

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Spolehlivé škálovatelné kontaktní centrum
pro zvýšení produktivity Vaší firmy



Firemní řešení se strategickým významem

Kontaktní centra představují kritický prvek firemní interakce se stávajícími i potenciálními zákazníky. Vytvoření co možná nejefektivnějšího call centra je klíčový proces s velkou důležitostí:

- **Úroveň služeb** poskytovaných zákazníkům závisí na efektivním směrování hovorů na příjemce s maximální kompetencí.
- **Management** vyžaduje výkon a flexibilitu systému moderního kontaktního centra pro řízení a snižování nákladů a pružné reagování na proměnlivé podmínky na trhu.
- **Pracovníci dohledu (Supervizor)** potřebují aplikace pro monitorování úrovně služeb a zásahy v reálném čase nezávislé na skutečné lokaci jednotlivých operátorů.
- A nakonec **operátoři (Agenti)** potřebují uživatelsky přívětivou počítačovou aplikaci pro efektivní plnění svých každodenních úkolů.



Co vyžaduje vybudování špičkového kontaktního centra?

Novou sadu modulů kontaktního centra Alcatel-Lucent OmniTouch™ family s následujícími možnostmi:

■ CC Distribution

Systém rozdělování hovorů (Contact Center Distribution) představuje klíčový prvek kontaktního centra. Systém založený na inovativním patentovaném modelu umožňuje snadné navrhování a řízení přidělování hovorů podle dovednosti operátorů.

■ CC Supervision

Systém dohledu (Contact Center Supervision) nabízí funkci dohledu a konfigurování v jediném kroku. Levé tlačítko na myši vám umožní snadný přístup do grafického přehledu v reálném čase. Pravé tlačítko umožňuje snadný přístup do grafické konfigurace.

■ CCIVR

Interaktivní hlasový systém Contact Center Interactive Voice Response přináší nové metody pro interakci koncového uživatele-zákazníka prostřednictvím nejnovější technologie rozpoznávání hlasu a převodu textu na hlas („text-to speech“), výrazné úspory díky využití automatizovaných služeb, zabezpečení investic v důsledku využití průmyslových standardů jako například Microsoft Windows.

■ CC Agent

Contact Center Agent je aplikace využívaná jako integrovaný front-end nebo stavební prvek pro PC s CRM aplikací.

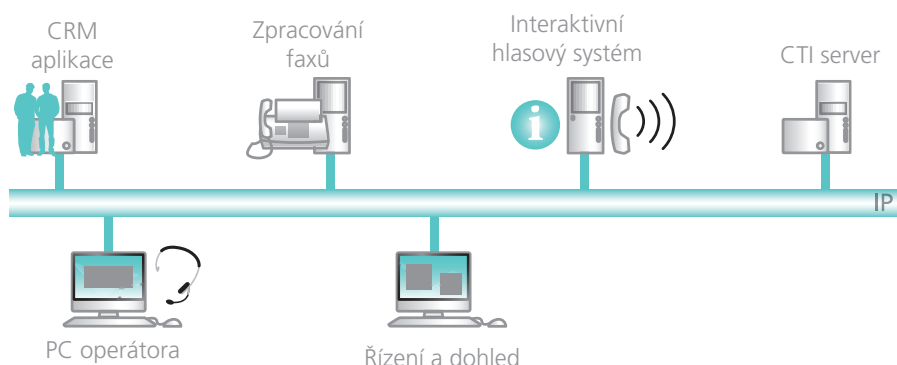
■ CC Outbound

Contact Center Outbound Contact Center outbound představuje systém vytáčení i řízení kampaní patřící do rodiny Alcatel OmniTouch. Jedná se o pokročilé řešení určené pro realizaci telemarketingových kampaní. CC Outbound nabízí několik módů vytáčení s detekcí hlasu, směšování hovorů a integrovaného desktopového agenta se všestrannými funkcemi řízení kampaní a jednotným dohledem.

■ Infrastruktura

Alcatel-Lucent Contact Center nabízí špičkovou technologii a plně integrované propojení CTI link. Otevřená architektura a příklon společnosti Alcatel-Lucent k podpoře partnerských dodavatelů přináší kompatibilitu s aplikacemi třetí strany.

