace na HiPath ProCenter Standard pro další vlastnosti a funkce

# Naše síla – Vaše výhoda

Siemens je známý po celém světě jako představitel pokroku v oblasti informační a komunikační technologie. Nikdo jiný Vám nenabídne tak rozsáhlé a inovativní portfolio produktů.

Bez ohledu na to, jakou komunikační technologii používáte dnes – nebo chcete používat zítra – Siemens Vám nabízí vždy vhodné řešení.

[www.hipath.cz/ich](http://www.hipath.cz/ich)

© Siemens AG 03/2006  
Siemens s.r.o, divize Komunikace • Průmyslová 7,  
102 00 Praha 10

**Objednací číslo: A31002-S2270-D100-2-2D29**

Informace v tomto dokumentu obsahují pouze obecné popisy popř. funkce, které se při konkrétním použití ne vždy shodují v uvedeném formě nebo které se mohou z důvodu dalšího vývoje produktů změnit. Požadované funkce jsou závazné pouze tehdy, jsou-li výslovně dohodnuty ve smlouvě. Použité značky jsou vlastnictvím Siemens AG popř. příslušných majitelů.  
0806