



OpenScape Contact Center Enterprise V9

Привлечение клиентов без помех

Универсальный контакт-центр OpenScape Contact Center V9 обладает новым пользовательским интерфейсом (Agent Portal) в стиле Circuit, который стал еще мощнее и позволяет сочетать удовольствие от работы и улучшенное качество привлечения клиентов. В состав OpenScape Contact Center V9 входит мощный механизм маршрутизации по навыкам, обеспечивающий поиск правильных контактов, обзорная детализация информации о клиенте, выверенная экосистема SDK, а также новый комплексный аналитический функционал, обеспечивающий более глубокое понимание и оперативную информацию для принятия решений. Значительное упрощение и оптимизация ценовой политики, сфокусированной на операторах контакт-центра, отражает более простую модель сотрудничества с Unify, ориентированную на рост доходности.

Интеллектуальная маршрутизация OpenScape Contact Center позволяет организовать средние или крупные контакт-центры с количеством активных операторов на одной площадке до 1500 человек. Многосерверная архитектура OpenScape Contact Center позволяет повысить масштабируе-

мость и подключать до 7500 активных операторов как на физических, так и на виртуальных площадках. Контакт-центр может работать как с входящими, так и с исходящими обращениями. Он может быть централизованным или распределенным, а также интегрироваться с имеющейся CRM-системой – OpenScape Contact Center предоставит весь необходимый функционал:

- обеспечение решения вопроса при первичном обращении благодаря интеллектуальной универсальной системе маршрутизации обращений;
- повышение эффективности обработки обращений благодаря интуитивному многоканальному интерфейсу Agent Desktop;
- оптимизация работы контакт-центра благодаря мощным инструментам управления;
- легкое развертывание благодаря модульной структуре и возможностям масштабирования.

Ключевые функциональные нововведения OpenScape Contact Center V9, такие как: новый интерфейс оператора Agent Portal, одновременная работа приложений контакт-центра и унифицированных коммуникаций на оди-

ночной платформе OpenScape Voice, обзорная информация о клиенте (Карточка клиента 360°), модуль OpenScape Contact Center Analytics – Life of Call (LoC) от компании Softcom, расширенная безопасность, а также функционал Mobile Supervisor делают его поистине уникальным предложением для контакт-центров.

Инновационная технология в основе OpenScape Contact Center Enterprise обеспечивает решение вопросов клиентов при первичном обращении. Интуитивные инструменты администрирования и рабочий интерфейс оператора повышают эффективность и продуктивность контакт-центра. Уникальные инструменты совместной работы и данных о статусе присутствия позволяют операторам контакт-центра решать большую долю клиентских вопросов при первичном обращении. Простота развертывания обеспечивается модульной и многоарендаторской структурой, которые наращиваются вместе с контакт-центром, сохраняя гибкость и защищая вложенные инвестиции.

Приложение Manager в составе OpenScape Contact Center предоставляет инструменты визуализации следующего поколения для администрирования контакт-центра и формирования отчетов. Это позволяет супервайзерам и администраторам обеспечивать оптимальную производительность контакт-центра. Интуитивный интерфейс оператора и новый Agent Portal делают возможным обработку комплексных многоканальных сеансов взаимодействия, что дает предприятию конкурентное преимущество, улучшая обслуживание клиентов и повышая эффективность взаимодействия.

Инструменты совместной работы и комплексного присутствия, позволяют расширить возможности контакт-центра за счет подключения экспертов, лиц, принимающих решения, и специалистов, владеющих информацией, в масштабах всего предпри-

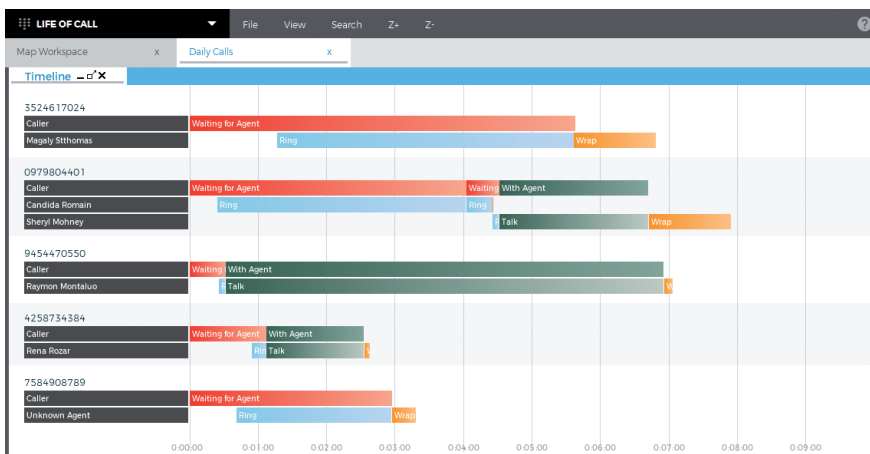
ятия, в том числе удаленно. Возможность операторов выйти за рамки контакт-центра, когда это необходимо для решения вопроса клиента, может резко увеличить долю запросов, решенных при первом обращении, увеличивая как продуктивность операторов, так и лояльность клиентов.

OpenScape Contact Center Enterprise имеет модульную структуру и поддерживает как традиционную, так и IP-телефонию, включая протокол SIP. Это обеспечивает защиту инвестиций и ускоряет самоокупаемость. Независимо от того, является ли контакт-центр централизованным, либо его пользователи распределены географически, по подразделениям или функционально – OpenScape Contact Center Enterprise разработан для того, чтобы помочь улучшить работу организации и повысить ее финансовые результаты.

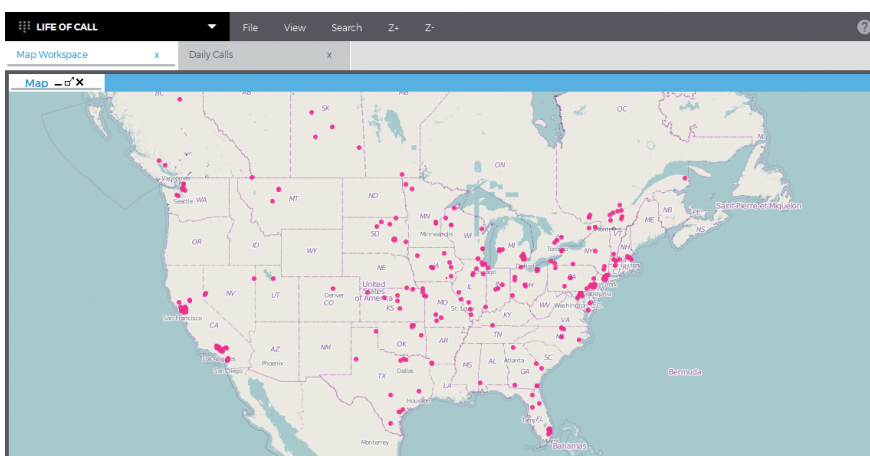
OpenScape Contact Center Analytics

Модуль OpenScape Contact Center Analytics – Life of Call (LoC) от компании Softcom является мощным инструментом для аналитики и составления отчетов, который позволяет менеджерам контакт-центра отслеживать и анализировать не только звонки, но и другие виды операций контакт-центра. Это помогает выявлять практические закономерности того, как протекает работа. Система позволяет отслеживать, как обращение клиента проходит через контакт-центр и другие обслуживающие системы. LoC визуализирует скрытые закономерности как причины и следствия, тренды взаимодействия и горячие участки (рис. 1 и 2).

- Анализ может проводиться по диапазону дат, ключам, фильтрам, трендам и т.д.
- Переключение режима просмотра в один клик – по звонку, по оператору или по данным АОН.
- Простое проведение оперативных исследований. Life of Call дополняет существующие обширные возможности построения отчетов методами графической визуализации, такими как двухмерная цифровая карта (теплокарта).