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise





Alcatel-Lucent Contact Center Distribution & Supervision

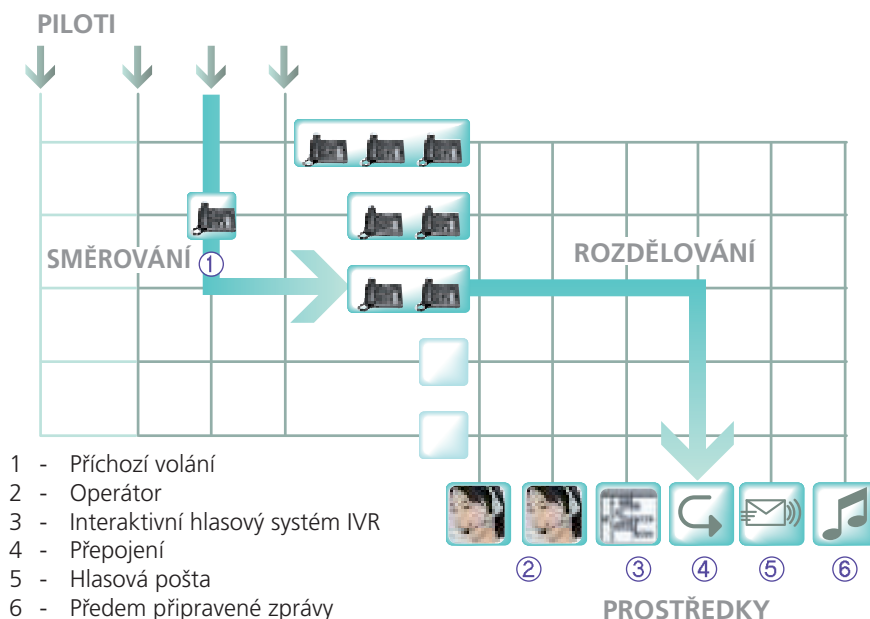
Klíčové stavební prvky kontaktního centra

Kontaktní centra pro dnešní firmy představují celou řadu výzev. Kontaktní centra nyní tvoří integrální součást firemní strategie zajišťující efektivní a flexibilní samoobslužné služby pro stávající i potenciální zákazníky. To vyžaduje sofistikovaný a moderní systém rozdělování hovorů nabízející zpracování příchozí komunikace a současně funkce dohledu. Právě to plus další možnosti přináší produkty Alcatel-Lucent CC Distribution a CC Supervision.



Alcatel-Lucent CC Distribution

Alcatel-Lucent Contact Center Distribution (CC Distribution) představuje novou generaci systémů automatického rozdělování hovorů ACD. Systém je založený na nejnovějších technologiích Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, jedinečné decentralizované architektury a dlouholetých zkušenostech uživatelů. Patentovaná maticová struktura distribuce Alcatel-Lucent zajišťuje díky jedinečnému směrovacímu algoritmu založenému na vyhodnocení kompetence a nákladů bezkonkurenční špičkové řízení komunikace a prostředků.





Vlastnosti:

