



SIEMENS

Global network of innovation

HiPath ProCenter Enterprise

Výkonná technologie pro zvyšování míry zpracování prvního kontaktu

- Optimální zákaznická služba díky nástojům pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce
- Vyšší efektivita při zpracování interakcí pomocí intuitivních multimediálních uživatelských pracovišť
- Optimální správa kontaktního centra pomocí progresivních zobrazovacích nástrojů
- Jednoduché použití s modulárními možnostmi rozšíření

HiPath™ ProCenter® Enterprise je integrované multimediální řešení kontaktního centra s progresivním směřováním podle dovedností pro střední a velká kontaktní centra až s 750 aktivními agenty na jednom pracovišti. Napříč pracovišti lze propojit několik serverů HiPath ProCenter, čímž se rozšíří kapacita na více než 2 000 agentů. Bez ohledu na to, zda se jedná o příchozí nebo odchozí interakce, zda má být řešení použito na jednom nebo několika pracovištích nebo integrováno do stávajícího CRM systému, poskytuje HiPath ProCenter Enterprise přesně ty funkce, které potřebujete pro své kontaktní centrum.

HiPath ProCenter Enterprise poskytuje výkonnou technologii pro zvyšování míry zpracování prvního kontaktu. *Intuitivní správní nástroje a agentská pracoviště* zvyšují efektivitu Vašeho kontaktního centra. *Jedinečné nástroje pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce* umožňují Vaším agentům zodpovědět více dotazů zákazníků hned při prvním kontaktu. *Komfortní instalace* s modulárními možnostmi rozšíření Vašeho kontaktního centra umožňuje potřebnou flexibilitu a ochranu investice.

Aplikace HiPath ProCenter Enterprise Manager nabízí progresivní zobrazovací nástroje pro správu kontaktního centra a systém hlášení a umožňuje tak optimální výkonnost supervizorů a správců ve Vašem kontaktním centru. Intuitivně ovladatelné agentské pracoviště pro integrované zpracování multimediálních interakcí může zlepšením zákaznické služby a zvýšenou efektivitou při zpracování kontaktu poskytnout Vaší organizaci rozhodující konkurenční náskok.

Multimediální nástroje pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce umožňují rozšíření kontaktního centra o experty, kompetentní pracovníky s rozhodovací pravomocí a kvalifikované pracovníky v celém podniku, včetně vzdálených pracovišť. Možnost agentů zapojit pro řešení zákaznických dotazů v případě potřeby odborníky s požadovanou kvalifikací mimo hranice kontaktního centra může zvýšit míru zpracování prvního kontaktu a zároveň produktivitu agentů i spokojenost zákazníků.

Modulární výstavba HiPath ProCenter a podpora tradiční, jakož i IP telefonie, včetně SIP, zabezpečují ochranu a rychlejší návratnost investice. Bez ohledu na to, zda provozujete centralizované kontaktní centrum nebo zda jsou uživatelé rozptýleni po různých pracovištích, odděleních nebo funkcích, je HiPath ProCenter Enterprise navržen pro optimalizaci Vašich obchodních postupů a cílů.

Správa kontaktního centra

Manažerské pracoviště HiPath ProCenter Enterprise poskytuje jednotné a snadno ovladatelné uživatelské rozhraní pro všechny správní úkoly kontaktního centra. Zde se jedná o vysoce vizuální a snadno přizpůsobitelné ovládací stanoviště s pracovními centry, které jsou přiřazeny příslušným hlavním úkolům při správě kontaktního centra:

- Správa uživatelů a zdrojů
- Návrh inteligentních směrovacích strategií a postupů pro zpracování front kontaktů napříč médií a pracovišti
- Definování a zobrazování kontroly v reálném čase a systému hlášení za minulé období pro všechna média
- Definování nástěnných náhledů a dělení obsahů záznamů pro agentské pracoviště

Centrum správy

Centrum správy je komfortní uživatelské rozhraní pro správu uživatelů kontaktního centra, uživatelských dovedností, kvalifikací a virtuálních skupin. V tomto centru jsou konfigurovány také kódy pro důvody činnosti a nedostupnosti agenta.

Jednoduchým kliknutím myši mohou správci přiřadit uživatelům vysoce flexibilní dovednosti na bázi oprávnění v závislosti na jejich rozdílných rolích a funkcích v kontaktním centru. Pomocí těchto dovedností můžete také určit, jaké interakce bude každý uživatel zpracovávat: hlas, elektronickou poštu, internet, externí volání, zpětné volání nebo libovolnou kombinaci těchto médií. Uživatelské šablony a možnost masového přesunování více uživatelů prostřednictvím komfortního rozhraní usměrňují správu velkých kontaktních center.

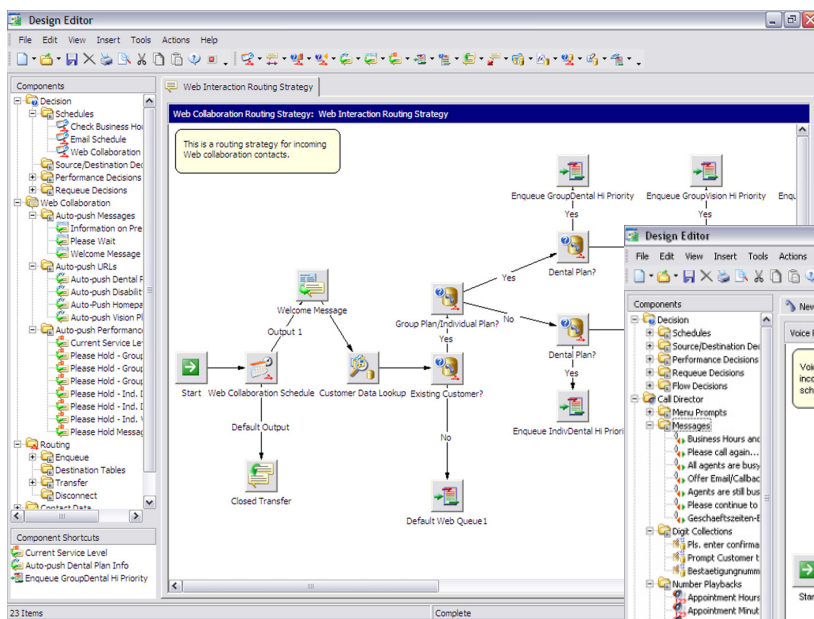
Kvalifikace, úrovně a preference odbornosti lze přiřadit každému agentovi jednotlivě. Definováním různých úrovní odbornosti pro každého agenta mohou správci zajistit optimální využití jeho kvalifikace. Úrovně preferencí mohou odrážet uživatelské preference při zpracování kontaktu a tím zvyšovat spokojenost agentů. Umožňují ale také supervizorům přiřadit agentovi opakovaně určitý typ kontaktu za účelem školení.