Life of Call: хронология (рис. 1)

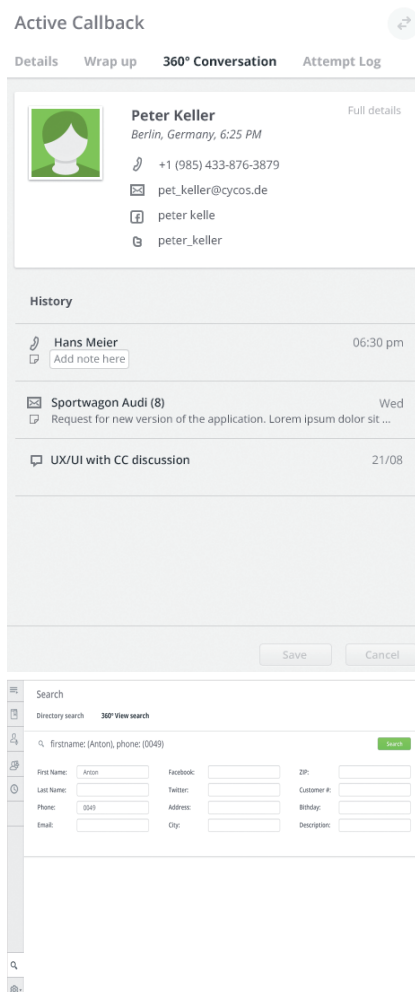


Life of Call: теплокарта (рис. 2)

Карточка клиента 360°

Карточка клиента 360° содержит полную историю обращений. Эта функция доступна через Agent Portal и учитывает все каналы взаимодействия: телефонные звонки, обратные вызовы, электронную почту и веб-чат. В ней также предусмотрена поддержка социальных сетей, таких как Facebook и Twitter, которые станут доступны в будущих релизах.

Операторы контакт-центра смогут вносить индивидуальные контактные данные для каждого клиента, чтобы, учитывая контекст, обеспечить улучшенный и персонализированный пользовательский опыт.



Карточка клиента 360° (рис. 3)

Управление контакт-центром

Приложение Enterprise Manager в составе OpenScape Contact Center обеспечивает унифицированный простой в использовании интерфейс для любых задач администрирования контакт-центра. Это хорошо визуализированная и легко настраиваемая консоль, разбитая на «рабочие центры», соответствующие ключевым задачам управления контакт-центром:

- управление пользователями и ресурсами;
- построение интеллектуальных многоканальных и многообъектных стратегий маршрутизации и потоков обработки очередей;
- настройка и просмотр текущего мониторинга и отчетов за предыдущие периоды по всем каналам;
- создание информационных панелей и потоковых «тикерных лент» для операторов контакт-центра.

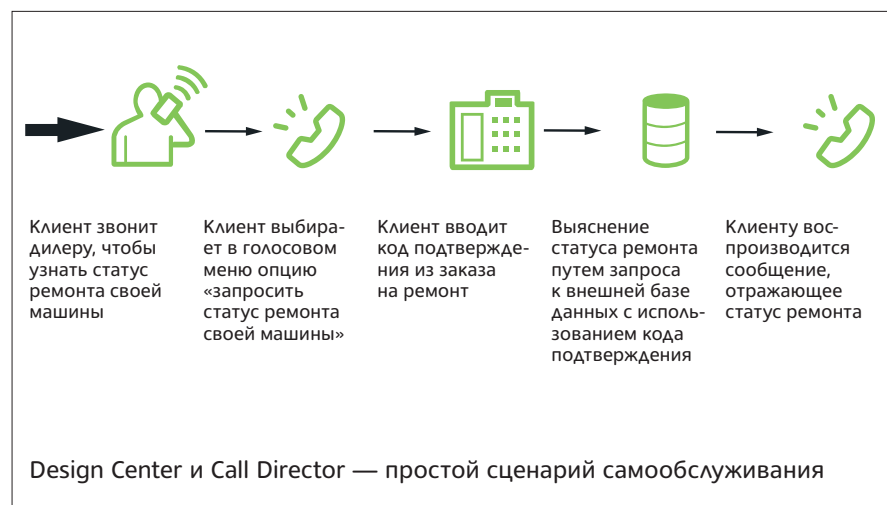
В многоарендаторской системе Enterprise Manager работает отдельно в каждом арендаторе системы.

Центр администрирования — Administration Center

Administration Center — это удобный интерфейс администрирования пользователей контакт-центра, управления их профилями, навыками и виртуальными группами. Также здесь настраиваются коды назначения задач и причин недоступности.

С помощью простого графического интерфейса менеджеры могут назначать пользователям контакт-центра профили полномочий, в зависимости от их ролей и обязанностей. Эти профили определяют также, с какой комбинацией каналов обращения может работать данный оператор — телефония, электронная почта, веб, исходящие контакты, обратные вызовы. Для облегчения управления в больших контакт-центрах предусмотрены шаблоны и массовая загрузка для групп пользователей.

Навыки, степени владения ими и предпочтения по компетенциям устанавливаются для каждого оператора контакт-центра индивидуально.



Центр композиции — Design Center

Design Center предоставляет менеджерам наглядный инструмент организации потока действий, называемый Design Editor, который позволяет установить стратегии маршрутизации и потоки обработки очередей обращений по телефонной связи, электронной почте и через веб-сайт. Для упрощения формирования потоков в этом приложении имеется библиотека перестраиваемых и многократно используемых компонентов маршрутизации и обработки очередей. Менеджер может формировать и адаптировать потоки операций, мышью перетаскивая их элементы, при этом автоматически проверяется замкнутость новых или измененных стратегий.

Компоненты, предложенные Design Center, подходят для разнообразных потоков действий, в частности:

- суточное/недельное расписание;
- критерии маршрутизации в зависимости от источника/адресата;
- составной критерий маршрутизации по нескольким местоположениям;
- выбор маршрута по показателям производительности;
- управляемая данными маршрутизация;

- доступ к внешним базам данных на чтение/запись;
- индивидуальные компоненты для исполнения практически любых процедур или внешних приложений;
- функция «Создать обратный звонок» на основании собранных данных позволяет включить обратный вызов в общую процедуру обработки обращения;
- решения по категоризации электронной почты на основании контент-анализа адреса, ID цепочки, темы или содержания входящих e-mail сообщений;
- автоматическое подтверждение, авто-ответ и автозаполнение электронного письма;
- автоматическая отправка текстовых сообщений и ссылок на страницы при взаимодействии через веб-конференцию.

OpenScape Contact Center Call Director

В контакт-центр OpenScape Contact Center Enterprise интегрирована система интерактивного речевого взаимодействия (IVR) для предварительной обработки входящих телефонных звонков – Call Director. Call Director категоризирует вопросы позвонившего клиента, проводя его по интерактивному навигационному меню.

Call Director в составе OpenScape Contact Center представляет собой полностью интегрированную платформу самообслуживания и обработки транзакционных звонков. В удобном интерфейсе путем «перетаскивания» менеджеры могут использовать следующие компоненты:

- автотелефонист с навигационным меню;
- фиксация цифр, вводимых позвонившим клиентом;
- сообщения и приветствия;
- сообщения о предполагаемом времени ожидания или позиции в очереди;
- динамическое начисывание цифр в разных форматах.

Call Director легко комбинируется с другими компонентами, входящими в Design Center, например, для чтения/записи во внешнюю базу данных. Это облегчает работу приложений для базовых транзакций и самообслуживания, которые ранее могли требовать более сложной и дорогой интеграции с внешними IVR-системами.



