

## HiPath ProCenter Entry V2.0

### Простое внедрение в вашем операторском центре

Известно, что оператору операторского центра часто приходится балансировать. Чтобы справиться с объемом работы, ему приходится учитывать целый ряд факторов:

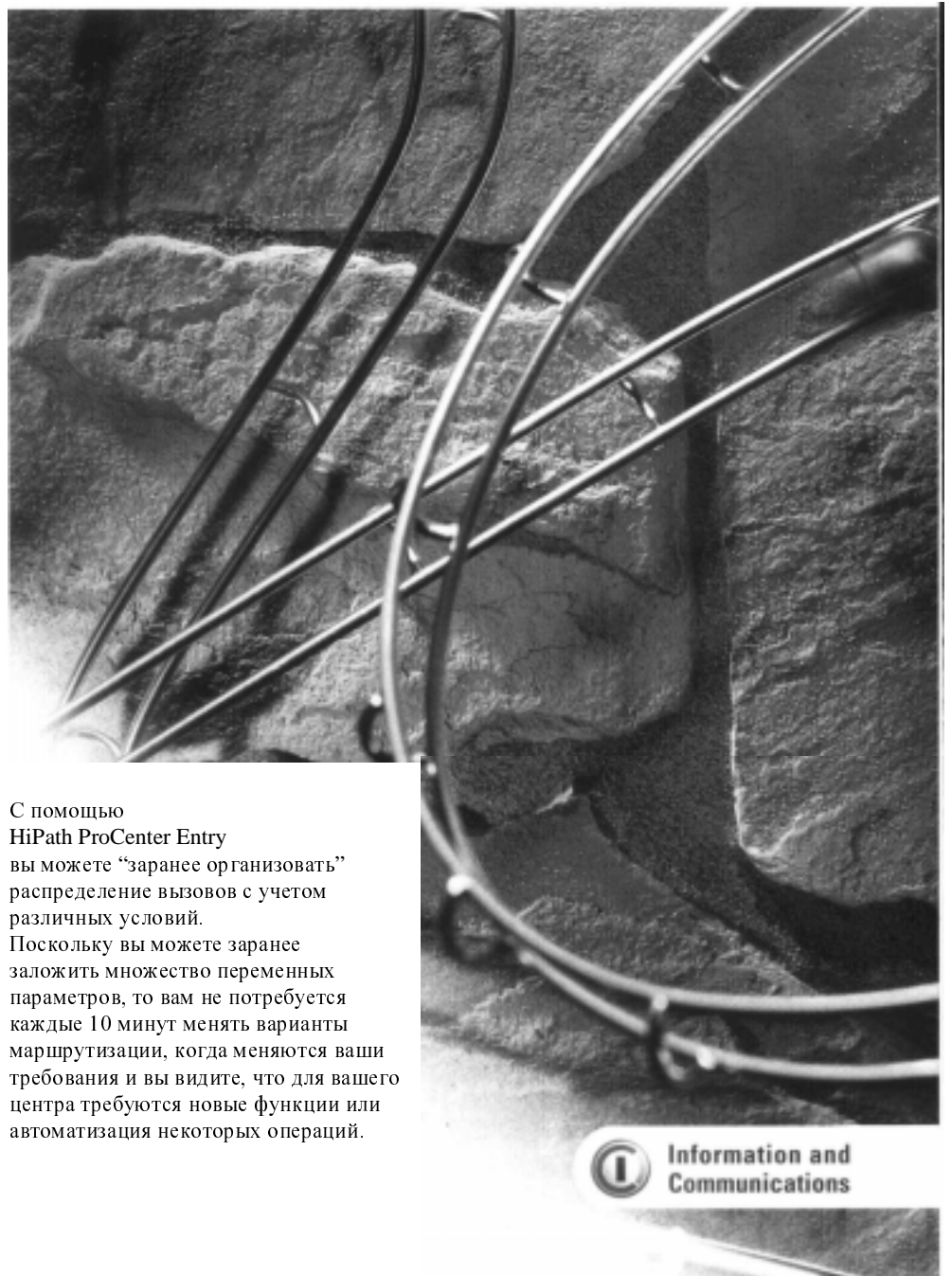
- Хорошо ли вы обслуживаете своих клиентов?
- Должны ли вы на самом деле принимать каждый вызов в течение 10 секунд, чтобы не вызвать недовольства клиентов? А может достаточно и 15 секунд?
- Какие средства из своего бюджета вам надо вкладывать в технологию и в содержание персонала?

