



INTEGRÁLT CALL CENTER MEGOLDÁS

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

A telekommunikáció az ügyfélkapcsolatok kialakításának egyik legfontosabb területe, amelyen belül egyre jelentősebb szerepet töltenek be a mind nagyobb mennyiségű hívás kezelésére kialakított call centerek (hívásközpontok).

A hívásközpont teljesítménye és minőségi működése meghatározó fontosságú, hiszen e két tényező döntő befolyást gyakorol arra, hogy a kezelők képesek-e hatékonyan és megfelelő színvonalon kielégíteni az ügyfelek igényeit.

E tényezők sokat elárulnak egy vállalkozás professzionális működéséről.

Az Alcatel **OmniTouch** Call Center Office minden tekintetben követi a kis és közepes méretű vállalatok igényeit. Egy csomagban szállított teljes körű call center-megoldás, amely jól illeszkedik az **OmniPCX** Office „Egy-az-egyben” kialakításához, hogy a felhasználók:

- Jobban kezelhessék a hívásokat
- Több hívást bonyolíthassanak
- Minél optimálisabban és hatékonyabban élhessenek a vállalat erőforrásaival
- Minőségi szolgáltatást nyújthassanak
- Figyelemmel kísérhessék és felbecsülhessék a beérkező hívások mennyiségét

Ez a professzionális megoldás lehetővé teszi a kis és közepes méretű vállalatok számára, hogy jelentősen javítsák a hívásokra adott válaszok, a céges üdvözlő üzenetek és számos további szolgáltatás színvonalát. Fejlett hívásvárakoztatási és hívásút-választó funkciói segítségével nagy mennyiségű beérkező hívás válik kezelhetővé, miközben a hívó fél a szolgáltatás minőségének javulását tapasztalhatja.

Az Alcatel **OmniTouch** Call Center Office szemléletes felhasználói kezelőfelületének köszönhetően

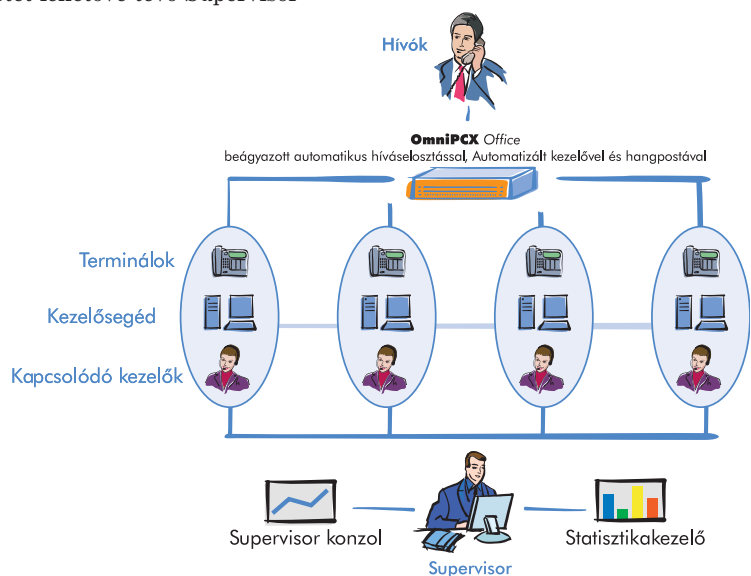
rendkívül egyszerűen telepíthető, konfigurálható és használható.

Ideális megoldás a hagyományos telefonos kommunikáció és a fejlett üdvözlési szolgáltatások területén egyaránt. Vonzó szolgáltatásai többek között:

- A beérkező hívások megfelelőbb kezelésére kifejlesztett Automatikus Híváselosztás (ACD)
- A kezelői hatékonyságot fokozó asztali Kezelősegéd alkalmazás
- A valós idejű híváskövetést, valamint a szolgáltatási szintek és a forgalom felügyeletét lehetővé tévő Supervisor Konzol

- A forgalom és a rendszeren tárolt hívásinformációk utólagos feldolgozására kifejlesztett Statisztikakezelő

Az Automatikus kezelő, a Hangposta és a többi integrált **OmniPCX** Office alkalmazás révén a vállalatnak összesen egy központi hívószámra van szüksége ahhoz, hogy a hívók a kívánt módon hagyhassanak üzenetet.



INTEGRÁLT CALL CENTER MEGOLDÁS

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Híváselosztás

A híváselosztás lényege, hogy a hívások a szabad kezelőkhöz kerülnek.