Многоканальная маршрутизация по навыкам

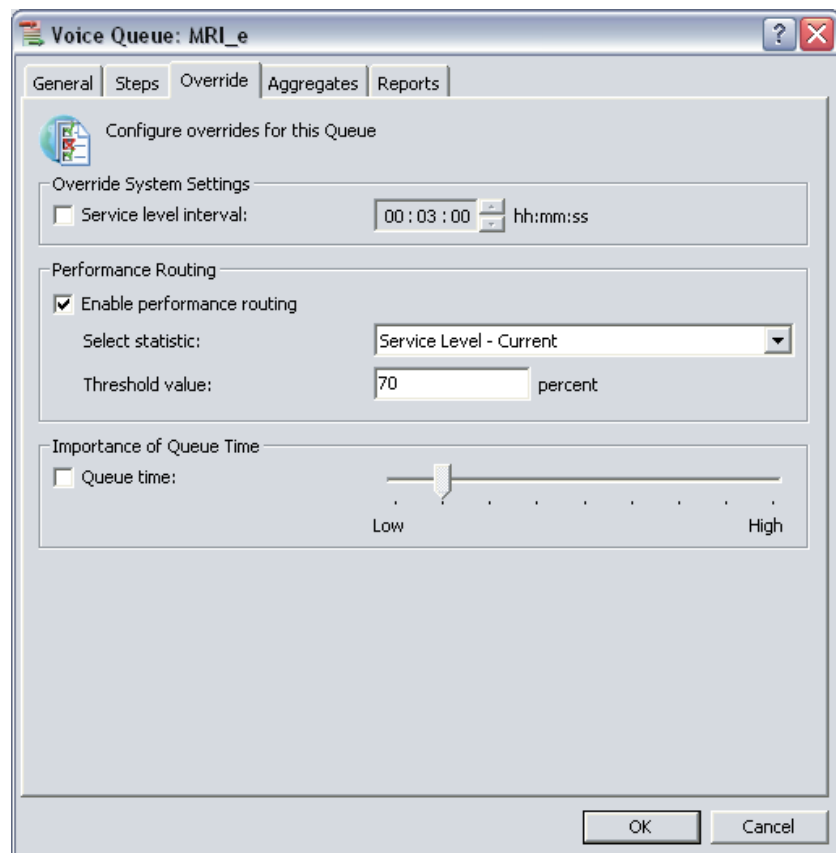
OpenScape Contact Center Enterprise построен на основе собственной передовой системы маршрутизации по навыкам, которая обеспечивает назначение каждого входящего обращения наиболее квалифицированному оператору. Маршрутизация по навыкам позволяет менеджерам оптимизировать использование самого ценного ресурса в контакт-центре – операторов. Для каждого обращения находится оптимальный баланс между требуемыми навыками и согласованным уровнем обслуживания, что позволяет соответствовать или даже превосходить целевые показатели работы контакт-центра.

Благодаря маршрутизации по навыкам OpenScape Contact Center Enterprise, взаимодействие с клиентами через различные каналы обрабатывается в рамках единой универсальной очереди. Телефонные звонки, электронная почта, веб-запросы, исходящие обращения и обратные вызовы грамотно распределяются по «интегрированным» операторам, упрощая для менеджеров получение полной комплексной отчетности.

Независимо от канала поступления обращения OpenScape Contact Center Enterprise автоматически определяет «виртуальную группу» операторов, способных оптимально обслужить данное обращение.

На основании установленной стратегии взаимодействия посредством телефонии, электронной почты или веб, система маршрутизации по навыкам находит для каждого обращения лучшего оператора с необходимым набором навыков из тех, кто доступен в текущий момент.

Устанавливая различные уровни владения компетенциями для каждого оператора, менеджеры



Маршрутизация по навыкам: функция Performance Routing (рис. 4)

обеспечивают максимальное использование квалификации операторов. Степень предпочтения компетенции может отражать предпочтения при обработке контактов, что повышает удовлетворенность оператора. Кроме того, они могут использоваться супервайзером для назначения оператору контактов определенного типа с целью обучения.

Для поддержания стабильного уровня обслуживания виртуальная группа динамически переопределяется путем ослабления требований к навыкам, если контакт долго задерживается в очереди, либо если того требует производительность контакт-центра.

Чтобы соответствовать плановым показателям уровня обслуживания даже в момент более высокого объема входящих контактов, чем обычно, функция Performance Routing (маршрутизация по эффективности (рис. 4)

может сократить период перестроения виртуальной группы. При достижении настраиваемого порога времени ожидания, шаги очереди автоматически ускоряются с тем, чтобы расширить круг операторов, подходящих для обработки обращения.

Менеджеры и администраторы могут оптимизировать маршрутизацию в зависимости от того, какие критерии они считают наиболее важными для обработки взаимодействий в контексте своего контакт-центра.

Интуитивный интерфейс с использованием predetermined «бальной схемы оценки навыков» позволяет тонко настроить систему маршрутизации, устанавливая значимость параметров, влияющих на процесс маршрутизации, например, время ожидания в очереди или общение с высококвалифицированным оператором.

Распределенная сеть

OpenScape Contact Center Enterprise имеет возможность работы в распределенной сети, чтобы оптимизировать маршрутизацию по навыкам и выравнять нагрузку между площадками контакт-центра и при этом обеспечить централизованный мониторинг в режиме реального времени и консолидированную отчетность по всем площадкам.

Стратегии распределенной маршрутизации интегрированы в Design Center, который для распределения звонков по филиалам оперирует гибкими комплексными критериями, к примеру, рабочие графики, уровни обслуживания и доступность ресурсов.

Многоарендность

Многоарендность контакт-центра OpenScape Contact Center Enterprise позволяет формировать самостоятельные «бизнес-единицы» внутри организации, которые сосуществуют защищенно и независимо внутри одной системы контакт-центра. Каждая отдельная бизнес-единица может управлять своим собственным тенантом контакт-центра.

Многоарендность – это идеальная возможность для провайдеров услуг управления, аутсорсеров и распределенных организаций с несколькими бизнес-единицами, которые стремятся к экономии средств и более полному контролю для консолидации своих колл-центров на единой виртуальной платформе контакт-центра.

Отчеты

Для составления отчетов OpenScape Contact Center Enterprise использует модуль Analytics – Life of Call от компании Softcom, а также модуль Report Center в приложении OpenScape Contact Center Manager.

Центр отчетов — Report Center

Центр работает на основе настраиваемой системы визуальных отчетов, которая позволяет формировать и просматривать практически неограниченное количество отчетов – текущих, накопительных и отчетов по предыдущим периодам для всех каналов. Гибкий интерфейс позволяет легко настраивать любые специфические отчеты или форматы, не требуя использования внешнего обработчика отчетов. Report Center обеспечивает анализ операций в контакт-центре, позволяя проводить операци-

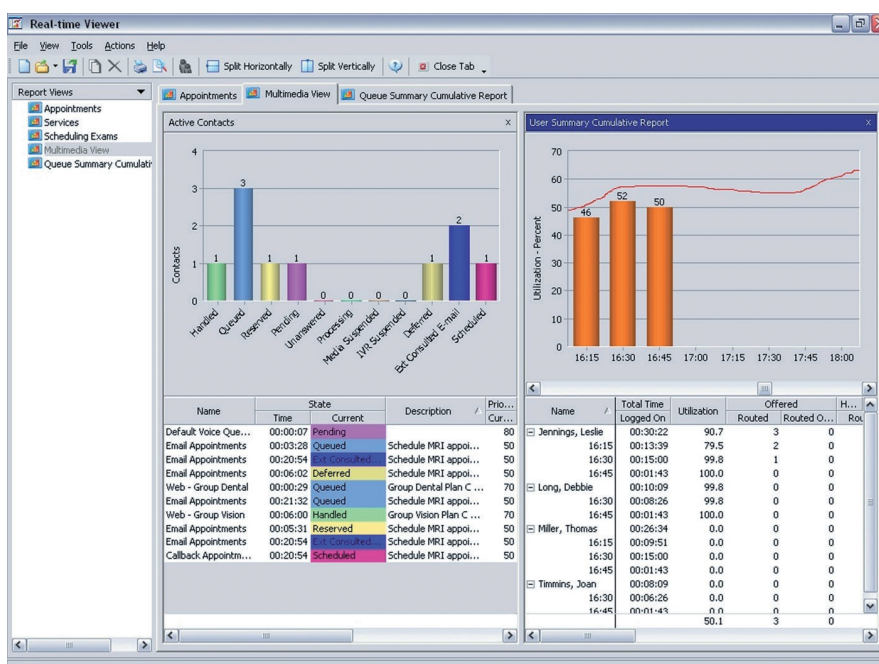
онный мониторинг лучше, принимать решение эффективней и делая возможным проактивно выявлять возникающие сценарии и реагировать на них до того, как они превратятся в проблемы.

Текущие и накопительные отчеты

Текущие и накопительные представления данных непрерывно обновляются и содержат ключевую информацию, такую как загруженность операторов, уровни обслуживания, количество потерянных вызовов и среднее время сеанса взаимодействия для телефонии, электронной почты, веб-сайта и обратных вызовов (рис. 5).

Встроенная аналитическая модель использует актуальные тренды данных для того, чтобы в режиме реального времени предсказывать модели работы и объем контактов с учетом доступного персонала или маршрутизации контактов, улучшая процесс принятия решений.

Для текущих отчетов могут быть легко настроены пороговые значения и предупреждения, которые посылают менеджеру звуковое или визуальное оповещение при превышении определенных рабочих метрик.