Вы интенсивно работаете над оснащением своего операторского центра, чтобы он выгодно отличался от конкурента. Вы знаете, что удержав клиента, вы повысите доход своего предприятия.

HiPath ProCenter Entry представляет собой пакет различных решений для операторского центра, с помощью которого вы легко добьетесь своей цели.

HiPath ProCenter Entry является угловым камнем в фундаменте решений HiPath-ProCenter для распределения вызовов. В одном пакете содержится весь набор функций маршрутизации вызова. Вы нигде не найдете больше такого точного автоматического распределения вызовов. А ведь именно это и требуется вам, чтобы лучше удовлетворить клиентов, удержать их и повысить доход своего предприятия.

HiPath ProCenter Entry следит за эффективной обработкой каждого вызова.



С помощью HiPath ProCenter Entry вы можете “заранее организовать” распределение вызовов с учетом различных условий. Поскольку вы можете заранее заложить множество переменных параметров, то вам не потребуется каждые 10 минут менять варианты маршрутизации, когда меняются ваши требования и вы видите, что для вашего центра требуются новые функции или автоматизация некоторых операций.



# Маршрутизация вызова - и все под контролем

"Как же лучше обработать этот вызов?"  
"Смотря какой вызов" — гласит ответ.  
У вас есть хороший шанс найти наилучшее решение, если ваш операторский центр учитывает следующие аспекты:

## Кто звонит?

Автоматический определитель номера (АОН) скажет вам, какой клиент звонит, и вы можете направить вызов определенному оператору или группе операторов. Таким образом вы всегда установите оптимальное соединение, и вызывающий абонент не будет переключаться по всему центру. Данную функцию фирма "Сименс" интегрировала непосредственно в систему связи.

## Что хочет вызывающий абонент?

С помощью идентификации набранного номера (DNIS) вы можете переключить вызов по определенному критерию набранного абонентом номера. Данная функция также заложена в систему.

## Откуда поступил вызов?

Через функцию Source Routing вы можете принять вызовы тех абонентов, которые уже общались с системой речевой почты или речевого диалога. Если они захотят поговорить с каким-либо оператором, то они больше не переключаются на систему записи. Всем вызывающим абонентам вы можете присвоить также приоритеты, согласно которым абоненты будут переключаться по операторскому центру.

## Который час?

HiPath ProCenter Entry автоматически следит за тем, чтобы вызовы в зависимости от времени суток, дня недели или даты, поступившие в нерабочее время, выходной день, обеденный перерыв и т.д. направлялись в параллельный операторский центр в другом временном поясе. Кроме того после окончания смены вы можете изменить схему распределения вызовов. Все операторы могут вовремя уйти с работы, но ни один вызов не останется не опрошенным.

## Что происходит в операторском центре?

С помощью Conditional Routing распределение вызовов можно автоматически переключить на резервную схему, если очередь ожидающих вызовов очень длинная, и абоненту приходится долго

ждать. Кризисные ситуации ушли в прошлое. У вас всегда все под контролем, ибо вы заранее учли и продумали их.

## Вы перегружены?

При предусмотрительном распределении вызовов вызывающему абоненту подается сигнал "занято", если предполагаемое время ожидания неприемлемо. Абонент может позвонить позже, чем бесконечно стоять в очереди и нервничать.