Centrum plánování

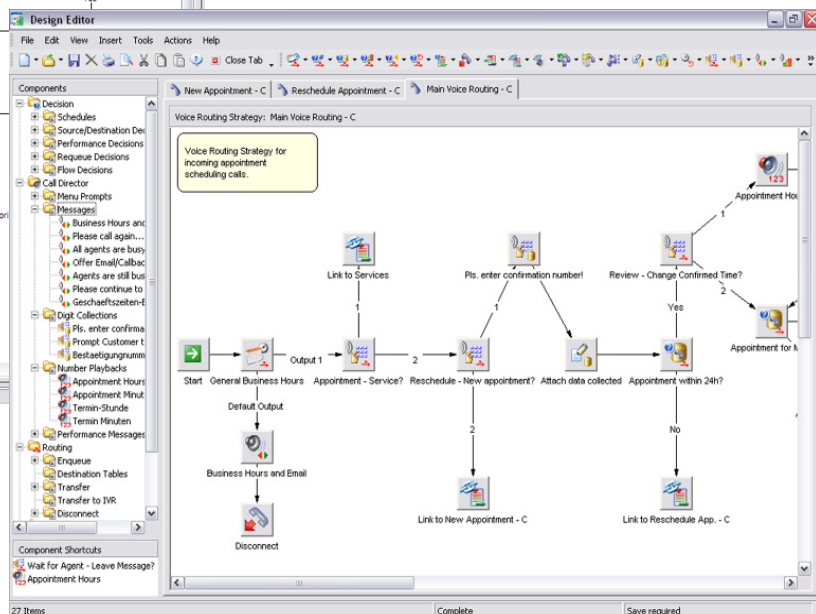
Centrum plánování poskytuje správcům vizuální nástroj na bázi workflow, editor plánování (obrázek 1 a 2) pro definování strategií směřování a postupů zpracování front kontaktů pro hlasové a webové interakce a pro spojení elektronické pošty. Pro optimalizaci nastavení postupů poskytuje knihovnu konfigurovatelných a znovupoužitelných komponent pro koncepcí směřování a zpracování front kontaktů. Správci mohou vytvořit a editovat postupy pomocí rozhraní „Táhni & pusť“, kde je automaticky kontrolována a potvrzována úplnost strategií.

Centrum plánování nabízí komponenty, které lze použít pro multimediální směřování a zpracování front kontaktů, jako např.:

- Denní/týdenní plány
- Rozhodnutí o směřování zdrojů/cílů
- Složená kritéria směřování sítě pro více pracovišť
- Rozhodnutí o směřování podle úrovní vytíženosti
- Rozhodnutí o směřování řízená daty
- Přístup k externím databázím pro čtení/zápis
- Komponenty pro provádění libovolných rutin nebo externích aplikací
- Rozhodnutí o kategorii elektronické pošty na bázi obsahové analýzy adresy, zavedeného ID, řádku s předmětem nebo textem příchozích zpráv elektronické pošty
- Automatická potvrzení, automatická odpověď a automatické návrhy pro zprávy elektronické pošty
- Automatické vkládání textu internetových stránek a textových zpráv pro interakce webové spolupráce



Centrum plánování – strategie směrování webové spolupráce (obrázek 1)



Centrum plánování – strategie hlasového směrování (obrázek 2)

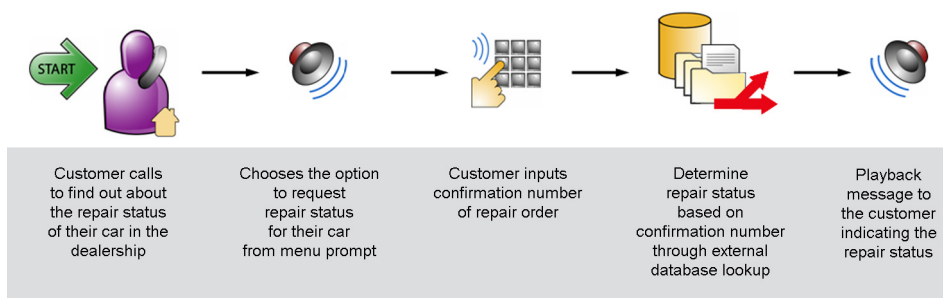
HiPath ProCenter Call Director

Součástí HiPath ProCenter Enterprise je „Call Director“, plně integrovaný, volitelný interaktivní systém hlasové reakce (IVR) pro počáteční zpracování příchozích spojení. Umožňuje evidenci požadavků volajícího, například tím, že prezentuje volajícím interaktivní menu s možností listování. Call Director rovněž usnadňuje používání interaktivních komponent pro základní samoobslužné a transakční funkce při zpracování volání. Správci mohou používat pohodlné rozhraní „Táhni & pusť“ centra plánování pro integraci následujících komponent do postupů směrování a zpracování front kontaktů:

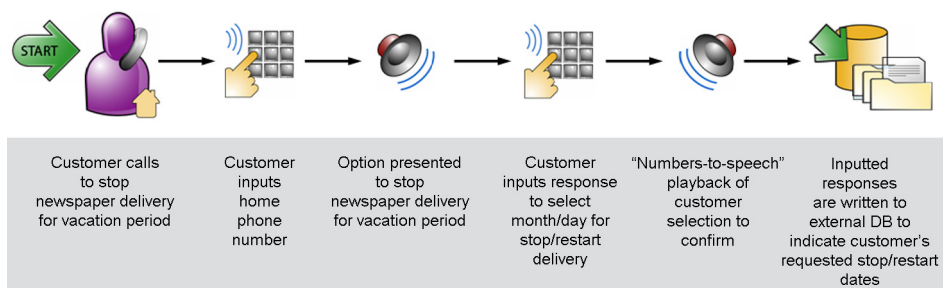
- Automatická spojovatelka s listováním nápovědou menu
- Registrace číslic zadávaných volajícím
- Zprávy a ohlášení
- Inteligentní ohlášení ve frontě, např. odhadovaná doba čekání nebo pozice ve frontě
- Dynamické přehrávání „čísels do hlasu“ v několika formátech

Komponenty Call Director lze snadno kombinovat s jinými komponentami centra plánování, například pro čtení a zápis dat v externích databázích. To umožňuje snadnou integraci transakčních nebo samoobslužných aplikací, které dříve vyžadovaly složitější a rozsáhlejší IVR integraci.