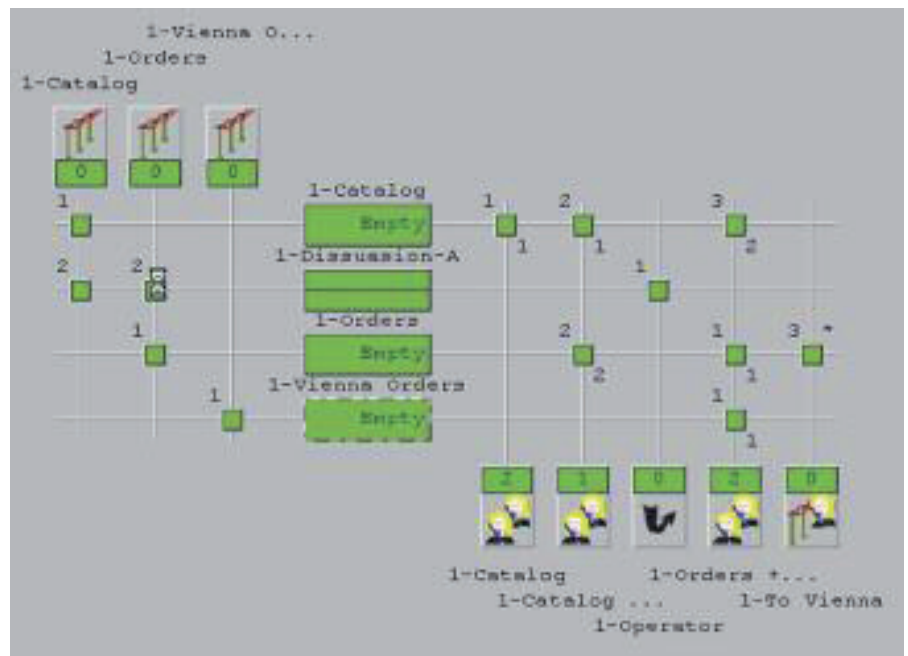
- Komplexní a flexibilní prognostické „look ahead“ směřování a rozdělování hovorů
- Řízení komunikačního toku v závislosti na službě
- Mapování dovednosti (skill mapping) s prioritou pro hovory v závislosti na dostupných prostředcích
- Přímé volání na číslo operátora
- Pokročilé funkce fronty s hlasovými zprávami pro volající
- Automatická změna pravidel rozdělování podle denní doby nebo dnu v týdnu
- Automatická volba služby podle volaných (DNIS) a volajících čísel (ANI)
- Rovnoměrné rozdělování volání v závislosti na okamžiku příchodu (pro každé volané číslo)
- Klíčový prvek kontaktního centra s otevřenou architekturou Alcatel-Lucent CC Distribution
- Těsná spolupráce s interaktivními hlasovými systémy zahrnující špičkový hlasový systém Alcatel-Lucent Contact Center IVR (CCIVR) pro identifikaci volajících a kategorizaci volání
- Síťové funkce a virtuální systém automatického rozdělování ACD s homogenním prostředím pro správu a řízení
- Podpora vzdálených operátorů s propojovacími boxy Alcatel-Lucent
- Všestranné možnosti přepojení příchozího hovoru na základě informací od volajícího díky funkci Automatické spojovatelky (Automated Attendant).



Příklad obrazovky virtuálního kontaktního centra znázorňuje sousední obrázek. Na obrazovce je schéma rozdělování u firmy vyřizující telefonické objednávky prostřednictvím kontaktních center. Supervizor má k dispozici přehled a funkce řízení pro celé virtuální kontaktní centrum, zpracování příchozí komunikace je díky rovnoměrnému rozložení zatížení vysoce efektivní. Supervizor má také přístup do všech lokací a může efektivně řídit důležité operace nezávisle na skutečném místě pracoviště operátora.

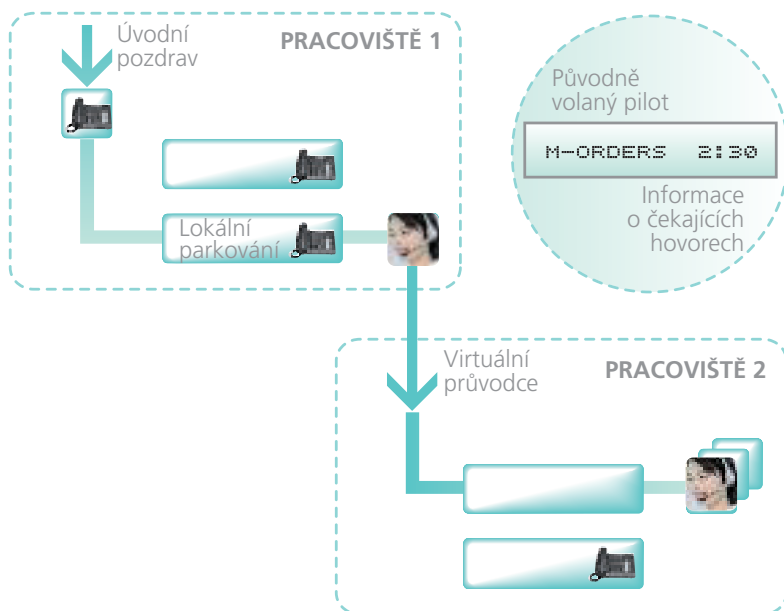
Konfigurace se třemi službami a dvěma lokacemi:

„1-Catalog“ a „1-Orders“ představují body přímého přístupu v lokaci Miláno, zatímco „1-Vienna Orders“ zpracovává nadlimitní hovory převedené z kontaktního centra (overflow). Tři skupiny operátorů pracují v uzlu „Milan“, čtvrtá („1-To-Vienna“) v lokaci „Vienna“.