## С кем лучше поговорить?

В своем операторском центре вы поддерживаете различные транзакции, клиентов, продукты или языки, и ваши операторы имеют различные навыки, охватывающие многие, но не все сферы деятельности. Схема распределения вызовов, базирующаяся на компетентности сотрудников, поможет вам направить поступивший вызов в ту абонентскую группу, где находится специалист. Вы быстрее справитесь с работой, а на клиента это произведет впечатление.

## Что такое схема В—и С, D, E ... ?

С помощью HiPath ProCenter Entry вы можете детально определить последовательность манипуляций для оптимальной обработки вызова: включить приветствие, подключить другие ресурсы, если очередь слишком длинная, предложить абоненту речевую почту или телефакс, посмотреть, нет ли свободных мощностей в другой точке. HiPath ProCenter Entry не позволит забыть ни один вызов, и никто не будет слишком долго ждать своей очереди.

Программный пакет HiPath-ProCenter-Entry - это многогранное решение, с помощью которого вы легко и просто можете составлять схемы распределения вызовов.



Решения HiPath-ProCenter гарантируют не только удовлетворенность ваших клиентов, но и повышают удовлетворенность операторов. Если им приходится обрабатывать вызовы, с которыми они плохо справляются, то они испытывают давление. Тот, кому без конца приходится "бросаться на прорыв", тот, в конце концов, выдыхается. Оператор, которому перед опросом вызова приходится сначала выслушивать раздражение клиента по поводу долгого ожидания, быстро теряет желание работать. Поэтому ваши инвестиции и ваши решения по распределению вызовов окупятся и для ваших сотрудников.

Вы долго и упорно работали над тем, чтобы найти и подготовить для своего предприятия лучших операторов. Теперь позаботьтесь о том, чтобы эти операторы остались работать у вас. Вложите свои деньги в эффективные решения по распределению вызовов, с помощью которых вы будете все держать под контролем — решения HiPath-ProCenter.

# Reporting Tools - решения для отличного управления

## Простой путь к взыскательным решениям

Управление операторским центром — это балансирование между техникой и требованиями сотрудников и клиентов, а также его рентабельность. Как руководитель центра вы работаете в условиях, где стоимость и производительность тщательно взвешиваются. На вас давит груз принятия правильного решения. Все что вам нужно - это Reporting Tools, которыми настолько просто пользоваться, что вы можете сразу же приступить к работе. С их помощью вы можете безболезненно вносить изменения, и они укажут на возможные проблемы. Эти решения экономят время, позволяют видеть работу операторского центра и гарантируют высокий уровень производительности.

Не имеет значения, о чем идет речь: о конфигурации центра, подготовке отчетов об эффективности или нащупывании новых шансов сбыта — мы всегда с вами. Решения HiPath ProCenter фирмы "Сименс" включают весь перечень инструментов управления: продукты, сервис и индивидуальные решения, с помощью которых вы достигните своей цели. Решения Reporting в HiPath ProCenter Entry благодаря своей интуитивной оболочке особенно удобны - функции копирования и вставок, переносов,

ассистентов и помощи в режиме "онлайн". Ваши супервизоры работают эффективней, ваши подопечные быстрее добиваются успеха, и ваша работа ускоряется без разгона.

Расслабьтесь. Reporting Tools в HiPath ProCenter Entry включают также систему безопасности - отработанные тесты в программном обеспечении, которые выдают информацию о возможных последствиях изменений, внесенных в конфигурацию операторского центра.