Centrum plánování s Call Director – jednoduchý samoobslužný IVR scénář



Centrum plánování s Call Director – jednoduchý transakční IVR scénář



Multimediální směrování podle dovedností

HiPath ProCenter Enterprise je založen na patentovaném, průmyslovém směrovacím modulu podle dovedností, který zajišťuje, aby příchozí kontakty byly přiřazeny nejvhodnějšímu agentovi na bázi jednotlivých kontaktů. Směrování podle dovedností umožňuje správcům optimalizovat využívání nejcennějších zdrojů Vašeho kontaktního centra, Vašich agentů. Vytvoření optimální rovnováhy mezi požadavky na kvalifikaci a úrovní obsluhy pro každý kontakt pomáhá zabezpečovat splnění nebo dokonce překročení výkonnostních cílů kontaktního centra.

Se směrováním podle dovedností v HiPath ProCenter Enterprise jsou multimediální spojení se zákazníkem spravována a směrována prostřednictvím jednotné fronty kontaktů. Hlas, elektronická pošta, internet, odchozí kontakty a zpětná volání jsou inteligentním způsobem směrovány k „integrováným“ agentům a to umožňuje jednoduchou správu s plně integrovaným systémem hlášení.

Bez ohledu na příslušná média identifikuje HiPath ProCenter Enterprise automaticky „virtuální skupinu“ agentů, kteří mají veškerou potřebnou kvalifikaci pro úspěšné zpracování příchozích kontaktů.

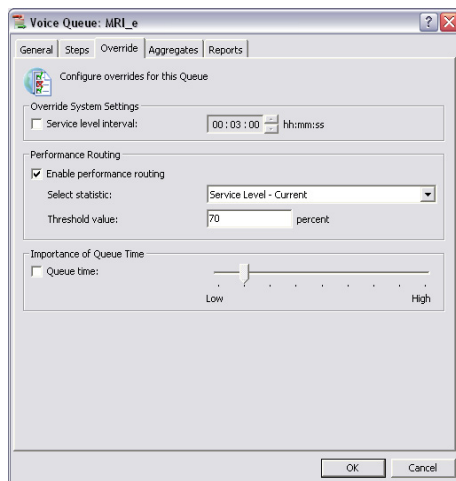
Po zjištění požadavků na hlasová spojení, spojení elektronické pošty nebo internetová spojení pomocí Vaší koncepce směrování přiřadí směrovací modul na bázi dovedností každý kontakt uživateli virtuální skupiny s momentálně nejvhodnější kvalifikací.

Pro zajištění stálých úrovní obsluhy je virtuální skupina dynamicky nově definována tím, že se s rostoucí dobou čekání kontaktu nebo podle vytiženosti kontaktního centra v reálném čase uvolňují požadavky na kvalifikaci.

Pro zabezpečení cílů úrovně obsluhy v době vyššího objemu příchozích kontaktů, než je obvyklé, může funkce výkonnostního směrování (obrázek 3) urychlit novou definici virtuální skupiny. Jsou-li překročeny určité definovatelné prahové hodnoty v reálném čase, zkrátí se automaticky jednotlivé kroky fronty, aby bylo rychleji k dispozici více agentů pro zpracování kontaktů.

Manažeři a správci mohou směrování optimalizovat tím, že změní kritéria důležitosti pro zpracování spojení v prostředí svého kontaktního centra.

Intuitivně ovladatelné rozhraní s předdefinovanými „schémata vyhodnocení dovedností“ (obrázek 4) umožňuje doladování směrovacích modelů vzájemným porovnáním závažnosti jednotlivých parametrů – například doby ve frontě kontaktů nebo preference kvalifikace agenta – pro ovlivnění postupu zařazování do fronty.



Směrování podle dovedností: výkonnostní směrování (obrázek 3)

Sítování mezi pracovišti

HiPath ProCenter Enterprise nabízí nejlepší možné sítování mezi pracovišti pro optimální směrování podle dovedností a rozdělení zátěže mezi více podnikových pracovišť při zabezpečení centrální kontroly v reálném čase i konsolidovaného systému hlášení na všech pracovištích.

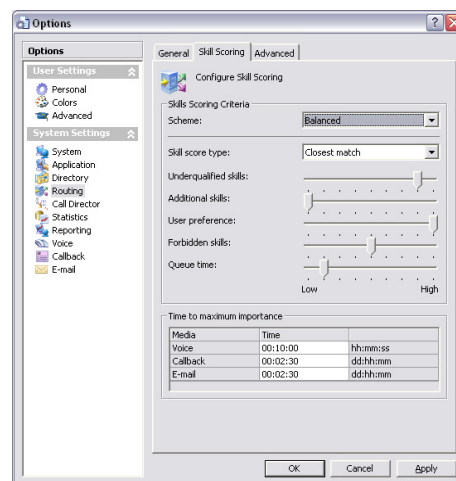
Směrovací strategie pro více pracovišť jsou plně integrovány do centra plánování. To poskytuje flexibilně složená kritéria, jako např. plány použití, úrovně obsluhy a dostupnost zdrojů jako základ pro distribuci volání mezi pracovišti.

Report centrum

Report centrum HiPath ProCenter Enterprise je založeno na přizpůsobitelném, vizuálním modulu systému reportů pro definici a zobrazení prakticky neomezeného počtu reportů v reálném čase, souhrnných reportů a reportů za minulé období pro všechna média. Pomocí flexibilního rozhraní lze reporty nebo formáty bez problému zpracovat, 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.

Zprávy v reálném čase a souhrnné zprávy

Náhledy v reálném čase a souhrnné náhledy, které jsou neustále aktualizovány, poskytují důležité informace, jako např. o vytižení agentů, úrovni obsluhy, mírách ukončení volání volajícím a průměrné době zpracování pro hlasová spojení, zprávy elektronické pošty a odchozí spojení (obrázek 5).



Směrování podle dovedností: vyhodnocení dovedností (obrázek 4)

Integrovaný analytický model používá aktuální datové trendy k předpovědi vzorků vytiženosti a objemů kontaktů v reálném čase a zlepšuje tak rozhodování ohledně lidských zdrojů nebo směrování kontaktů.

