

HiPath ProCenter Office VI.0

HiPath ProCenter Office VI.0 — это комплексное решение для операторского центра и информационных приложений для малых и средних предприятий.

Это решение имеет широкие возможности индивидуальной адаптации и оптимизации всех процессов коммуникации и рабочих процессов.

HiPath ProCenter Office обладает как известными функциями операторского центра, например, автоматическое распределение вызовов (АРВ), так и функциями информационных приложений как речевая и электронная почта, факсимильная почта и SMS. Все они также включаются в механизмы маршрутизации и анализа.

Все коммуникационные процессы - телефонные разговоры (входящие/исходящие), сообщения электронной и речевой почты и факс-сообщения — отображаются на одном пользовательском интерфейсе под ОС Windows. Кроме того возможна привязка, например, к Microsoft Outlook.

HiPath ProCenter Office является идеальным инструментом, который

- повышает удовлетворенность клиентов и ваших сотрудников,
- способствует повышению производительности вашего предприятия
- повышает конкурентоспособность вашего предприятия.



Услуги для операторского центра

Распределение вызовов

HiPath ProCenter Office предлагает маршрутизацию вызова с ориентацией как на постоянные, так и на виртуальные группы. Оба механизма маршрутизации дополнительно могут комбинироваться с классическими критериями распределения вызовов: линейное, циклическое, по продолжительности занятости и по заданному времени. После превышения установленных пороговых значений другие объекты - в том числе поля ожидания - могут включаться в распределение вызовов.

Поля ожидания

Интегрированные поля ожидания применяются для воспроизведения первичных, промежуточных или заключительных обращений. Размеры полей ожидания и длина обращений могут изменяться администратором системы.

Идентификация операторов

Для закрепления рабочего места (ПК, телефон optiset E) за оператором в системе HiPath ProCenter Office создается до 150 PIN-кодов, что позволяет гибко использовать рабочие места операторов при многосменной работе.

Унифицированные сообщения

В дополнение к сказанному HiPath ProCenter Office предлагает пользователям APB функции передачи сообщений речевой, факсимильной, электронной почты и коротких сообщений SMS в сети GSM.

Входящие сообщения по объему и определенным приоритетам распределяются по операторам или группам операторов. В качестве пользовательского интерфейса установлен собственный терминал "клиент сообщений" или функция обработки вызовов речевой почты. Опционально можно ввести функции приема сообщений в MS Outlook®.

При поступлении новых сообщений в сети GSM можно передавать произвольные сообщения на мобильные телефоны.

СТИ/Outbound/кампании

Для функций СТИ имеется специфичный интерфейс:

- Tray-Var предоставляет информацию о состоянии других операторов.
- Tray-Phone показывает входящие и исходящие соединения в окне событий.

Оба интерфейса могут использоваться для набора номера.

При необходимости интеграции с системой обработки данных и производственными процессами предприятия имеются СТИ-платформы как ООД-интерфейс и драйвер TAPI 1st-Party. Они позволяют, например, идентифицировать вызывающих абонентов и выводить на экран оператора центра специфичные данные клиента (например, досье клиента).

Для проведения телефонных кампаний имеются функции Outbound-/Dialing. С помощью списков набора в заданное время можно проводить, например, опрос клиентуры и делать выводы по поводу потерянных вызовов.

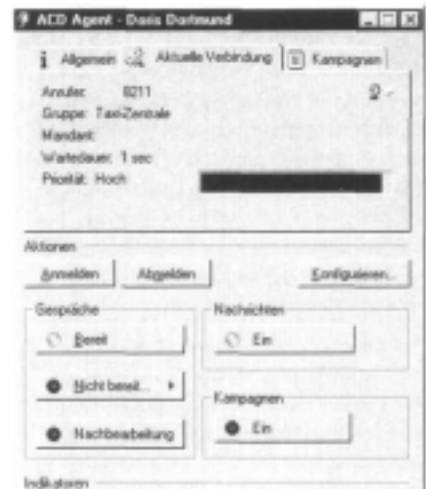
Кроме того, через администратора можно подготовить и реализовать запланированные кампании опросов операторов. Проведение кампании задается по заранее определенным критериям и приоритетам.