### Составление отчета - ключ к принятию решения

Наблюдая за тенденцией в операторском центре, можно оптимально использовать персонал, идентифицировать производственные процессы, требующие внесения изменений, и делать прогнозы изменений в поведении клиентов. Этим вы раскрываете потенциал для принятия производственных решений. HiPath ProCenter Entry предлагает для составления отчета оптимальное решение:

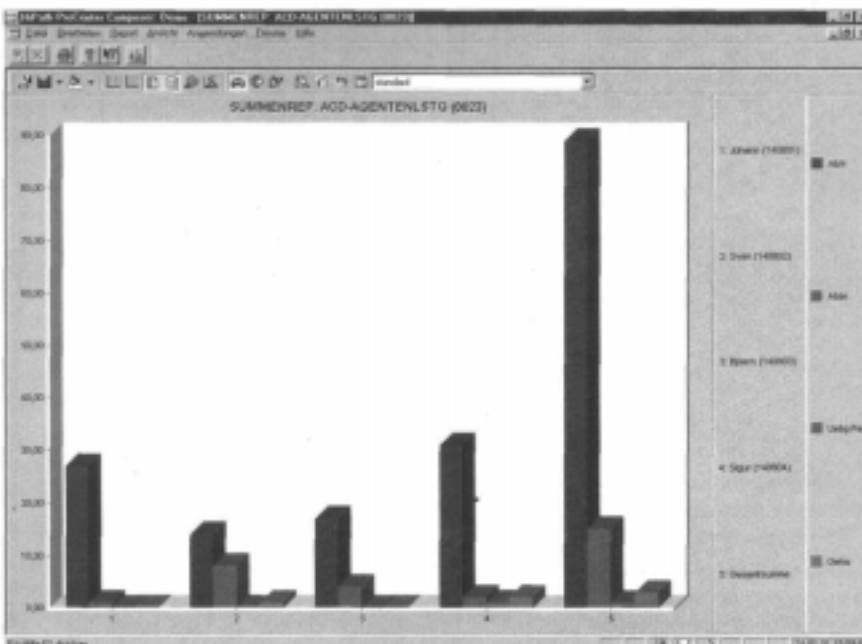
С помощью HiPath ProCenter Composer V4.0 можно предоставить все основные функции контроля за работой операторского центра. 19 стандартных отчетов помогают управлять трафиком и производительностью операторов и

групп или всего центра. С помощью Composer, а эти стандартные отчеты можно представить также в графике. Через Composer можно получать статистическую информацию за день, за неделю или за месяц.

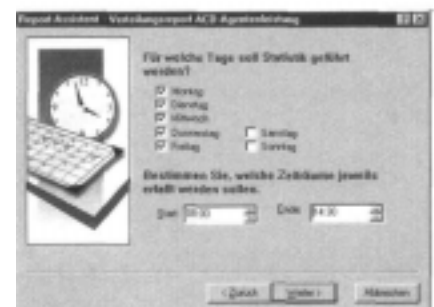
### Компетентное решение за счет интеграции

Open Real Time Link передает информацию по событиям вызова на базе реального времени от сервера ACD к приложению по вашему выбору. Таким образом, вы можете ответить на такие сложные и важные вопросы как "Какая взаимосвязь существует между уровнем сервиса и оборотом? Оператор с более высоким уровнем подготовки добился более высокого оборота? Есть ли разница в обороте или удовлетворенности клиентов, обслуживаемых интерактивной диалоговой системой или оператором?"

Наряду со стандартными 15-минутными информационными блоками дополнительно можно записывать также данные Call by Call (детали вызова). При этом для каждого вызова создается свой информационный блок, который можно анализировать отдельно. По этим данным можно сделать анализ по отдельным критериям. Анализ производится через интерфейс ODBC. Для записи информации Call by Call необходимы особые аппаратные условия. По этому вопросу или по вопросу подходящего вам инструмента анализа обратитесь, пожалуйста, к специалисту фирмы "Сименс".



Графические отчеты на Composer.e



Ассистенты облегчают жизнь

# Тщательное планирование гарантирует безупречную работу

Эффективность работы операторского центра опирается на тщательное планирование. Но поскольку условия в нем постоянно меняются (модернизация программ, колебания спроса, смена персонала), то вы должны уметь без больших затрат обновлять свою первоначальную концепцию.