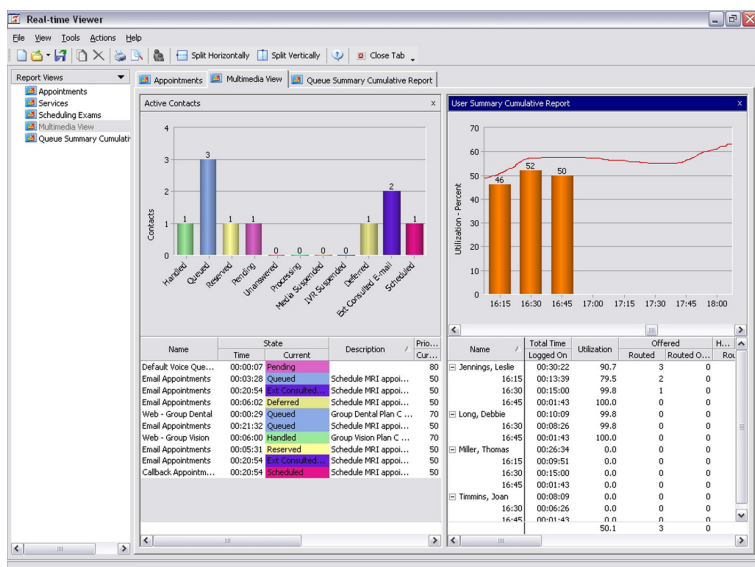
Jednoduchá definice prahové hodnoty a alarmů umožňuje akustické i vizuální sdělení správci, jsou-li překračovány definovatelné provozní měrné veličiny.

Protokoly o činnosti

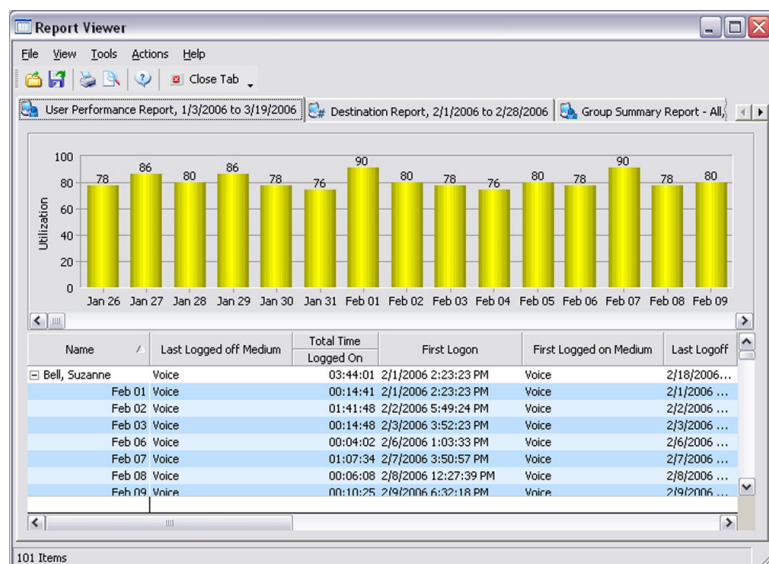
Na základě podrobných, vyhledatelných protokolů o činnosti (obrázek 6) mohou správci podrobně sledovat průběh jakéhokoli kontaktu se zákazníkem nebo kontrolovat podrobné aktivity agenta během dne pro všechna média.

Sestavování reportů za minulé období

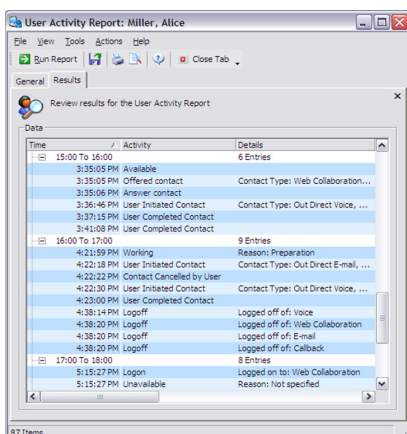
Kliknutím myši lze vybrat množinu dat i parametry reportů a rychle vytvořit kompletní reporty za minulé období. Správci si mohou vybrat z široké palety statistických hodnot pro sestavení smíšených reportů nebo reportů specifických pro média, například podle uživatele, skupiny, fronty kontaktů, typu kontaktu nebo pracoviště.



Report centrum – prohlížeč v reálném čase (obrázek 5)



Report centrum – prohlížeč reportů za minulé období (obrázek 7)



Multimediální report o činnosti uživatele (obrázek 6)

Report centrum poskytuje reporty za minulé období v podobě grafů i tabulek (obrázek 7). V prohlížeči reportů HiPath ProCenter Enterprise lze zobrazené reporty za minulé období flexibilně přizpůsobit také po úspěšném provedení. Přitom je možné změnit třídění a pořadí obsahu a nastavit úroveň podrobností, se kterou se má report zobrazovat.

V prohlížeči reportů lze zobrazit několik reportů současně a vyvolat je kliknutím myši.

Reporty lze v případě potřeby zobrazit nebo naplánovat tak, aby byly prováděny denně, týdně nebo měsíčně. Ukončené reporty lze dodatečně vytisknout nebo exportovat jejich obsah do různých formátů (Excel, HTML, PDF nebo textový formát).

Centrum vysílání zpráv

Centrum vysílání zpráv poskytuje plně integrované rozhraní pro definici statistik směrování na bázi nastavených pravidel pro nástěnné displeje i náhledy „ticker-tape“ pro pracoviště agenta nebo externí plazmové displeje.

S integrovaným vysílačem lze dynamickým zobrazováním přenášet statistiky v reálném čase a údaje o výkonnosti pro všechna média přímo na pracoviště agenta.

Správci mohou konfigurovat na bázi nastavených pravidel prahové hodnoty pro vizuální upozornění agentů na změny provozních podmínek kontaktního centra.

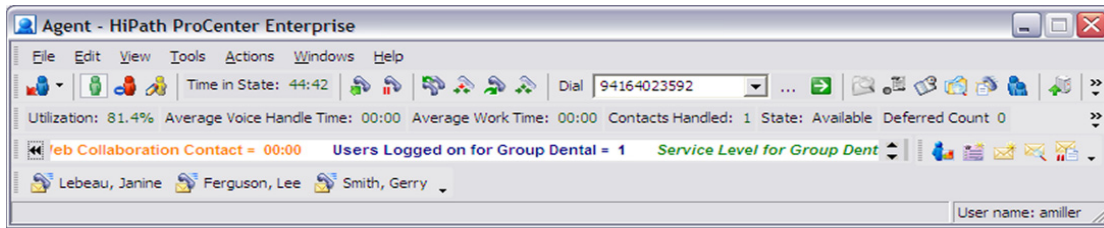
Snadno definovatelné distribuční seznamy pro náhledy vysílače zajišťují posílání důležitých dat vhodné skupině příjemců.