Virtuální kontaktní centrum

Skutečné virtuální kontaktní centrum je možno vytvořit také sloučením prostředků situovaných na různých pracovištích. Příslušné dostupné prostředky mohou být využity ke zpracování volání podobného profilu (lokální nebo vzdálená). Volání zpracuje první dostupný operátor nezávisle na umístění svého pracoviště. Přidělení hovoru probíhá z hlediska volajícího v konzistentním prostředí, takže nepozná, zda je jeho volání zpracováno v místní nebo vzdálené lokaci. Informace o původu a charakteristice volání má k dispozici pouze operátor.



Na daném lokálním pracovišti jsou vyhrazeny "vzdálené skupiny" reprezentující obrazy pro vzdálené rozdělování. Systém vzdáleného rozdělování tvoří virtuální pilot (dedikovaný) a virtuální fronta zpracovávaná skupinami vzdáleného uzlu.

Mezi systémy probíhá výměna informací tak, aby stav vzdálené skupiny odpovídal stavu přidruženého virtuálního pilota. Vzdálené skupiny se z pohledu lokální distribuce jeví pouze jako další skupina.

Jakmile vznikne možnost potenciálního zpracování lokálního volání ve vzdálené skupině, v příslušné virtuální frontě se vytvoří kopie charakteristiky volání. Z důvodu úspory nákladů ovšem volání samotné zůstane ve frontě lokálně.

Během tohoto procesu probíhá mezi uzly pouze výměna servisních informací s využitím datové komunikace vytvořené pro síťový protokol podporovaný nástrojem Alcatel-Lucent CC Distribution. Ke skutečnému přepojení volání na vzdálené pracoviště dojde až poté, co se vybere operátor.

„Volání“ zařazená do virtuální fronty se z perspektivy rozdělování jeví transparentně, k dispozici je možnost vazby všech mechanismů distribuce do směrů mezi virtuální frontou a skupinou, umožňující naprostou flexibilitu pro volbu jak volání, tak operátora.

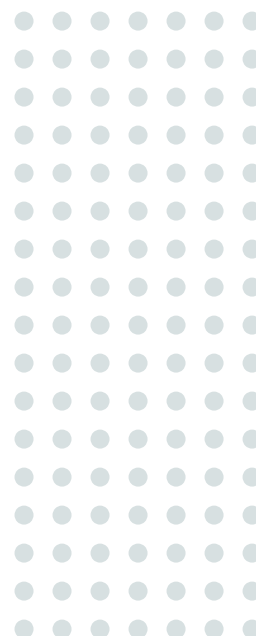
Alcatel-Lucent Navigator

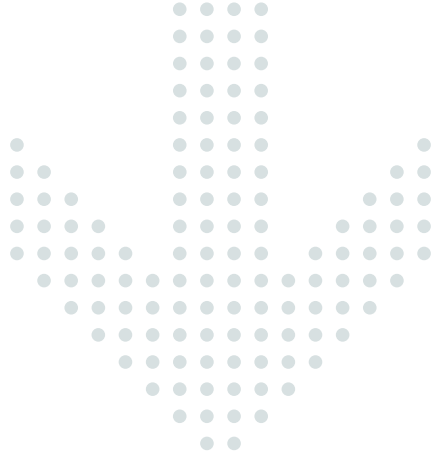
Řízení kontaktního centra

Je řízení Vašeho kontaktního centra příliš složité a časově náročné? Vyzkoušejte možnosti nástroje Alcatel-Lucent Navigator, obsahujícího grafické uživatelské rozhraní jednotného dohledu a řízení.