С помощью HiPath ProCenter Composer можно определять и изменять инструкции операторам, этапы маршрутов и критерии измерений. Благодаря функции "Drag and Drop" такие изменения просто игра. Подробная учебная программа облегчает освоение. Ответы на вопросы во время обработки вызова можно получить из "Помощи". Для этого используйте "Содержание" или щелкните мышью по "?", а затем по элементу, по которому требуются пояснения.

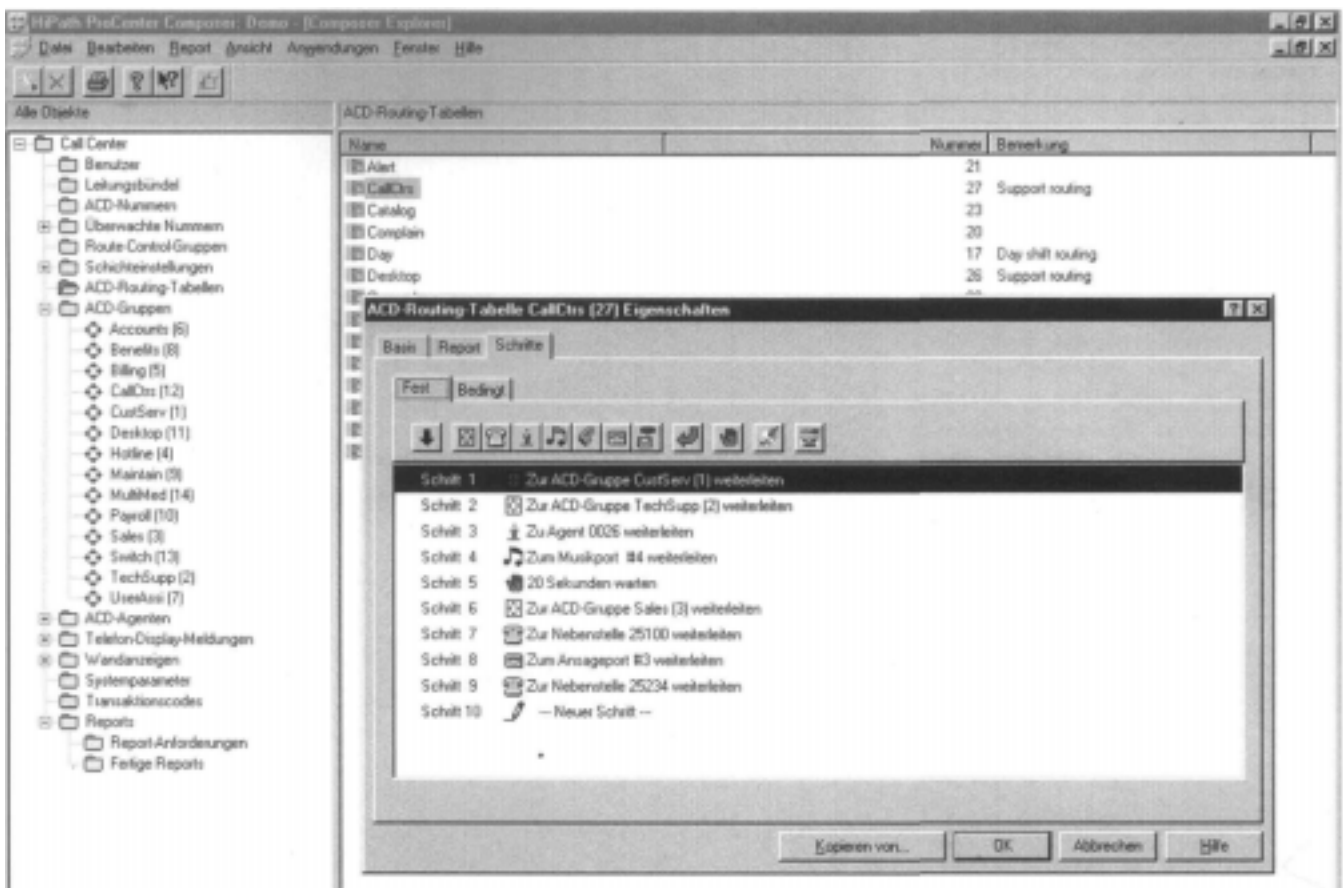
Далее вам помогут виртуальные ассистенты, поясняющие шаг за шагом основные процедуры.