Report Center: просмотр текущих отчетов (рис. 5)

Рабочие журналы

Детализированные рабочие журналы с возможностью поиска (рис. 6) позволяют менеджерам отслеживать по шагам ход любого контакта с клиентом или просматривать детализированную сводку по активности оператора в течение дня по всем каналам.

Отчеты за предыдущие периоды

Отчеты за предыдущие периоды могут быть быстро созданы путем указания в графическом интерфейсе элементов данных и параметров отчета. Менеджеры могут выбирать из широкого набора статистических значений для комплексных или специальных отчетов, например, по пользователю, группе, очереди, типу контакта или площадке.

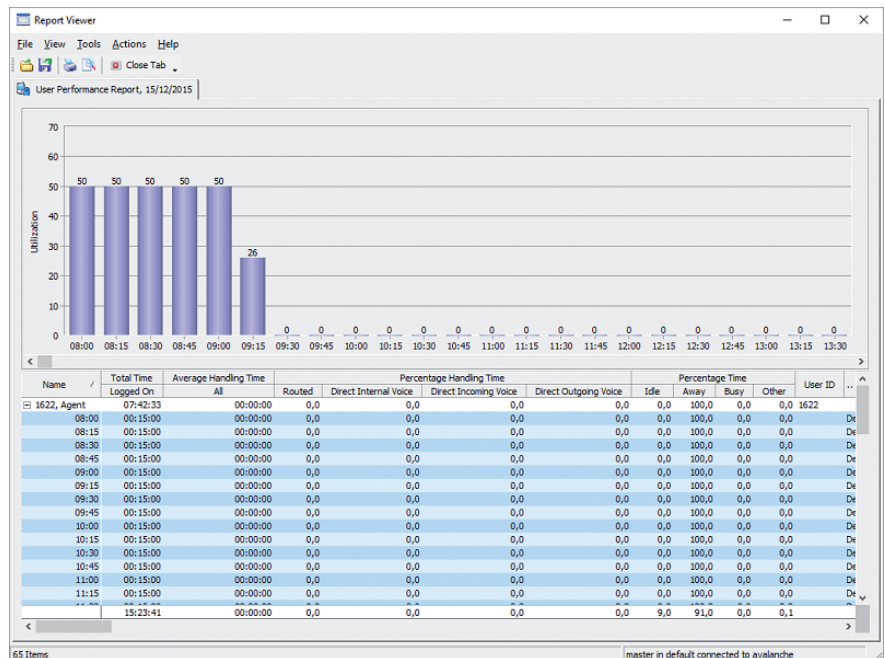
Report Center предоставляет отчеты за предыдущие периоды как в виде графиков, так и в виде таблиц (рис. 7). Для просмотра отчетов за прошедшие периоды Report Viewer в OpenScape Contact Center Enterprise позволяет менеджерам гибко настраивать отчеты даже после того, как они были сформированы. Отчеты могут быть переформированы и пересортированы, уровень детализации может быть изменен. Report Viewer может открывать несколько отчетов одновременно, все они доступны в один клик.

Отчеты можно отображать по запросу, а можно настроить их формирование в ежедневном, еженедельном или ежемесячном режиме. Дополнительные формы вывода отчетов включают электронную почту, печать или экспорт содержимого в Excel, HTML, PDF или текстовый формат.

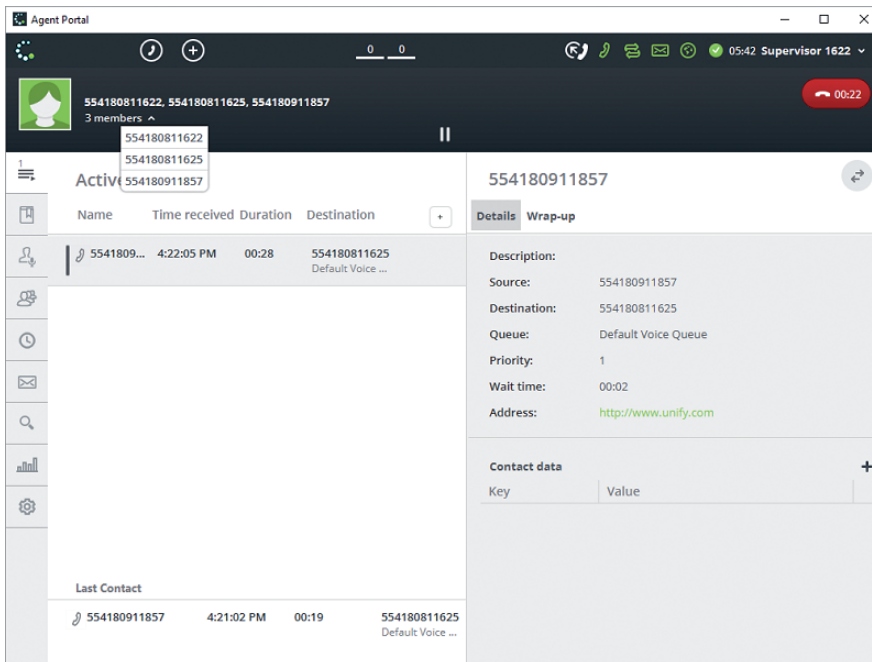
The screenshot shows the 'User Activity Report' window. It displays a table of activities for agent 1622 on 16/12/2015. The table has columns for User, Time, Activity, and Details. The activities include logging on/off, selecting available/unavailable, initiating and disconnecting contacts, and submitting a wrap-up reason. The status bar at the bottom indicates 'Activities: 68 Items' and 'Marked: 0 Items'.

User	Time	Activity	Details
1622, Agent	16/12/2015		Activities: 68
	14:00 to 15:00		Activities: 68
			Activities: 14
	14:14:34	Logged On	Logged on to: E-mail
	14:14:34	Selected Unavailable	Reason: Not specified
	14:14:36	Selected Available	
	14:39:30	Initiated Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	14:41:13	Disconnected Contact	
	14:45:57	Initiated Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	14:46:51	Disconnected Contact	
	14:49:32	Logged Off	Logged off from: E-mail
	14:51:14	Logged On	Logged on to: E-mail
	14:51:14	Selected Unavailable	Reason: Not specified
	14:51:15	Selected Available	
	14:51:34	Initiated Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	14:52:14	Disconnected Contact	
	14:55:55	Logged Off	Logged off from: E-mail
	15:00 to 16:00		Activities: 16
	15:01:45	Logged On	Logged on to: Voice
	15:01:45	Selected Unavailable	Reason: Not specified
	15:01:48	Logged Off	Logged off from: Voice
	15:01:50	Logged On	Logged on to: Voice
	15:01:50	Selected Unavailable	Reason: Not specified
	15:01:51	Logged Off	Logged off from: Voice
	15:04:36	Logged On	Logged on to: E-mail
	15:04:36	Selected Unavailable	Reason: Not specified
	15:04:38	Selected Available	
	15:05:21	Initiated Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	15:05:47	Disconnected Contact	
	15:14:33	Contact Offered to User	Contact Type: Routed E-mail, Queue: Default E-mail Queue, Destination E-mail:
	15:15:42	Selected Post-processing	Reason: Mandatory
	15:15:43	Disconnected Contact	
	15:24:23	Submitted Wrap-up Reason	Reason: Reason2

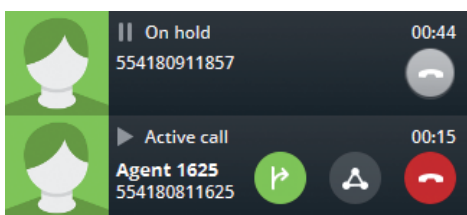
Report Center: отчет о многоканальной пользовательской активности (рис. 6)



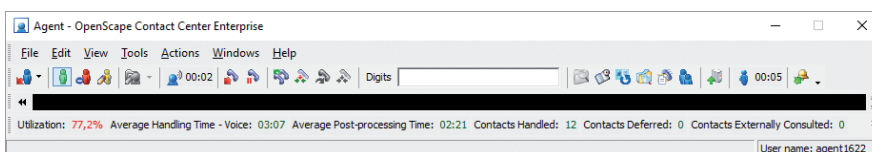
Report Center: просмотр отчетов за предыдущие периоды (рис. 7)