Pracoviště agenta

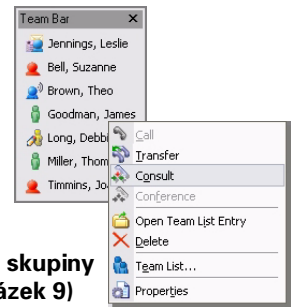
Pracoviště agenta (obrázek 8 a 9) poskytují nástroje a informace pro efektivnější zpracování multimediálních kontaktů při současném zlepšování kvality služby zákazníkům.

Jeho funkce zahrnují:

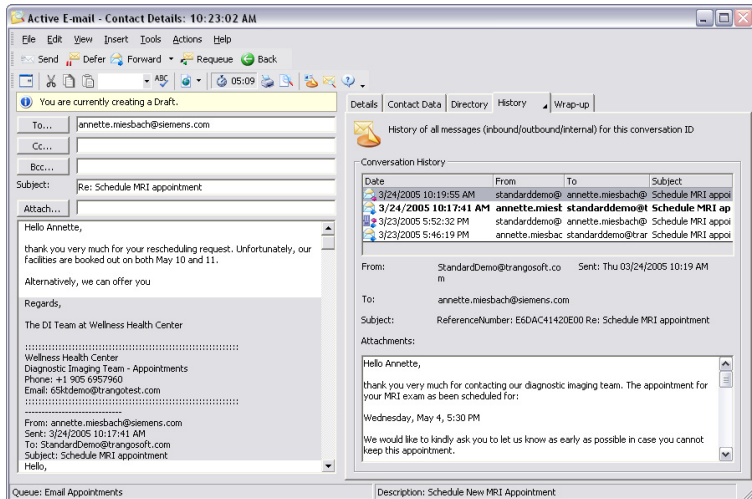
- Intuitivně ovladatelné, jednotné rozhraní pro zpracování multimediálních kontaktů
- Jednotné nástroje pro zjišťování přítomnosti a pro podporu spolupráce za účelem zvýšení míry zpracování prvního kontaktu
- Praktické prvky obrazovky a lišty s nástroji na principu 'oddělit a fixovat'
- Dynamické zobrazování statistik v reálném čase a údajů o osobním výkonu
- Vizuální zobrazení čekajících kontaktů pro všechna média
- Stav dosažitelnosti a důvody pro dodatečné zpracování s možností reportování
- Kompaktní režim, který omezuje výstup na obrazovce na jeden symbol v pruhu nástrojů



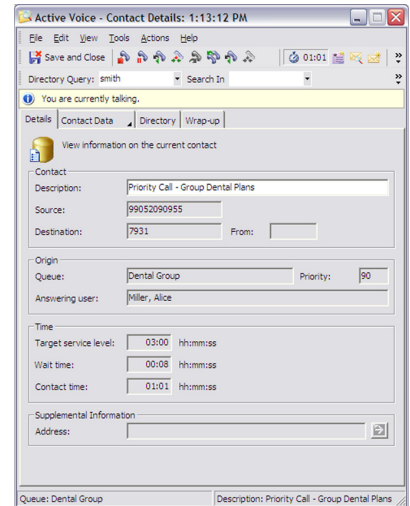
Pracoviště agenta (obrázek 8)



Lišta skupiny (obrázek 9)



Pracoviště agenta: okno příchozího kontaktu elektronické pošty, historie právy elektronické pošty (obrázek 11)



Pracoviště agenta: příchozí hlasové volání (obrázek 10)

Zpracování hlasových kontaktů (příchozí, zpětná, odchozí volání)

Kompletní řada řídicích telefonických prvků a nástrojů optimalizuje zpracování příchozích volání. Kromě toho může agent vytvořit zpětná nebo odchozí volání. Ty pak lze prostřednictvím seznamu akcí zavádět do systému nebo požadovat od zákazníka přes internetové rozhraní.

Jakmile přichází nové volání, ihned se agentovi na obrazovce otevře „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

S HiPath ProCenter Email poskytuje pracoviště agenta nástroje pro efektivní zpracování příchozích volání a spojení elektronické pošty, spuštěné agentem. Poskytuje operativní okno (obrázek 11) pro přeměrované kontakty elektronické pošty a sleduje přeměrování jak interní, tak i externí předání elektronické pošty a zpětných dotazů pro zlepšení doby reakce a urychlení řešení. Pro další optimalizaci doby zpracování elektronické pošty mohou agenti obdržet automatické textové návrhy založené na typu

kontaktu. Rovněž je možné použít textové moduly z knihovny vybraných šablon elektronické pošty.

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.

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 odesílanou agenty i příslušné odpovědi a zobrazovat je v reportech. Informace lze posílat volajícímu také během volání nebo během relace internetové spolupráce. To zlepšuje kvalitu zákaznické služby a zmenšuje nutnost pozdějšího sledování ze strany agenta.

Zpracování internetové spolupráce

Internetová spolupráce HiPath ProCenter je plně integrované řešení pro efektivní dialog se zákazníkem v reálném čase prostřednictvím Internetu pomocí pracoviště agenta. S internetovou spoluprací HiPath ProCenter můžete automaticky rozřadit, směrovat a zařadit do fronty požadavky na webové interakce.

Tím se vytvoří relace, která umožňuje zákazníkům i agentům komunikovat v reálném čase prostřednictvím internetového chatu, s vkládáním internetových stránek a s doprovodným prohledáváním nebo prostřednictvím současné hlasové komunikace.

Pro urychlení zpracování interakcí může agent vybrat text z předdefinovaných textových bloků a internetové stránky pro vkládání přímo z knihovny médií, které se zobrazují okamžitě v internetovém prohlížeči zákazníka. Doprovodné prohledávání umožňuje agentovi synchronizovat internetový prohlížeč zákazníka se svým vlastním, aby mohl zákazník provozovat webovou stránkou nebo umísťovat specifické obsahy. Každá webová interakce a každý přepis se ukládají v databázi serveru.