Composer думает вместе с вами. Например, вы удаляете одного оператора, но на одном из ваших этапов маршрутизации вызовы продолжают поступать на данного оператора. Как вы можете думать о всех вводах, касающихся оператора? И тут вам поможет Composer: когда вы вносите изменения как удаление объекта или изменение взаимозависимых этапов маршрутизации, то появляется окно с рекомендацией, обращающей ваше внимание на нужные опции. Таким образом, новый или частично занятый супервизор может внести изменение в систему, исключая риск ошибиться. Composer уменьшает возможность образования "черной дыры" в переадресации вызова, когда вызывающий абонент попадает в пустоту или соединяется не с той абонентской группой.

## Программы HiPath-ProCenter

"Сименс" предлагает ряд решений, с помощью которых вы можете так сконфигурировать свой операторский центр, чтобы он работал с максимальной эффективностью. Эти программы поддерживают при анализе эффективности операторского центра, и вы всегда можете опереться на исчерпывающую информацию при принятии решений.

- **Composer:** Надежный гибкий пакет для планирования операторского центра и подготовки отчетов.
- **Observer:** Наше титулованное программное обеспечение для управления в режиме реального времени.



Composer отображает в форме дерева все конфигурируемые объекты операторского центра



# Отличное управление с помощью Reporting Tools

Управлять можно только тем, что видно. Поэтому мы предлагаем набор отчетов, дающих полный обзор всех процессов в операторском центре. Не важно, размещен он в одном месте или рассредоточен в нескольких точках. Все приложения HiPath-ProCenter поддерживают составление отчетов на несколько точек, так что со своего ПК вы можете получить прямой доступ к информации в любой точке.