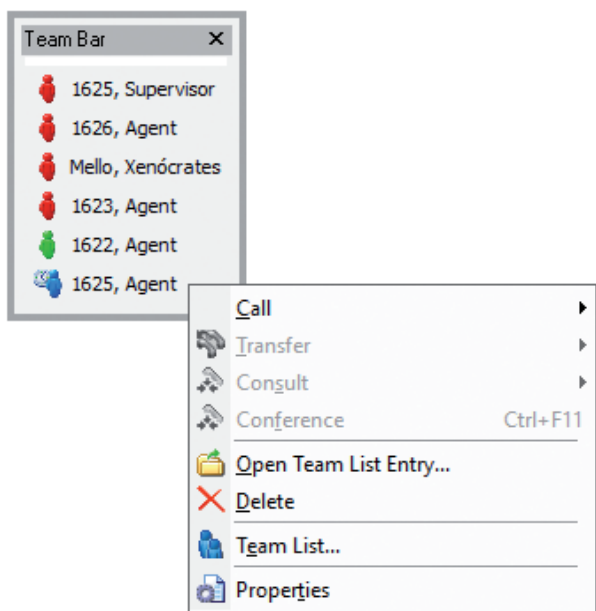
Agent Portal (рис. 8)



Agent Portal (рис. 9)



Agent Desktop (рис. 10)



Agent Desktop: меню команды (рис. 11)

Центр вещания — Broadcast Center

Broadcast Center предоставляет полностью интегрированный интерфейс для настройки на основе правил потока статистики для панелей и «тикерной ленты» в интерфейсе оператора контакт-центра и на внешних дисплеях.

Благодаря интегрированному приложению Broadcaster, текущая статистика и рабочие данные по всем каналам передаются в потоковом виде избирательно в интерфейс любого оператора контакт-центра.

Менеджеры могут настраивать основанные на правилах пороговые значения для панелей, а также внешний вид трансляций, чтобы визуально оповещать операторов об изменении текущей оперативной обстановки в контакт-центре.

Благодаря легко настраиваемым спискам рассылки транслируемых сообщений, необходимая информация отправляется выбранной группе получателей.

Операторы: всё что нужно для качественного взаимодействия

OpenScape Contact Center V9 поставляется с двумя видами операторских клиентов.

Во-первых, это новый операторский клиент (Agent Portal) – простое в установке клиентское приложение с легким и удобным в использовании графическим интерфейсом в стиле Circuit. Во-вторых, это клиент Agent Desktop. Agent Portal обеспечивает привычный функционал Agent Desktop в новом оформлении, что делает Agent Portal таким привлекательным в использовании.

Операторские клиенты системы OpenScape Contact Center (рис. 8, 9, 10 и 11) предоставляют инструменты и информацию для более эффективной обработки многоканальных сеансов взаимодействия при повышении качества обслуживания клиентов.

Функционал включает в себя:

- новый вид с интуитивным единым интерфейсом для обработки обращений по разным каналам (Agent Portal);
- простота развертывания – обновление ПО операторского клиента выполняется в один клик (Agent Portal);
- статистика в реальном времени и данные личной эффективности представлены в едином окне (Agent Portal);
- функционал 360° обеспечивает просмотр истории обращений клиента (Agent Portal);
- операторы могут добавлять индивидуальную информацию;
- уникальные инструменты совместной работы и статуса присутствия для решения вопросов клиента при первом обращении;
- наглядный индикатор ожидающих контактов для всех каналов обращения;
- возможность информировать о статусе доступности и причинах возврата звонков;
- опция «Режим иконки» позволяет свернуть приложение в область уведомлений.

Телефонные вызовы (входящие, обратные, исходящие)

Полный набор инструментов и элементов управления телефонией облегчает обработку входящих звонков. Кроме того, оператор может выполнять обратные и исходящие вызовы. Они могут быть вызваны из перечня компаний или запрошены клиентами через веб-интерфейс.

Компонент «Create Callback» позволяет менеджерам использовать собранные данные для выполнения обратного звонка в рамках стратегии маршрутизации или процесса обработки очереди.

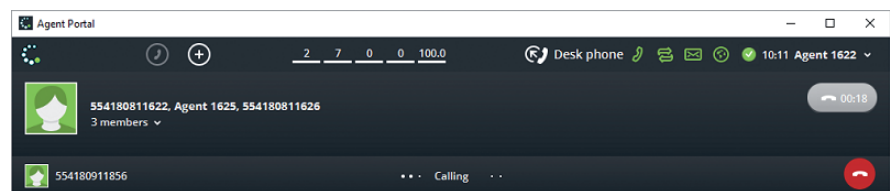
У оператора появляется всплывающее окно (рис. 12, 13 и 14) с данными клиента и деталями контакта, которые синхронизируются с появлением новой информации.

С помощью встроенного интерфейса к сторонней или собственной CRM-системе, можно автоматически получать данные клиента для вывода на экране оператора контакт-центра.

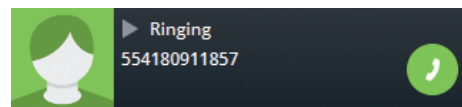
Обработка электронной почты

Функционал OpenScape Contact Center Email позволяет в операторских клиентах Agent Portal и Agent Desktop эффективно обрабатывать как входящие обращения e-mail, так и инициированные операторами e-mail сообщения, в текстовом и HTML-формате. Операторы получают всплывающие окна (рис. 15 и 16)

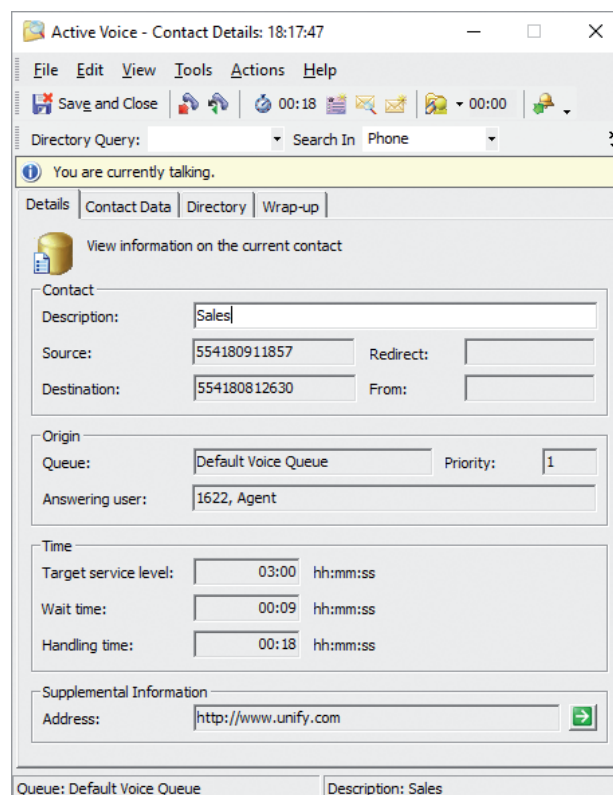
для обращений, поступивших по электронной почте, и отслеживают пересылку как внутренних, так и внешних сообщений e-mail, а также предлагают рекомендации по улучшению отклика и ускорению решения. Для дополнительного совершенствования обработки электронной почты система на основании темы e-mail сообщения может подавать операторам предложения по автозаполнению ответа. Либо операторы могут использовать текстовые блоки из библиотеки шаблонов e-mail.