Zpracování zpětných volání

Jestliže Vaše kontaktní centrum zpracovává výhradně příchozí zákaznické kontakty, ztrácíte popřípadě možnost zvýšit vytížení agentů a zlepšit vztahy se zákazníkem. Zpětné volání HiPath ProCenter Vám umožňuje plně využít investice Vašeho kontaktního centra, které poskytuje integrované pracoviště agenta pro zpracování příchozích a zpětných volání. To pomáhá optimalizovat produktivitu agentů zajišťováním vyváženějšího objemu kontaktů pro agenta během dne.

Vaši agenti mohou zajistit sledování součinnosti se zákazníkem tím, že v případě potřeby definují zpětná volání. Internetové rozhraní umožňuje Vaším zákazníkům požadovat zpětná volání ve vhodné době. Navíc poskytuje HiPath ProCenter Enterprise integrovanou funkci pro automatické zapnutí zpětného volání, jestliže zákazník zavěsil při čekání ve frontě.

Zpracování odchozích volání

S možností HiPath ProCenter Outbound mohou správci automaticky importovat seznamy volání až pro 10 000 odchozích volání. Odchozí volání jsou směrována k agentům podle jejich kvalifikace a dostupnosti pro sledování akcí nebo přímých marketingových kontaktů v době menšího počtu přichozích volání. Odchozí volání lze rovněž používat pro zákaznické průzkumy. Náhledy v reálném čase a souhrnné náhledy umožní správcům kontrolovat stav odchozích volání a akcí v reálném čase. Zprávy za minulé období pro odchozí interakce dokumentují úspěch odchozích akcí nebo výsledky zákaznických průzkumů.

Jedinečné nástroje pro zjišťování přítomnosti a pro podporu spolupráce

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

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.

Nástroje pro zjišťování přítomnosti ke zlepšení míry zpracování prvního kontaktu

HiPath ProCenter Enterprise poskytuje jedinečné nástroje pro zjišťování přítomnosti a pro podporu spolupráce, které umožňují rozšíření zákaznické služby v celém podniku.

- Agenti v kontaktním centru mohou „vidět“ stav svých spolupracovníků, odborníků a supervizorů
- Uživatelé na vzdálených pracovištích a agenti, kteří vykonávají práci z domova, se nyní zobrazují s informacemi o přítomnosti v reálném čase

- Odborníci nebo kompetentní vedoucí pracovníci kdekoli v podniku mohou signalizovat svou „dosažitelnost“, když jsou připraveni ke spolupráci při součinnosti se zákazníkem
- Systém může automaticky zkontrolovat dosažitelnost uživatelů v podniku (např. hovoří, odhlášen, k dispozici) nebo uživatel může vybrat specifické důvody nepřítomnosti (na schůzi, na obědě, výzkumná práce atd.)

Mimo oficiální kontaktní centrum se nachází mnoho osob, které mohou pomoci při řešení problémů zákazníka: kvalifikovaní pracovníci, experti, personál v zázemí, podpora druhé úrovně nebo správci účtů.

Ti by měli být pro agenty kontaktního centra k dispozici, aby byla umožněna spolupráce v případě problémů zákazníka nebo vznikajících obchodních perspektiv.

Agentská a přidružená elektronická pracoviště poskytují funkce lišty a seznamu skupiny. Tyto inovační nástroje pro zjišťování přítomnosti a dostupnosti v reálném čase zobrazují dosažitelnost jiných uživatelů bez ohledu na jejich skutečné stanoviště. Dokonce s agenty na vzdálených pracovištích, agenty, kteří vykonávají práci z domova, nebo mobilními agenty s funkcí „Roaming“ lze spolupracovat stejně snadno jako s kolegy přímo na pracovišti.

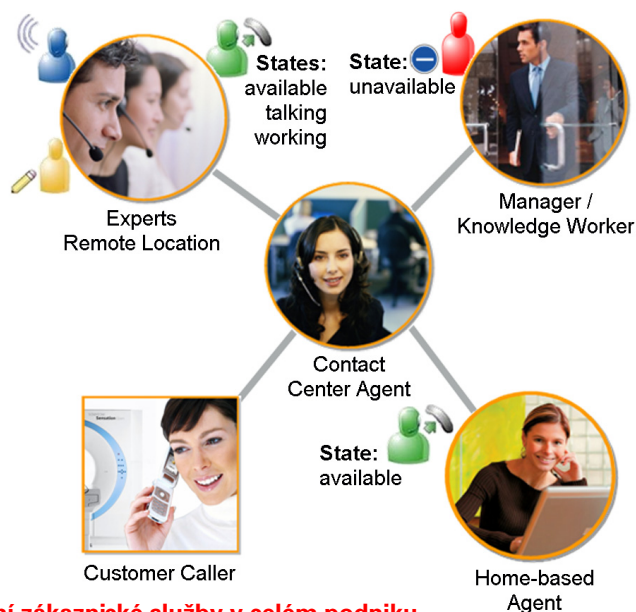
Volitelné „zeštíhlené“ přidružené pracoviště poskytuje optimální uživatelské rozhraní, které je přesto včleněno do směrovací a komunikační struktury kontaktního centra.

Toto pracoviště poskytuje nástroje produktivity na bázi soft phone, optimalizaci statistik v reálném čase a schopnost kontroly přítomnosti a dostupnosti jiných uživatelů v systému ProCenter Enterprise.

Scénáře kontaktního centra s funkcemi pro zjišťování přítomnosti a podporu spolupráce

Jestliže agent potřebuje během součinnosti se zákazníkem podporu, může najít vhodnou osobu na první pokus.

- **Problém:** Důležitý zákazník má složitý technický dotaz, který vyžaduje okamžitou odpověď.
- **Řešení:** Agent, který přijal volání, použije seznam skupiny, aby našel vhodného odborníka na vzdáleném pracovišti a zapojil ho pomocí konferenčního připojení do hovoru.
- **Problém:** Stálý zákazník volá prodejní tým a žádá o odstranění sporného servisního poplatku ze svého účtu
- **Řešení:** Agent, který přijal volání, identifikuje pomocí lišty skupiny okamžitě dostupného supervizora ve službě, který je oprávněn k odstranění poplatku v reálném čase.



Rozšiřování zákaznické služby v celém podniku

Uživatele seznamu skupiny lze roztřídit a zobrazit podle funkce, oddělení, skupiny nebo aktuálního stavu jejich dosažitelnosti podle média, takže vhodný uživatel je nalezen rychleji a snadněji.