Egy vagy több csoportban összesen 32 kezelő dolgozhat. Bármilyen készüléket használhatnak, így akár mobil DECT mellékeket is.

Összesen 8 csoport alakítható ki.

A bejövő hívások a hívó (ANI), illetve a hívott (DNIS) számoknak megfelelően automatikusan a megfelelő csoportokhoz kerülnek.

A hívások elosztásáról az

Automatikus kezelő is gondoskodhat.

A hívások az egyes csoportokon belül a következő módszerekkel kerülnek elosztásra:

- Leghosszabb várakozási idő
- Meghatározott elsőbbség
- Változó elsőbbség

Az egyes csoportok megnyitása és

bezárása az adminisztrátor által

meghatározott, illetve a Supervisor

konzolon beállítható időtartam

alján történik.

Hívásvárakoztatás

Minden csoport saját üdvözlő üzenettel köszönheti a hívót.

Ha a csoport valamennyi kezelője foglalt, a hívás időrendi sorrendben a hívásvárakoztatási sorba kerül (csoportonként egy sor).

A hívót a helyzetnek megfelelő üzenet fogadja (várakozás, eltanácsolás, a szolgáltatás bezárt).

A várakozási sor mérete (a soron lévő hívások száma) az aktív kezelők számának függvényében dinamikusan változik. A hívó fél ugyanakkor bármikor elhagyhatja a sort.

Az egyes csoportok számára eltérő prioritások állíthatók fel, és túlságosan hosszú várakozási sorok esetén a hívások átkerülhetnek egy másik csoporthoz.

Kezelősegéd

A Kezelősegéd a munkafolyamat lépéseinek vezérlésével, személyes statisztikákkal és a képernyőn felbukkanó információkkal segíti a kezelők munkáját. A kezelő az ügyfelek elégedettségét szem előtt tartva fokozhatja a hívás hatékonyságát.

A helyzethez alkalmazkodó híváselosztási műveletek (fel/lekapcsolódás, felgöngyölítés, szünet) révén jól irányítható a munkafolyamat, illetve megnyithatók és bezárhatók az egyes csoportok.

A kezelő megjelenítheti a hívásokkal kapcsolatos információkat: a hívó és a hívott számot, az elért csoportot vagy a várakozási időt. Az alkalmazás a fentiek mellett lehetővé teszi a hívások osztályozását és szabad ülésrend kiválasztását.

A hívások ütemének megfelelő kezelésében segítséget nyújthat, hogy a kezelő megjelenítheti a várakozó hívások számát, tevékenységének mértékét, valamint a kezelt hívások osztályozását. Megtekintheti a hívásnaplót is.

The screenshot shows the Alcatel Call Center Office interface with several components labeled in Hungarian:

- Segéd állapot**: Assistant status icons at the top.
- Képességkezelés**: Skill management icons at the top.
- Várakozási idő a sorban és a beszélgetések időtartama**: Waiting time in the queue and call duration icons at the top.
- Hívás és hívott számok**: Call and called numbers field.
- 00:00:00**: Call timer.
- N/A type associated**: Call type dropdown menu.
- Egy hívás minősítése**: Call quality rating icon.
- Személyes tevékenység mértéke**: Personal activity level gauge.
- Hívott ACD csoport**: Called ACD group dropdown menu.
- Személyes minősítési statisztikák**: Personal performance statistics table.
- A Segéd csoportstatisztikái**: Assistant group statistics bar chart.
- Kezelősegéd**: Assistant label at the bottom right.

Idő	Összes	Kezelt	Átlag
1	1	1	1
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
7	0	0	0
8	0	0	0
9	0	0	0
10	0	0	0
Teljes	1	1	1
Szűrt	2	2	2

INTEGRÁLT CALL CENTER MEGOLDÁS

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Végül a képernyőn felbukkanó információkra támaszkodhat a bejövő hívás kezelése során. Az alkalmazás előre létrehozott, a későbbiekben testreszabható Microsoft® Access™ adatbázist is tartalmaz.