Alcatel-Lucent Navigator je "all-in-one" nástroj řízení nabízející:

- Komplexní přehled o celém kontaktním centru, nezávisle na fyzické lokaci pracovišť
- Statistické vyhodnocení výkonu a úrovně služeb v reálném čase hovor po hovoru
- Rekonfigurování systému a dohled nad všemi objekty CC Distribution pouhým klepnutím tlačítka myši
- Uživatelské rozhraní plně kompatibilní s Windows
- Přehled o probíhajících operacích: každý uživatel zajišťující dohled má v mezích možností k dispozici vizuální přehled a možnosti modifikace pro piloty, fronty a skupiny.

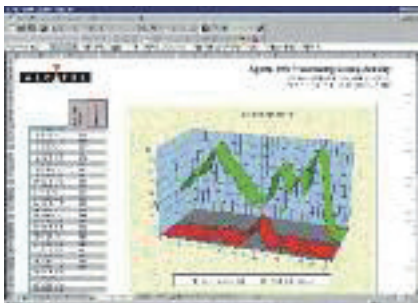
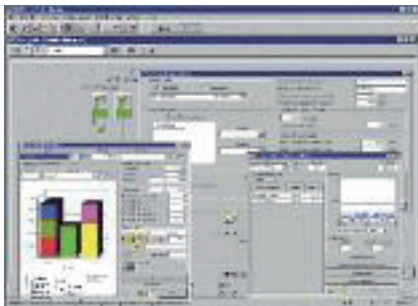
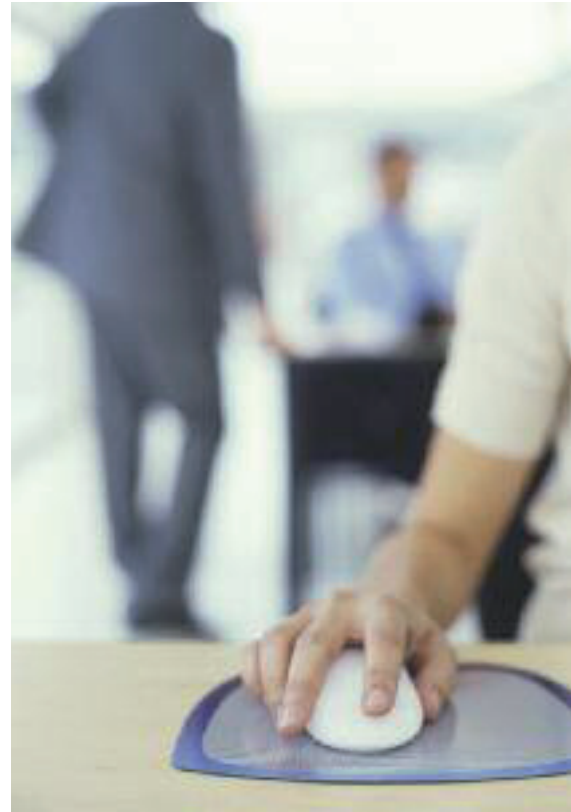




Alcatel-Lucent CC Supervision

Dohled v reálném čase klepnutím tlačítka myši

Contact Center Supervision představuje ideální doplněk pro nástroj CC Distribution. Modul dohledu nabízí nejmodernější metody monitorování v reálném čase pro všechny objekty (piloti, fronty, skupiny, ...) nezávisle na fyzickém umístění. Management a pracovníci dohledu mohou celý proces zpracování volání přesně doladovat, sledovat úroveň služeb a stav provozu a reagovat na neočekávané situace.



Další možnosti CC Supervision:

- Přístup k pilotům, frontám, skupinám a informacím o stavu agentů přímo z obrazovky navigátoru
- Sledování volání založené na událostech poskytující podrobné statistické údaje
- Standardní pracovní stanice pro dohled (možnost přihlášení na libovolném PC s Windows)
- Statistické vyhodnocení v reálném čase a řízení systému v grafickém rozhraní s okamžitým přehledem
- Informace o úrovni služeb v reálném čase na úrovni manažera
- Displeje s možností zavěšení na stěnu
- Signalizace alarmu na každé pracovní stanici dohledu (automaticky otevírané „pop-up“ okno plus akustický signál)
- Funkce teamingu pro operátory nezávisle na aktuálním nastavení rozdělování hovorů umožňující rychlé porovnání výkonnosti vybraných operátorů.