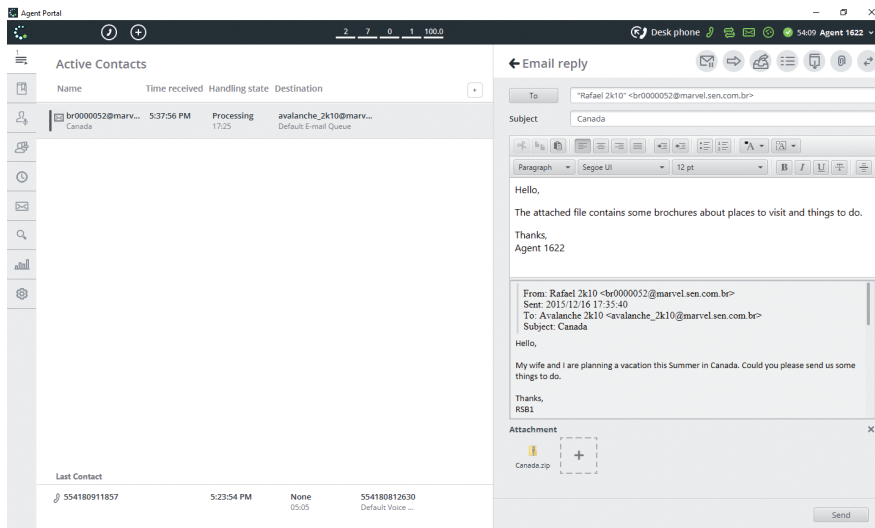
Agent Portal: исходящие и входящие звонки (рис. 12)



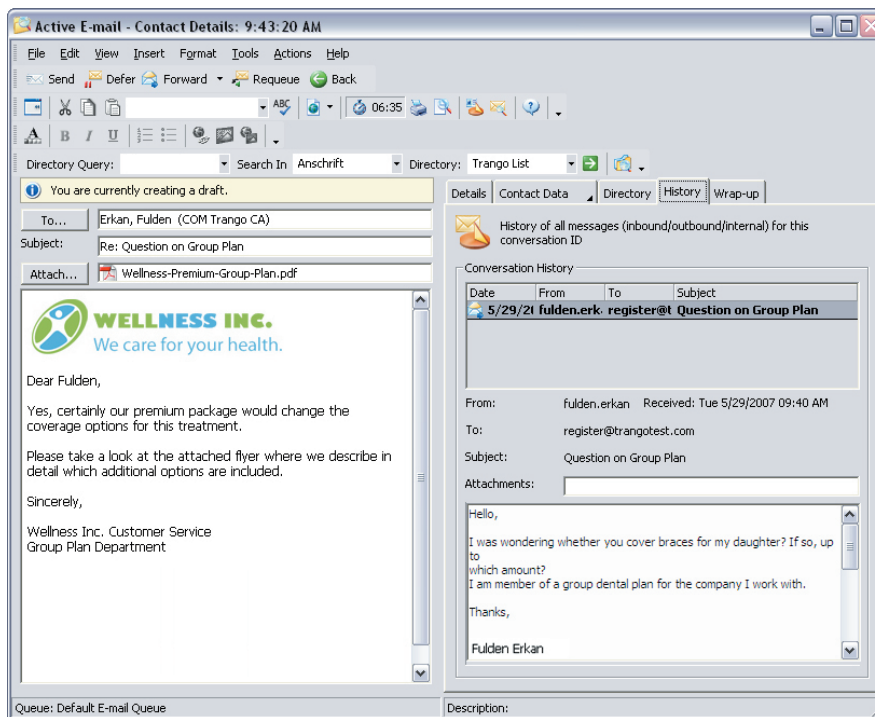
Agent Portal: всплывающее окно с оповещением о входящем вызове (рис. 13)



Agent Desktop: входящий звонок (рис. 14)



Agent Portal: обработка электронной почты (рис. 15)



Agent Desktop: обработка электронной почты (рис. 16)

Инструмент протоколирования e-mail переписки позволяет по разным критериям отслеживать ход общения и выполнять поиск в существующих цепочках писем. Это позволяет операторам и менеджерам видеть, какая последовательность действий приводит к позитивному решению проблемы клиента.

Операторы могут проактивно общаться с клиентами, инициируя новую переписку. Отслеживание и отчеты по письмам, инициированным операторами, и ответам на них помогут определить успех email-кампании или возобновления отношений с клиентами.

Информация может быть отправлена по электронной почте звонящему клиенту даже во время звонка или сеанса веб-конференции, что повышает в глазах клиента качество сервиса и снижает количество необходимых в дальнейшем действий оператора.

Обработка обращений по веб
OpenScape Contact Center Web Collaboration – это полностью интегрированное решение эффективного ведения диалога с клиентом через веб, увеличивающее возможности операторов контакт-центра. С помощью OpenScape Contact Center Web Collaboration вы можете автоматически в режиме реального времени категоризировать, маршрутизировать и выстраивать очередь запросов, поступивших по веб. Такой функциональный модуль позволяет клиенту и оператору общаться в режиме реального времени в веб-сессии текстового чата с возможностью push-пересылки ссылок на веб-страницы и их сопровождаемого просмотра, либо одновременное общение в чате и по телефону.

Для ускорения взаимодействия, оператор может выбрать подходящий текст из библиотеки готовых блоков и переслать веб-страницу из готового списка, чтобы та немедленно отобразилась в браузере клиента (push-пересылка). Сопровождаемый обзор позволяет оператору синхронизировать браузер клиента со своим, сопровождая клиента по вашему сайту, либо помогать найти конкретное содержимое. Все взаимодействия через веб и записи разговоров сохраняются в базе данных на сервере.

Обработка обратных вызовов

Если ваш контакт-центр обрабатывает только входящие запросы клиентов, вы теряете существенные возможности задействования операторов и укрепления отношений с клиентами. Модуль OpenScape Contact Center Callback помогает получить максимальную отдачу от инвестиций в контакт-центр благодаря универсальному операторскому клиенту, который позволяет обрабатывать входящие звонки и обратные вызовы.

Приложение помогает оптимизировать продуктивность оператора, обеспечивая ему сбалансированный объем входящих контактов в течение дня.

Ваши операторы смогут гарантировать, что взаимодействие с клиентом получит продолжение в виде обратного звонка, если это необходимо. Веб-интерфейс позволяет вашим клиентам заказать обратный звонок в удобное для них время. Помимо этого, OpenScape Contact Center Enterprise обладает встроенной функцией автоматического обратного звонка в том случае, если клиент повесил трубку, не дождавсь соединения с оператором.

Работа с исходящими звонками

Функциональный модуль OpenScape Contact Center Outbound позволяет менеджерам автоматически импортировать списки до 10 тысяч телефонных номеров для обзвона. Исходящие звонки направляются операторам в условиях невысокого входящего трафика в соответствии с их компетенциями и доступностью.

Исходящие звонки могут служить целям проведения кампаний либо выступать в качестве маркетинговых звонков для выстраивания персональных отношений. Кроме того, исходящие звонки могут использоваться для проведения опросов клиентов.

Текущие и накопительные отчеты позволят менеджерам отслеживать активность по исходящим звонкам и статус актуальных кампаний в реальном времени.

Отчеты по исходящим сессиям за прошедшие периоды позволяют документировать успешность этих кампаний или результаты опроса клиентов.

Уникальные инструменты совместной работы и обмена статусом присутствия

Чтобы способствовать решению вопросов клиентов при первичном обращении, операторы могут использовать функции «Список команды» (Team List) и «Панель команды» (Team Bar). Функционал позволяет видеть в реальном времени присутствие и статус доступности коллег, менеджеров и даже экспертов за пределами контакт-центра. Звонок может быть в один клик перенаправлен доступным пользователям для консультации, или их можно подключить к разговору в режиме конференции.

Детальная информация о присутствии и доступности отображается для всех каналов, поэтому операторы могут легко найти правильного специалиста для взаимодействия в реальном времени через телефонию, электронную почту или веб-интерфейс.

Решение вопросов при первом обращении благодаря сведениям о статусе присутствия

OpenScape Contact Center Enterprise предлагает уникальные инструменты совместной работы и обмена статусом присутствия, которые позволяют подключить экспертов организации к обслуживанию клиентов:

- операторы контакт-центра могут видеть доступность других операторов, экспертов и супервайзеров;
- теперь видны статусы присутствия территориально удаленных пользователей и работающих на дому операторов;
- можно привлекать по необходимости любых экспертов, консультантов, принимающих решение лиц, для совместной работы над обращением клиента;
- статус присутствия корпоративных пользователей система контролирует автоматически (например, «разговаривает», «недоступен», «доступен») или указывается самим пользователем с дополнительным пояснением («на встрече», «на обеде», «занят исследованием» и т.д.).

Помимо специалистов самого контакт-центра есть множество людей, которые могли бы помочь решить вопрос клиента: консультанты, эксперты, персонал бэк-офиса, служба поддержки второй линии или аккаунт-менеджеры.

Операторы контакт-центра должны видеть их статус доступности и иметь возможность взаимодействовать с ними для решения возникающих вопросов клиентов.