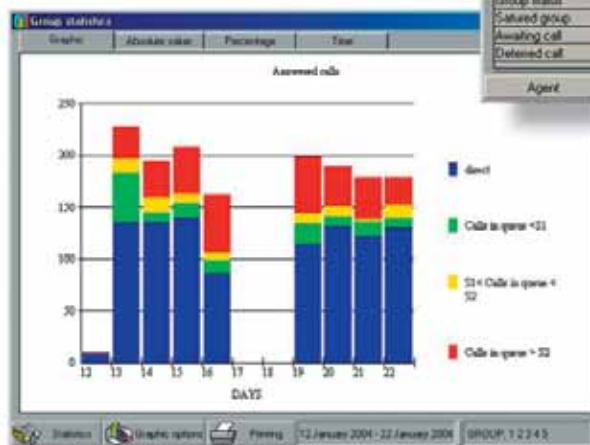
Képes együttműködni a PIMphony telefonos szolgáltatásaival (hívás fogadása, hívás törlése, ...) és felbukkanó információival, valamint a Microsoft® Outlook™, Act!™, GoldMine® vagy Microsoft® Access™ alkalmazásokkal.

További információkat a PIMphony bemutatkozó füzetében talál.

Supervisor Konzol

A supervisor alkalmazás szolgáltatásai:

- Valós idejű teljesítményelemzés a kezelők, csoportok és vonalak szerint
- A kezelő, illetve a csoport állapotának módosítása



Statistikakezelő

Statistikakezelő

A valós idejű állapotkövetés mellett a már lezárult statisztikák táblázat és grafikon formában egyaránt megjeleníthetők különböző időszakok (napok, hónapok, illetve a felhasználó beállításai) szerinti lebontásban. A hálózaton kívüli műveletekhez adatokat hívhatunk le az **OmniPCX Office** rendszerről. Az előzetesen elkészített sablonokon alapuló jelentések automatikusan kinyomtathatók. A statisztikai információ kiterjedhet a csoport(ok)ra (hívások száma és átlagos időtartama, a sorban lévő várakozó hívások száma stb.), csakúgy, mint a kezelőkre (megválasztott ACD hívások, beszélgetés átlagos időtartama) és a hívások osztályozására.

No	Station	Name	Group	Rank	Rate	Status
1		Smith	1	01	0%	Off duty
2	102	Jones	1	148	9%	Ringng
3	103	Hart	1	148	0%	No answer
4	101	Martin	1,2	148/252	26%	A.C.D. busy
5	105	Ramirez	2	02	0%	FAULTY
6	106	Muller	2	02	0%	FAULTY
7	107	Mayer	2	04	0%	FAULTY
8	108	Lopez	2	05	0%	Off duty

	Group 1	Group 2	Group 3	Group 4	Group 5	Group 6	Group 7	Group 8
Answered calls	1	0						
Calls being routed	1	0						
Waiting time < overflow time	0	0						
Waiting time > overflow time	0	1						
In queue > 5:1	0	1						
In queue > 3:2	0	1						
Detained calls	0	0						
Calls service closed	0	0						
Group status	Open(M)	Open(M)						
Staffed group								
Awaiting call								
Detained call								

Supervisor Konzol

INTEGRÁLT CALL CENTER MEGOLDÁS

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Meghatározó jellemzők

Csomag	Alcatel OmniTouch Call Center Office			
	Welcome Office		Welcome Office Pro	
Platform	Business HD-vel	eBusiness	Business HD-vel	eBusiness
Kapcsolódó kezelők maximális száma	10	10	20	20
ACD csoportok (max.)	8	8	8	8
Kezelők (max.)	32	32	32	32
Call Center lehetőségek				
Kezelő alkalmazás (max. kapcsolat)	10	10	10	20
Supervisor alkalmazás (max. kapcsolat)	1	4	1	4
Statistika alkalmazás	Választható	Választható	Beépített	Beépített
További kiegészítő lehetőségek				
Teljes automatikus kezelő	Választható	Választható	Választható	Választható
PIMphony Pro/Team	Választható	Választható	Választható	Választható

Ügyfél PC követelmények

Kezelősegéd	Supervisor konzol	Statistikakezelő
CPU Pentium 500 Mhz	CPU Pentium 500 Mhz	CPU Pentium 500 Mhz
RAM: 64 Mb	RAM: 64 Mb	RAM: 64 Mb
Lemezterület: 50 Mb	Lemezterület: 50 Mb	Lemezterület: 50 Mb és 500 Mb az éves statisztikához
Op. Rendszer: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP4 vagy Windows® XP	Op. Rendszer: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 vagy Windows® XP	Op. Rendszer: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 vagy Windows® XP
Ethernet kártya	Ethernet kártya	Ethernet kártya