Statistické vyhodnocení a podrobné reporty

Kromě statistiky v reálném čase poskytuje nástroj CC Supervision detailní statistické údaje s využitím aplikace Excel v tabulkách a grafech s volitelnými parametry. K dispozici je také možnost stažení dat s údaji o hovorech do databáze (Data Warehouse) pomocí FTP / TCP-IP přenosu pro pozdější zpracování podle vlastních potřeb.

Další vlastnosti:

- Hladký přístup do aplikace Excel přímo z nástroje CC Supervision
- Asociace OLE (object linking and embedding) z dohledového PC do aplikace Excel
- GUI volba statistiky integrované v CC Distribution prostřednictvím dohledového PC
- Možnost uživatelské editace, formátování a tisku v aplikaci Excel
- Online ukládání informací
- Reporty pro události volání a kódy transakce



Alcatel-Lucent Contact Center Agent

Sada nástrojů a aplikací kontaktního centra pro operátory

CC Agent (Contact Center Agent) je aplikace pro operátory kontaktního centra na bázi Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise. Rozhraní aplikace má formu lišty nástrojů koexistující s dalšími spuštěnými aplikacemi nebo může být skryté v případě integrování s takovými aplikacemi.

Jako aplikace

nabízí operátorům plnou kontrolu hlasové komunikace a relací, pokročilé funkce monitorování hovorů, statistické vyhodnocení pro operátory i skupiny a přístup ke kritickým informacím z PC.

Jako lišta nástrojů

poskytuje CC Agent sadu špičkových vývojových nástrojů pro integraci aplikací řízení vztahů se zákazníky (Customer Relationship Management - CRM).

Koncepce klient / server

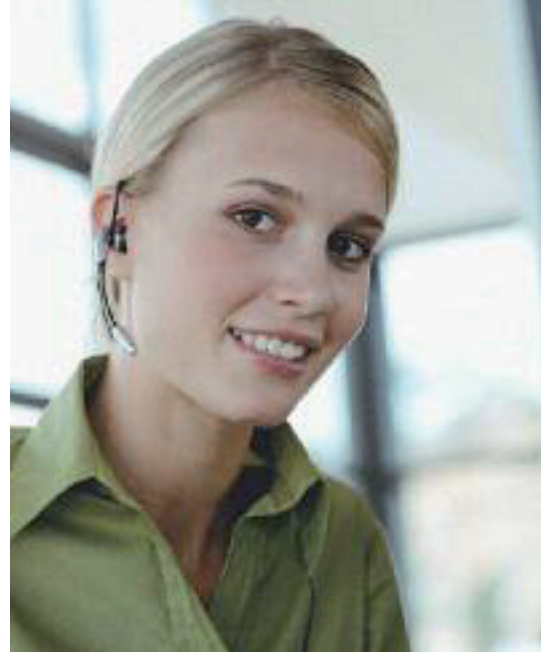
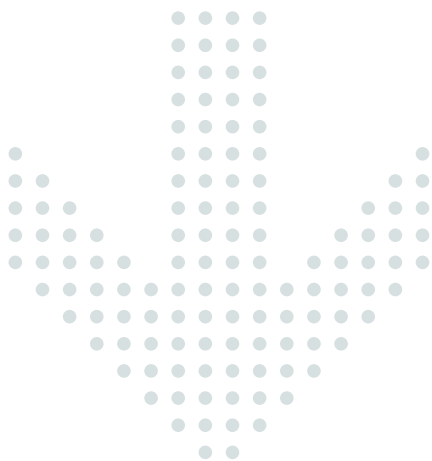
Architektura CC Agent využívá koncepci klient/server.