Рабочее место оператора

Рабочее место оператора может оборудоваться в четырех вариантах:

- рабочее место, оборудованное ПК
- рабочее место, оборудованное телефоном optiset E
- рабочее место, оборудованное ПК и телефоном optiset E
- удаленное рабочее место (оператор на дому)

Рабочее место оператора, оборудованное ПК, располагает простым в обслуживании интерфейсом, с помощью которого на экран можно вывести всю информацию по коммуникации операторского центра.



Оператор APB

Status	Gegenstelle	Datum...	Dauer	Rufnummer	Information	Ort
☺	Born Bochum	18:00	0:02	8212	Born Bochum hat Sie erreicht	
☺	8220	17:59		8220	8220 hat Sie nicht erreicht	
☺	Emil Essen	17:59		8215	Emil Essen hat Sie nicht erreicht	
☺	Charly Colbus	17:59		8213	Charly Colbus hat Sie nicht erreicht	
☺	Charly Colbus	17:59	0:02	8213	Sie haben Charly Colbus erreicht	
☺	Charly Colbus	17:59		8213	Charly Colbus hat Sie nicht erreicht	
☺	Charly Colbus	17:49		8213	Sie haben Charly Colbus nicht erreicht	

Beitritt: 7/7 Einträge Anton Aachen

Tray-Phone

Услуги для операторского центра

На дисплее телефонного аппарата ortiset E постоянно отображается важная для оператора информация:

- принадлежность к группе
- текущее состояние вызова
- ожидающие вызовы
- свой собственный статус.

Состояния могут определяться через функциональные клавиши.

Удаленный оператор регистрируется по телефону и о своем состоянии может сообщить системе набором кода (многочастотный набор).

Для использования терминала "клиент-ПК" требуется отдельный LAN-доступ.

Супервизор/администратор

Супервизор или администратор регистрируется в системе через PIN-код и автоматически получает свою категорию. Пользовательский интерфейс может конфигурироваться индивидуально.

Предоставленная информация об операторах, группах, отчетности, полях ожидания, уровне сервиса и аварийных сообщениях дают возможность активного влияния на коммутационные процессы в операторском центре.

Помощь в режиме он-лайн оказывает поддержку при обслуживании.

Статистика

Информация о всех коммуникационных процессах выдается супервизору в форме отчетов. Эти стандартные отчеты могут составляться в любое время автоматически. Выбираемые для этого исходные форматы обеспечивают дальнейшую обработку полученных статистических данных.

На экране ПК супервизора в режиме реального времени отображается информация о группах, операторах, полях ожидания, виртуальных группах, уровне сервиса и т.д.

The screenshot displays the ACD Supervisor software interface. The main window is titled "ACD Supervisor" and includes a menu bar with options like "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Monitor", "Extras", "Server", "Einstellungen", and "Hilfe". The interface is divided into several panels:

- Left Panel (Tree View):** Shows a hierarchical structure of agents and groups under the name "GARYAN".
- Agents Status (Agenten Status):** A table listing agents and their status.
- Agents Conversations (Agenten Gespräche):** A table showing active conversations for each agent.
- Recall Campaign (Rückrufcampagnen):** A table listing recall campaigns and their statistics.
- Service Levels (Service Level):** A table showing service levels and their completion percentages.
- Call Center Statistics (Anzahl...):** A table showing various call center metrics.

Aktiv	Ressource	Darstellung
✓	Anton Aachen	Bereit
✓	Bois Bochum	Bereit
✓	Charly Cottbus	LOGOUT
✓	Dois Dortmund	LOGOUT
✓	Emil Essen	LOGOUT
✓	Franz Frankfurt	LOGOUT

Beschreibung	Darstellung
Service Level 1	100 %
Service Level 2	100 %
Service Level 3 (30 sec)	100 %
Service Level 4 (60 sec)	100 %
Service Level 5 (120 sec)	100 %
Service Level 6 (180 sec)	100 %
Service Level 7 (240 sec)	100 %

Beschreibung	Darstellung
Anzahl bearbeiteter Sprachnachrichten	19
Anzahl wartender Faxnachrichten	0
Anzahl wartender E-Mails	0
Anzahl aktiver Gespräche	0
Anzahl Gespräche in Wartefeld	0

Услуги для операторского центра

Настенный дисплей

На настенных дисплеях отображается АРВ-информация в режиме реального времени. Таким образом наблюдатель получает общую картину по группе операторов, например, число ожидающих вызовов, уровень обслуживания, количество свободных операторов.