## Сердце реального времени

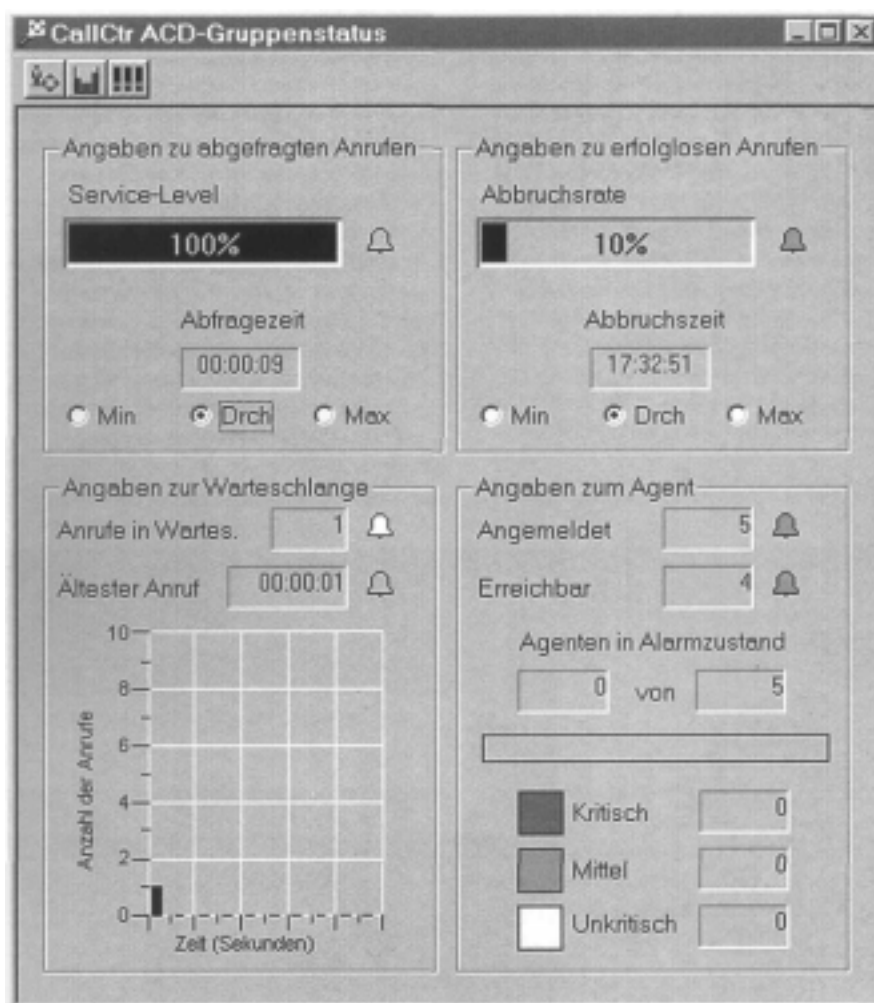
HiPath ProCenter Observer V4.0 позволяет контролировать операторский центр. Текущую работу можно увидеть не только в виде текста на строке состояния, но и на гибких графиках. Поскольку все операторские центры разные, то любой супервизор может настроить свой монитор таким образом, чтобы на нем отображалась нужная информация по операторам, группам и даже по нескольким точкам. Одновременно можно вывести от 14 до 121 оператора. Или вы формируете индивидуальные группы операторов из разных абонентских групп, чтобы наблюдать за определенными группами, например, за новыми операторами, за операторами с одним уровнем подготовки, за соискателями определенных наград или за операторами с большими способностями управления.

Если вы хотите все время держать палец на пульсе вашего центра, то вы должны проявлять гибкость.

Индивидуально настраиваемые цветные графики и акустические сигналы указывают вам на ситуацию, когда требуется внимание менеджера.

Благодаря различным акустическим сигналам и протоколам событий вы получаете всю информацию о всех событиях, случившихся, например, во время вашего отсутствия.

Вывод в реальном времени выдает полную информацию



ID	Name	Nebenstelle	Zustand	Zustandsdauer	Nummer der ...	Name der AC...
100089	MichaelaM	25089	ACD kom	00:00:08	12	CallCtr
100090	DeniseN	25090	Erreichbar	00:00:08	12	CallCtr
100091	MarkS	25091	Erreichbar	00:00:08	12	CallCtr
100092	FritzX	25092	Erreichbar	00:00:08	12	CallCtr
100093	DorisY	25093	Erreichbar	00:00:08	12	CallCtr

# Персонализированный операторский центр

HiPath ProCenter Entry отвечает многим требованиям операторского центра, но со временем появляются новые требования. Это не проблема, поскольку HiPath ProCenter Entry всегда можно расширить под новые требования. Для этого имеются решения HiPath ProCenter Standard и Advanced V4.0.

**Обратитесь к своему клиенту лично с помощью HiPath ProCenter Standard/Advanced V4.0**

Наверно никто не любит, чтобы с ним обращались как с номером. Поэтому операторский центр всегда должен обращаться к клиенту как бы лично. В то же время у вас не должна болеть голова по этому поводу.

HiPath ProCenter Standard/Advanced фирмы "Сименс" следит за тем, чтобы операторский центр настраивался практически заново для каждого нового вызова. Это позволяет вам - без головной боли - переключить любой вызов на самого квалифицированного оператора. Для этого по каждому вызову анализируется около 100 показателей и по каждому оператору около 100 характеристик, в том числе его компетентность и выполняемые им задачи, чтобы определенный оператор обрабатывал определенные вызовы.