Rozšíření kontaktního centra na IP s ochranou investice

HiPath ProCenter Enterprise je navržen pro prostředí tradiční (TDM), smíšené nebo čisté IP telefonie. To umožňuje v případě potřeby bezproblémový přechod na kontaktní centrum, plně na bázi IP, a nezávislou infrastrukturou současně chrání Vaši investici. Flexibilita HiPath ProCenter Enterprise ve smíšených prostředích zajišťuje využití jednotlivých IP agentů v potřebném okamžiku na potřebném místě bez ohledu na jejich fyzické pracoviště.

Směrovací modul HiPath ProCenter Enterprise na bázi dovedností integruje bez problémů agenty, kteří vykonávají práci z doma, agenty v pobočkách nebo na vzdálených pracovištích do směrovacích strategií Vašeho kontaktního centra. Distribuovaní uživatelé mohou být rozmístěni prostřednictvím IP soft klientů nebo IP telefonů.

K dalšímu zlepšení míry zpracování prvního kontaktu lze používat mobilní řešení s koncovými zařízeními na bázi Hlas nad bezdrátovou LAN, aby byla odstraněna případná omezení pro uživatele v podniku a oni tím získali možnost spolupracovat při příchozích voláních. Informace o přítomnosti a dostupnosti pro mobilní kompetentní pracovníky, odborníky a vzdálené uživatele umožní Vaším agentům spolupracovat s každým uživatelem, který patří k virtuálnímu kontaktnímu centru.

Integrace CRM HiPath ProCenter Enterprise

Pro optimalizaci začlenění do Vašich CRM systémů nabízí HiPath ProCenter Enterprise následující volitelné CRM integrace:

Integrace pro SAP

Certifikovaná integrace pro SAP 4.0 ICI a mySAP CRM 3.1 (CIC) poskytuje jednotné pracoviště s operativními okny a funkcí CTI, plně integrovanou do rozhraní SAP. Pomocí automatické identifikace zákazníka umožňuje osobní zákaznickou službu. Dovoluje inteligentní směrování hlasových volání a zpráv elektronické pošty k nejvhodnějšímu agentu na základě dovedností, pracovních úkolů, odborných znalostí, zákaznických dat nebo obchodních pravidel mySAP CRM.

Integrace pro Siebel

Schválená integrace HiPath ProCenter Enterprise pro Siebel 7.8 poskytuje jednotný náhled agenta a pracoviště s integrovanými řídicími telefonními prvky. Agenti jsou informováni prostřednictvím operativních oken o každém příchozím volání zákazníka. Pro zajištění optimálního zpracování jsou potřeby zákazníka sladěny s kvalifikací agenta na základě směrování HiPath ProCenter podle dovedností a obchodních pravidel Siebel.

Microsoft Dynamics CRM

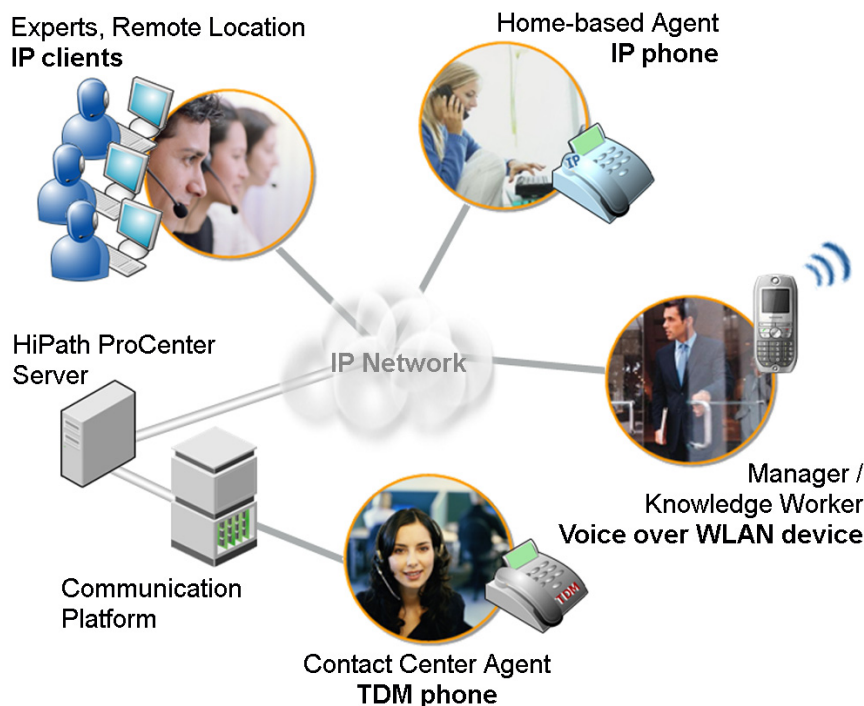
Integrované operativní okno pro Microsoft dynamics CRM je zahrnuta funkce systému kontaktního centra bez zvláštních nákladů. Záznamy zákazníka jsou identifikovány a vyvolávány na základě telefonních čísel nebo číslic, zadanych v IVR systému, a automaticky předávány agentovi.

Jednodušší integrace HiPath ProCenter Enterprise SDK

Někdy potřebujete pro své speciální obchodní požadavky uživatelské aplikační integrace nebo rozšíření. Siemens si je vědom požadavků na rozšíření funkcí kontaktního centra a integrace do stávajících aplikací ústředí a zázemí podniku, přičemž je třeba přihlížet k omezeným IT rozpočtům a nákladům na vývoj aplikací.

Optimální vývojová softwarová sada (SDK) HiPath ProCenter Enterprise usnadňuje integraci do jiných aplikací, jako jsou např. interní CRM aplikace nebo aplikace jiných výrobců, jakož i vývoj uživatelských aplikací. SDK pomáhá snižovat náklady a zajišťovat rychlý vývoj zákaznických řešení pro kontaktní centrum poskytovaním dobře zdokumentovaných a podporovaných programovacích rozhraní.