Автоматический коммутатор

HiPath ProCenter Office обладает функцией автоматического коммутатора. Управляемая голосом или многочастотными сигналами, она помогает вызывающему абоненту связаться по своим вопросам с квалифицированным специалистом.

Безопасность

База данных предприятия и система обмена сообщениями HiPath ProCenter Office защищены от несанкционированного доступа функцией идентификации пользователей. Дополнительные механизмы безопасности как, например, межсетевой фильтр доступа к ЛВС пользователя требуют дополнительных мероприятий.

Необходимые работы

Успешное внедрение решений для операторского центра в значительной мере зависит от качества планирования и разработки концепции развития предприятия.

Для внедрения любого решения, вписывающегося в текущие или планируемые процессы производства и коммуникации на предприятии, сначала нужно выполнить следующие работы:

- анализ производственных процессов
- разработка схемы телекоммуникаций
- составление технического задания на решение HiPath ProCenter Office для операторского центра.

На этой основе HiPath ProCenter Office станет индивидуальным и перспективным решением, отвечающим всем требованиям операторского центра.

Эффект для пользователя

Повышение

производительности труда

Автоматизация производственных процессов.

Оптимальное использование персонала после анализа процессов телекоммуникации.

Сокращение расходов (по сбыту).

Использование рабочих мест на дому.

Преимущества перед конкурентами

Использование различной транспортной среды.

Повышение качества обслуживания клиентов.

Предоставление новых услуг (электронный бизнес)

Организация новых каналов сбыта.

Надежность инвестиций

Наращиваемость решения.

Возможность адаптации к требованиям телекоммуникации на предприятии.

Интеграция в существующие локальные сети.

Рост

удовлетворенности клиентов

Более высокая доступность (круглосуточное обслуживание)

Компетентные операторы в операторском центре.

Профессиональный подход.

Рост

удовлетворенности сотрудников

Довольные сотрудники благодаря правильному распределению требований телекоммуникации.

Освобождение сотрудников от рутинной работы.

Технические данные

- Подключение HiPath ProCenter Office VI.O к:
 - Nicom 150 E OfficeCom и OfficePro с версии 2.2
 - Nicom 150 H V1.0 OfficeCom и OfficeProчерез интерфейс TAPI 3rd-Party на базе стандарта CSTA (S0)
- Маршрутизация на базе постоянных (до 30 групп) или виртуальных групп операторов (до 20 критериев по 100 приоритетов на каждого оператора).
- 8 супервизоров/администраторов
- 64 оператора, 50 из них имеют телефоны optiset E с дисплеем
- подключение до 30 настенных дисплеев
- интегрированные поля ожидания АРВ с передачей 4-х приветствий (по 6 уровней) до 20 вызывающим абонентам одновременно
- интегрированная унифицированная система сообщений с единым пользовательским интерфейсом
- интеграция информационных приложений в MS Exchange (дополнительно)
- СТИ (Computer Telephony Integration) с информацией и функциями набора номера с ПК через пользовательские интерфейсы на базе ОС Windows (возможна увязка ПО СТИ через TAPI 3rd-Party)
- Интеграция в существующие базы данных через ООД и TAPI 1st-Party для других приложений СТИ (например, Outbound)
- Система статистики и отчетов для анализа процессов коммуникации
- Server-PC, Pentium III, жесткий диск 9 гб, 256 мб Cache, LAN on Board, тактовая частота 700 МГц, монитор 17", клавиатура, мышь, ОС MS Windows®2000, лицензия на сервер (оставляем за собой право на изменение)
- Телесервис, включая пароль безопасности

Конфигурация системы