Операторские клиенты Agent Desktop и Associate E Desktop содержат функции «Список команды» и «Панель команды». Эти передовые инструменты обмена статусом присутствия отслеживают и наглядно представляют доступность отдельных пользователей, независимо от их фактического расположения. Даже с территориально удаленными операторами, работающими на дому или «мобильными» операторами контакт-центра работать также просто, как с операторами, сидящими в этой же комнате.

Пользователей в Списке команды (Team List) можно упорядочить по роли, департаменту, группе или текущему статусу доступности по заданному каналу связи, облегчая и ускоряя поиск подходящего пользователя.

Дополнительное необязательное приложение Associate Desktop имеет простой пользовательский интерфейс и связано с сетью коммутации контакт-центра.

Это приложение включает инструменты повышения продуктивности софтфона, потоковую статистику контакт-центра в реальном времени и представ-

ляет статус присутствия и доступность других пользователей в рамках системы OpenScape Contact Center Enterprise.

Примеры работы контакт-центра с использованием инструментов совместной работы и статуса присутствия

Когда в ходе взаимодействия с клиентом возникает потребность в дополнительной помощи, оператор может привлечь необходимого специалиста с первой попытки.

- Проблема: У важного клиента комплексный технический вопрос, который нужно разрешить немедленно.
- Решение: Оператор использует Список команды для поиска и подключения в режиме конференции доступного эксперта из удаленного офиса.
- Проблема: Лояльный клиент звонит в отдел продаж с просьбой удалить сомнительную услугу из его счета.
- Решение: Оператор использует Панель команды, быстро находит доступного дежурного супервайзера, который санкционирует немедленное удаление услуги.

Внедрите поддержку IP технологии в ваш контакт-центр, сохранив свои инвестиции

OpenScape Contact Center Enterprise разработан для традиционной (TDM), конвергентной или IP инфраструктуры. Это позволяет по мере вашей готовности плавно мигрировать в сторону контакт-центра, целиком основанного на IP технологии, сохранив при этом свои инвестиции в инфраструктуру. Гибкость OpenScape Contact Center Enterprise позволяет в конвергентной среде использовать отдельных IP-операторов там и тогда, где это необходимо, вне зависимости от их фактического расположения.

Благодаря мощной системе маршрутизации по навыкам, применяемой в OpenScape Contact Center Enterprise, операторы, работающие на дому, филиалы и удаленные точки глубоко внедряются в стратегии маршрутизации вашего контакт-центра. Дистанционных пользователей можно оснастить софтфонами или IP телефонами.

Чтобы повысить долю вопросов, решаемых при первичном обращении, продвинутые эксперты, имеющие мобильный характер работы, могут подключаться к звонкам клиентов на своих WLAN-телефонах. Информация о статусе присутствия и доступности принимающих решения лиц, экспертов в определенной области и дистанционных пользователей позволит операторам взаимодействовать с любым пользователем такого «виртуального» контакт-центра.



Интеграции CRM Ready в контакт-центре OpenScape Contact Center Enterprise

Чтобы облегчить интеграцию с вашей CRM-системой, OpenScape Contact Center Enterprise имеет ряд предварительно подготовленных решений CRM-интеграции:

- **CRM Ready интеграция с SAP**
Сертифицированная интеграция с компонентами ICI и CIC от SAP обеспечивает единое и универсальное рабочее место с полной интеграцией в интерфейс SAP всплывающих окон и функций СТИ. Благодаря автоматической идентификации клиента такая интеграция способствует персонализированному обслуживанию клиентов. Таким образом звонки и e-mail сообщения клиентов после анализа направляются на лучшего доступного оператора, определяемого по набору навыков, рабочей специализации, компетенции по теме запроса, персональным данным клиента или бизнес-правилам, настроенным в mySAP CRM.
- **CRM Ready интеграция с Siebel**
Проверенная интеграция OpenScape Contact Center Enterprise с системой Siebel 7.8 обеспечивает унифицированное рабочее место оператора с интегрированными средствами управления телефонией. При каждом входящем звонке клиента операторы получают всплывающее окно. Для оптимальной обработки обращения, потребности клиента сопоставляются с компетенциями операторов, согласно правилам маршрутизации по навыкам OpenScape Contact Center, а также бизнес-правилам, установленным в Siebel.

- **CRM Microsoft Dynamics**
Интеграция с CRM Microsoft Dynamics в виде всплывающих окон встроена в OpenScape Contact Center V9 и является бесплатной. На основании ID позвонившего клиента или введенных в IVR цифр происходит его идентификация и извлечение записей, которые автоматически представляются оператору.

Резервирование системы для непрерывного функционирования

Риск возможного отказа системы можно снизить функционалом «теплого резервирования» OpenScape Contact Center. Для соответствия вашим потребностям доступны разные опции – от дублирования оборудования до географического распределения функциональности. Это означает, что ни один звонок, e-mail письмо или обратный вызов не будут потеряны, что даже в распределенном по сети решении обеспечивается полная отчетность, и сведены к минимуму административные операции при добавлении, изменении и удалении пользователей. Все это обеспечивает непрерывную деятельность вашей организации, а ваши клиенты останутся удовлетворенными даже при возникновении отказов внутри системы.

Комплект SDK для простой интеграции с OpenScape Contact Center Enterprise

Иногда возникают уникальные требования по интеграции с нестандартными приложениями или расширениями. Unify понимает необходимость дополнять возможности контакт-центра, интегрироваться с существующими клиентскими и операционными приложениями, укладываясь при этом в небольшой IT-бюджет и малые расходы на индивидуальную адаптацию решения.

Оptionальный Пакет средств разработки ПО (SDK) в OpenScape Contact Center Enterprise облегчает тесную интеграцию с внешними приложениями, например, собственными или сторонними CRM-системами, а также разработку собственного ПО. SDK помогает снизить стоимость и обеспечить быструю разработку индивидуальных решений для контакт-центра, предлагая подробно документированные и поддерживаемые компанией Unify программные интерфейсы.

OpenScape Contact Center Enterprise V9

Системные возможности

- OpenScape Contact Center Analytics, включенный в базовую лицензию, добавляет функционал Life of Call.
- Параллельная работа приложений контакт-центра и унифицированных коммуникаций на одной платформе OpenScape Voice (OSV).
- Расширенная маршрутизация по навыкам для телефонных звонков, электронной почты, веб, исходящей связи и обратных вызовов.
- Расширенная защищенность и удобство сервисного обслуживания.
- Встроенная база данных.
- Поддержка информационных панелей.
- Интеграция СТИ.
- Поддержка нескольких языков и часовых поясов одновременно.
- Сервер управления данными с конфигурируемым периодом хранения отчетов, переписки и веб-сессий.
- Поддержка платформ IP-телефонии, конвергентных или TDM (с коммутацией каналов) систем связи.

Рабочее место менеджера — Manager Desktop

- управление пользователями, навыками, виртуальными группами, очередями и источниками данных;
- построение потоков обработки обращений, стратегий маршрутизации, обработки очередей и связанного с этим функционала для любых каналов обращений;
- мониторинг и отчеты в реальном времени и за предыдущие периоды в графиках, предупреждения и уведомления;
- потоковое вещание на основании правил с выводом на информационные панели, в рабочие места операторов либо на внешние экраны;
- синхронизация с системами телефонии и связанный с этим функционал.

Мобильный Супервайзер — Mobile Supervisor

- Приложение Mobile Supervisor предназначено для мобильных работников, использующих устройства на базе ОС iOS или Android;
- предоставляет краткую сводную информацию, а также актуальный статус операторов и очередей;
- доступ к детализированной информации об операторе касанием списка операторов на экране;
- супервайзер может изменить статус маршрутизации оператора касанием на экране;
- супервайзер может добавлять или удалять навыки оператора.

Рабочие места операторов (опционально)

Приложение Agent Desktop

- уникальные средства совместной работы и обмена данными о присутствии и доступности по разным каналам связи;

- полное управление телефонией в рабочей панели, а также сокращенный набор, адресная книга и журналы обращений по разным каналам;
- всплывающие окна с подробной информацией о контактах;
- коды назначения задач и причин недоступности;
- коды заключительной обработки звонков с привязкой к очереди;
- визуальный индикатор ожидающих контактов для каждого канала;
- статистика в реальном времени и данные персональной производительности;
- режим иконки в области уведомлений;
- настраиваемое функциональное окно с перемещаемыми панелями инструментов;
- дополнительный упрощенный интерфейс Associate Desktop;
- демонстрация статуса UC¹;
- «тикерная лента» вещания¹;
- поддержка полностью настраиваемых горячих клавиш¹;
- члены команды на панели задач¹;
- Web Collaboration – совместный просмотр веб-страниц с использованием пуш-пересылки URL;
- управление обратными вызовами¹;
- повторная отправка сообщений электронной почты¹.