Přechod na IP s ochranou investice



HiPath ProCenter Enterprise V7.0

Systémové funkce

- Rozšířené směrování podle dovedností pro hlasová spojení, spojení elektronické pošty, internet, odchozí a zpětná volání
- Integrovaná databáze
- Podpora nástěnných displejů
- Integrace CTI
- Vícejazyčná podpora
- Podpora IP telefonie, smíšených nebo TDM platform (s přepojovanými okruhy)

Pracoviště správce

- Správa uživatelů, dovedností, virtuálních skupin, front volání a datových zdrojů
- Plánování zpracování kontaktů, koncepcí směrování, front volání a příslušných funkcí pro hlasová spojení 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 a uživatelská pracoviště na bázi nastavených pravidel
- Synchronizace s telefonní platformou a příslušné funkce

Pracoviště agenta (volitelné příslušenství)

- Integrované pracoviště pro zpracování všech médií (příchozí hlasová spojení, zprávy elektronické pošty, internet, odchozí/zpětná volání)
- Jednotné multimediální nástroje pro správu přítomnosti a pro podporu spolupráce
- Telefonická kontrola celého pracoviště plus zkrácená volba kliknutím myši, telefonní seznam, multimediální protokol volání
- Podrobnosti o kontaktech v operativním okně
- Kódy pro důvody dosažitelnosti a dodatečného zpracování kontaktů
- Vizualní zobrazení čekajících kontaktů
- Dynamické zobrazování statistik v reálném čase a údajů o osobním výkonu, „ticker tape“ vysílače
- Režim symbolů v liště nástrojů
- Přizpůsobitelný panel zástupců (launch pad) s lištou nástrojů ('oddělit a fixovat')
- Přidružené pracoviště pro rozšířený okruh uživatelů kontaktního centra
- Spjovatelské pracoviště (pouze HiPath 8000, plánováno na 4. čtvrtletí 2006)

HiPath ProCenter Call Director (volitelné příslušenství)

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

Sítování HiPath ProCenter (volitelné příslušenství)

- Vyrovnávání zátěže a distribuce volání až pro 5 pracovišť (3750 aktivních agentů)
- Četná flexibilní distribuční kritéria
- Centrální kontrola a tvorba reportů
- Strategie směrování na více pracovištích, plně integrovaná do postupů centra plánování

HiPath ProCenter Email (volitelné příslušenství)

- Automatická analýza, kategorizace a směrování příchozích zpráv elektronické pošty
- Inteligentní automatické potvrzení a automatická odpověď
- Knihovna konfigurovatelných textových předloh
- Inteligentní směrování a řazení do fronty kontaktů na základě dovedností agenta a integrované fronty
- Úplné začlenění do postupů centra plánování a integrovaného pracoviště agenta

Internetová spolupráce HiPath ProCenter (volitelné příslušenství)

- Textový chat v reálném čase, doprovodné prohlížení, vkládání internetových stránek
- Knihovna konfigurovatelných textových předloh a vložených URL
- Inteligentní směrování a řazení do fronty kontaktů na základě dovedností agenta a integrované fronty
- Úplné začlenění do postupů centra plánování a integrovaného pracoviště agenta

HiPath ProCenter Callback (volitelné příslušenství)

- Integrovaná zpětná volání s příchozími kontakty
- Úplná integrace Preview Dialer do pracoviště agenta
- Zpětná volání, spuštěná agentem a požadovaná internetem
- Automatická tvorba zpětných volání při zavěšení ve frontě kontaktů
- Inteligentní směrování a řazení do fronty kontaktů na základě dovedností agenta a integrované fronty příchozích/odchozích kontaktů

HiPath ProCenter Outbound (volitelné příslušenství)

- Import odchozích akcí z externě generovaných seznamů
- Vysílání maximálně 10 000 odchozích volání
- Inteligentní směrování a řazení do fronty kontaktů na základě dovedností agenta a integrované fronty příchozích/odchozích kontaktů

CRM integrace HiPath ProCenter (volitelné příslušenství)

- Certifikovaná integrace pracoviště CRM do mySAP CRM a SAP ICI / CIC
- Schválená integrace pracoviště CRM do Siebel

Integrovaná funkce bez dodatečných nákladů:
Integrace operativního okna pro Microsoft Dynamics CRM

Kapacita systému

Definování uživatelé pro systém: 2000
Aktivní uživatelé pro systém: 750¹⁾
Správci pro systém: 100²⁾
Maximální počet skupin: 1000
Maximální počet front kontaktů: 2000

¹⁾ v závislosti na komunikační platformě

²⁾ maximálně 15 správců s náhledy v reálném čase

Naše síla - Vaše výhoda

Siemens je známý po celém světě jako ukazatel 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 – nabízí Vám Siemens vždy vhodné řešení.

www.hipath.cz/ic

Softwarová platforma

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

Pro HiPath ProCenter email

- Microsoft Exchange nebo Lotus Notes

Pro internetovou spolupráci HiPath ProCenter

- Microsoft IIS 6.0 s Microsoft Windows Server 2003
- Apache Tomcat 5.x s Red Hat Enterprise Linux AS 4
- Sun Java System Web Server 6.1 se Sun Solaris 9

Hardwarové platformy serveru³⁾

- Dual Pentium 4 at 2.4 GHz, 2 GB RAM, nebo
- Dual Pentium 4 at 2.4 GHz, 2 GB RAM s pomocným serverem: Pentium 4 s 1.7 GHz, 512 MB RAM

³⁾ v závislosti na konfiguraci a zátěži systému

Podporované komunikační platformy

- HiPath 3000 V5.0/6.0
- HiPath 4000 V2.0/3.0
- HiPath 8000⁴⁾
- Hicom 300 V6.6
- HiPath DX V8.0

⁴⁾ Plánované uvolnění 4. čtvrtletí 2006

Předintegrovaná standardní řešení

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

Standardní rozhraní

- CRM operativní okno API
- IVR API (HPRI) jiných výrobců
- XML, ODBC, SQL
- LDAP
- Com, DLL

Softwarová vývojová sada (SDK) (volitelné příslušenství)

- Umožňuje integraci stávajících aplikací nebo vývoj uživatelských aplikací.
- Zobrazitelné systémové proměnné a statistiky HiPath ProCenter umožňují uživatelskou integraci do jiných aplikací.
- Umožňuje přístup k informacím o přítomnosti uživatele pro uživatelské aplikace nebo aplikace jiných výrobců.
- Kontrola a zobrazení informací o stavu agenta a média prostřednictvím API.

© Siemens AG 04/2006
Siemens s.r.o., divize Komunikace • Průmyslová 7,
102 00 Praha 10

Objednací číslo: A31002-S2270-D101-2-2D29

Informace v tomto dokumentu obsahují pouze obecné popisy popř. funkce, které se při konkrétním použití 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. Použité obchodní značky jsou vlastnictvím Siemens AG popř. příslušných majitelů. Všechna práva a technické změny vyhrazeny.
0606