Теперь вам не нужно формировать операторов в небольшие жесткие группы, которые создают дополнительные проблемы и длинные очереди ожидания. Теперь вызов может сопровождаться именем, предпочтительным языком общения, данными по сбыту и сервису и текущим состоянием последнего соединения — Nicom ProCenter Standard/Advanced оптимально согласовывает друг с другом оператора и вызывающего абонента независимо от того, в каком месте операторского центра находится нужный специалист.

HiPath ProCenter Advanced базируется на одном принципе распределения требований по отдельным операторам, но в Advanced можно интегрировать несколько видов служб. Кроме телефонных вызовов по отдельным операторам можно распределять сообщения электронной почты, приглашения в чат и запросы на

обратный вызов. Любой оператор может иметь доступ ко всем или только к определенным службам.

Nicom ProCenter Standard/Advanced уникальна на нынешнем рынке. Благодаря персонализации операторского центра растет удовлетворенность клиентов. Обеспечивается распределение специалистов по всему центру, повышается эффективность его работы и улучшается контроль. Если компетентность является самым важным фактором вашего операторского центра, тогда выбирайте HiPath ProCenter Standard/Advanced.

## Географическое распределение в виде опции

Если вы придаете значение контролируемому использованию ресурсов своего операторского центра, то что вы скажете насчет свободного выбора местоположения своих операторов? HiPath ProCenter не требует централизации в одной точке.

Сетевой протокол CorNet поддерживает беспрепятственное переключение вызова по нескольким точкам.

Система распределения вызовов оценивает, не лучше ли вызов будет обслужен в другой точке.

Соединения СТП на нескольких коммутационных узлах могут быть связаны с приложением маршрутизации на базе сервера, так что вы можете по сети WAN задать, на какую точку - в зависимости от географического положения и наличия компетентных операторов -будут направляться те или иные вызовы. Распределение вызовов, очередь ожидания, отчетность и коммутация будут управляться так, как будто все сконцентрировано в одной точке.

Другими словами: местоположение оператора будет служить лишь второстепенным фактором в организации распределения вызовов. Ваши операторы могут, конечно, работать и на дому. Решающим здесь является то, что с помощью решений HiPath-ProCenter вы можете использовать всех операторов, работающих в разных точках, как единый ресурс для обработки вызовов. И это будет лучшим решением как для вас, так и для ваших клиентов.

Не совсем просто, конечно, организовать идеальную систему распределения вызовов и заранее исключить всякие случаи. Ведь именно те вещи, которые на первый взгляд кажутся простыми, часто оказываются весьма сложными, если посмотреть на них повнимательнее.

Но не волнуйтесь. С помощью HiPath ProCenter Professional Services фирмы "Сименс" у вас есть возможность проконсультироваться с опытными специалистами, которые вместе с вами определят, насколько справляется со своими задачами ваш операторский центр, и отвечает ли он ожиданиям ваших клиентов. Как посторонние наблюдатели эти консультанты помогут вам оптимизировать вашу стратегию. Они могут дать свои рекомендации по оптимальной организации вашего центра и разработают концепцию повышения производительности с помощью самых современных технологий. К этому относится, естественно, и интеграция аппаратно-программного обеспечения, базы данных и сети.

## Правильный ответ

Как менеджер операторского центра вы всегда хотите вложить свои деньги с минимальным риском. Это не зависит от масштабов операторского центра - требования к распределению вызовов важны и многогранны. Решения HiPath-ProCenter создают вам инфраструктуру на будущее. Инвестиции, исходящие от ваших клиентов и их ожиданий, направлены на оптимальное использование трудового потенциала ваших операторов.

Наше решение направлено на получение наилучшего результата от каждого вызова и на полноценное использование каждой рабочей минуты.

С помощью решений HiPath-ProCenter вы будете все держать под контролем. А разве это не то, что вы хотели с самого начала?