Приложение Agent Portal (в дополнение к перечисленным выше функциям Agent Desktop)

- новый интерфейс Agent Portal, установка в один клик, пользовательский интерфейс в стиле Circuit;
- встроенный функционал обзорной карточки клиента 360° объединяет информацию по всем каналам обращения в единую историю;
- единый многоканальный инструмент оператора (входящие звонки, электронная почта, веб, исходящие/обратные вызовы).

OpenScape Contact Center Call Director (опционально)

- интегрированный IVR;
- голосовое меню;
- определение и накопление цифр, вводимых звонящим клиентом;
- воспроизведение чисел в разных форматах;
- доступ на чтение/запись к внешним базам данных, динамическая передача данных о вызове в приложение оператора;
- программируемые объявления в очереди (например, предполагаемое время ожидания);
- Call Director SIP Service (CDSS), поддерживающий до 200 сессий;
- автоинформатор Interalia XMU+ или SBX, поддерживающий от 4 до 64 портов;
- интеграция конструктора маршрутизации.

Увязка в сеть OpenScape Contact Center (опционально)

- балансирование нагрузки и распределение звонков, до 5 площадок (7500 активных операторов);
- гибкие и разнообразные критерии распределения;
- централизованный мониторинг и отчетность;
- стратегии маршрутизации по филиалам, полностью интегрированные с потоками, определенными в Design Center.

Многоарендность OpenScape Contact Center (опционально)

- развертывание в рамках одной лицензии нескольких бизнес-подразделений, до 1500 активных операторов на одном сервере контакт-центра;
- отдельное администрирование и защита;
- отдельное построение стратегии и маршрутизация;
- мониторинг и отчетность;
- поддержка разных часовых поясов;
- расширенные полномочия безопасности для менеджера и супервайзера на уровне бизнес-единицы.

1. Данная возможность будет доступна в последующих выпусках OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center E-mail (опционально)

- автоматический анализ, категоризация и маршрутизация входящей почты;
- программируемые возможности автоподтверждения и авто-отклика;
- библиотека адаптируемых текстовых шаблонов;
- интеллектуальная маршрутизация и выстраивание единой очереди на основе компетенций операторов;
- полностью интегрирован в Design Center и Agent Desktop;
- поддержка текстового и HTML-формата.

OpenScape Contact Center Web Collaboration (опционально)

- текстовый чат, пуш-пересылка и сопровождаемый просмотр веб-страниц;
- библиотека настраиваемых текстовых шаблонов и URL для пуш-пересылки;
- интеллектуальная маршрутизация и выстраивание единой очереди на основе компетенций операторов;
- полностью интегрирован в Design Center и Agent Desktop.

OpenScape Contact Center Callback (опционально)

- координирует обратные вызовы и входящий трафик;
- полная интеграция Preview Dialer с клиентом Agent Desktop;
- обратные вызовы по инициативе оператора и по запросам через веб-интерфейс;
- обратный вызов по запросу клиента в очереди ожидания или в рамках сценария маршрутизации;
- автоматическое создание обратного вызова в случае прерывания соединения в состоянии ожидания;
- интеллектуальная маршрутизация и выстраивание очереди на основе навыков операторов.

OpenScape Contact Center Outbound (опционально)

- импорт компаний обзвона на основании внешних списков;
- загрузка до 10 000 контактов в управляемый интерфейс компании;
- интеллектуальная маршрутизация и выстраивание единой очереди на основе навыков операторов.

Интеграция OpenScape Contact Center при помощи модулей CRM Ready (опционально)

- предустановленная сертифицированная CRM-интеграция с mySAP CRM и SAP ICI;
- предустановленная проверенная CRM-интеграция с Siebel.

Комплект разработчика программного обеспечения (SDK) (опционально)

- обеспечивает интеграцию с существующим или разрабатываемым приложением;
- делает доступными переменные и статистические системные данные OpenScape Contact Center другим приложениям для настраиваемой интеграции;
- предоставляет разрабатываемым приложениям или приложениям третьих лиц доступ к информации о доступности пользователя;
- отслеживает и предоставляет через API информацию о статусе операторов и каналов.

Функционал, предоставляемый без дополнительной оплаты

Встроенная интеграция всплывающего экрана для CRM Microsoft Dynamics.

Системные параметры

- общее количество пользователей в системе: 6000
- активные операторы в системе: 1500¹
- количество менеджеров в системе: 180²
- максимальное количество систем: 5
- общее количество операторов в системе: 7500
- максимальное число навыков: 1000
- максимальное число очередей: 2000

Программная платформа

Сервер

- Windows Server 2008 R2 Standard Edition
- Windows Server 2008 R2 Enterprise Edition
- Windows Server 2012 Standard Edition
- Windows Server 2012 Datacenter Edition
- Windows Server 2012 R2 Standard Edition
- Windows Server 2012 R2 Datacenter Edition

Клиент

- Windows Vista Business или Enterprise Edition, включая SP2
- Windows 7 Professional или Enterprise Edition (32 bit или 64 bit)
- Windows 8 и 8.1 Professional Edition
- Windows 8 и 8.1 Enterprise Edition
- Windows 10 Professional и Enterprise Edition

Виртуализация

Поддержка VMware V5.5 и V6

Для OpenScape Contact Center E-mail

- Microsoft Exchange Server 2007, 2010, 2013 (и Office 365)
- IBM Lotus Domino 8.0, 8.5, 9

1. Зависит от коммуникационной платформы

2. Зависит от конфигурации системы

Для OpenScape Contact Center Web Collaboration

- Microsoft Internet Information Server (IIS) 7.0, 7.5, 8.0, 8.5
- Oracle iPlanet Web Server 7.0
- Apache Tomcat 6.0 на Red Hat Enterprise Linux 6
- SAP CRM 7.0 и SAP ICI с версией интерфейса 3.07

Примечание:

поддержка SAP CRM 4.0, 5.0 и SAP CRM 2007 (6.0) остается без изменений, поскольку интерфейсы SAP CRM 7.0 обратно совместимы.

Поддержка TrendMicro Antivirus.

Для установки Agent Portal требуется Java 8 U 60.

Аппаратная платформа сервера¹

Рекомендованная конфигурация: два Intel Xeon E5-2609v2, 8GB RAM, жесткий диск 1 TB HD SATA, 1 Гбит/с интерфейс Ethernet, 16x DVD-ROM.

Поддерживаемые коммуникационные платформы

- OpenScape Business V2;
- HiPath (OpenScape) 4000 V6, V7, V7R2;
- OpenScape Voice V7R1, V8, V8R1 и V9.

1. В зависимости от системной конфигурации и нагрузки

Стандартные предустановки

- Microsoft Dynamics CRM screenpop;
- XML-интерфейс для оптимизации рабочего коллектива (например, Blue Pumpkin);
- устройства Interavia XMU+ и SBX;
- информационные панели Spectrum;
- каталоги LDAP.

Стандартные интерфейсы

- API всплывающих окон для CRM;
- API для IVR стороннего производства (HPRI);
- Voice XML, ODBC, SQL;
- LDAP;
- функциональный компонент кастомизации.

© Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2016
Mies-van-der-Rohe-Str. 6, 80807 Munich/Germany
Все права защищены.
A31002-S2290-D100-1-7629

Сведения, приведенные в данном документе, содержат только общие описания и характеристики, которые в реальных условиях эксплуатации не всегда соответствуют описанию и могут изменяться в результате дальнейшей разработки продуктов. Обязательство по обеспечению соответствующих характеристик накладывается только в том случае, если оно в явном виде прописано в условиях контракта. Информация о наличии продуктов и технические характеристики могут быть изменены без предварительного уведомления.

Unify, OpenScape, OpenStage и HiPath являются зарегистрированными товарными знаками Unify Software and Solutions GmbH & Co.KG. Все прочие названия компаний, фирменные наименования, названия продуктов и услуг являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками соответствующих владельцев.