CC Agent server integruje:

- **telefonní server zajišťující služby hlasové komunikace a řízení operátora**
- **statistický server** pro statické vyhodnocení v reálném čase a statistiku operátora
- **konfigurační server** pro automatické konfigurování aplikace CC Agent a řízení rozdělování hovorů CC Distribution

CC Agent client (PC aplikace) má lišty nástrojů a otevřená rozhraní pro integraci s firemními aplikacemi, službami MAPI a LDAP kompatibilními adresáři

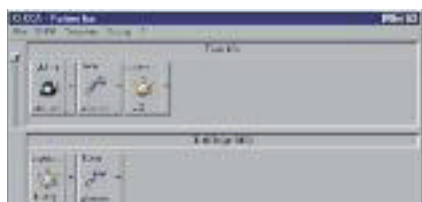


Sada nástrojů a aplikace kontaktního centra pro operátory

Integrace do desktopu

Nástroj CC Agent uživatelům nabízí výhody všech moderních funkcí hlasové komunikace Alcatel-Lucent CC Distribution. Umožňuje okamžitý přístup k informacím o stavu komunikace. Operátoři mohou kdykoliv zjistit individuální stav své aktuální relace a aktivitu své skupiny. Práce operátora je díky jedinému pracovnímu nástroji jednodušší. Operátoři mají snadný přístup k důležitým funkcím telefonie jako jsou přijetí hovoru, zavěšení, konference, přepojení, přepínání hovorů nebo přidržení/obnovení hovoru.

Specializované ACD funkce umožňují operátorům řídit své relace (přihlášení/odhlášení, doba na dodatečné zpracování (wrap up) atd.), komunikovat s dohledem (volání dohledu) a otevírat/zavírat službu CC Distribution.



← Lišta partnerů

Operátor v této liště může v reálném čase ověřit dostupnost vybrané skupiny a případně zvolit cíl přepojení komunikace. V jednotlivých skupinách se vždy zobrazují zařazení operátoři a jejich stav. Operátor tak má okamžitý přehled o dostupnosti příslušných operátorů.



← Univerzální jmenné vytáčení

Operátor může použít volbu podle jména s využitím několika seznamů (například osobní adresář CC Agent, integrovaný telefonní seznam Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, adresář Alcatel-Lucent, adresáře kompatibilní s protokolem LDAP nebo jakékoli jiné adresáře s Alcatel-Lucent directory API. CC Agent zajišťuje také zobrazování jména a „pop-up“ okna s informacemi adresáře pro jakékoli příchozí nebo odchozí volání.



← Služby zpráv

U systémů zpracování zpráv Alcatel-Lucent nebo jiných systémů kompatibilních s protokolem MAPI se upozornění na přijaté zprávy může zobrazovat přímo v liště operátora. Přístup k přijatým zprávám umožňuje příslušná ikona.

Správa historie umožňuje přístup k záznamům o hovorech. Záznamy je možno řadit podle zvolených kritérií, jediným klepnutím tlačítka myši na vybraný záznam lze realizovat zpětné volání.



Toolkit pro vytvoření „front-end“ CRM aplikací (Customer Relationship Management) na PC operátora.

Podpora CRM nástrojů

CC Agent se díky vývojovým nástrojům hladce integruje do předních CRM.

OLE server - DDE rozhraní

CC Agent zahrnuje OLE server a DDE rozhraní umožňující jiným aplikacím přístup k informacím nástroje CC Agent nebo aktivaci telefonních funkcí (například „pop-up“ informace přichozího volání).

Ovládání **ActiveX** je k dispozici jako řešení na zakázku.

Záznamové rozhraní

CC Agent umožňuje řízení externích záznamových systémů (Nice Systems, atd.).

Podpora vzdálených operátorů

CCA Nomadic

Řešení CC Agent Nomadic nabízí mobilním uživatelům a uživatelům pracujícím z domova vybaveným multimediálním PC (VoIP), mobilním telefonem, analogovým terminálem nebo domácím digitálním telefonem DECT/PWT transparentní přístup ke službám nástroje CC Agent.

Zkratky

ACD Automatic Call Distributor (aut. rozdělování hovorů)

ANI Automatic Number Identification (aut. identifikace čísla)

DDE Dynamic Data Exchange (dynamická výměna dat)

DECT Digital European cordless telecommunications (evropský systém digitálních bezšňůrových terminálů)

DNIS Dialed Number Identification Service (služba identifikace volaného čísla)

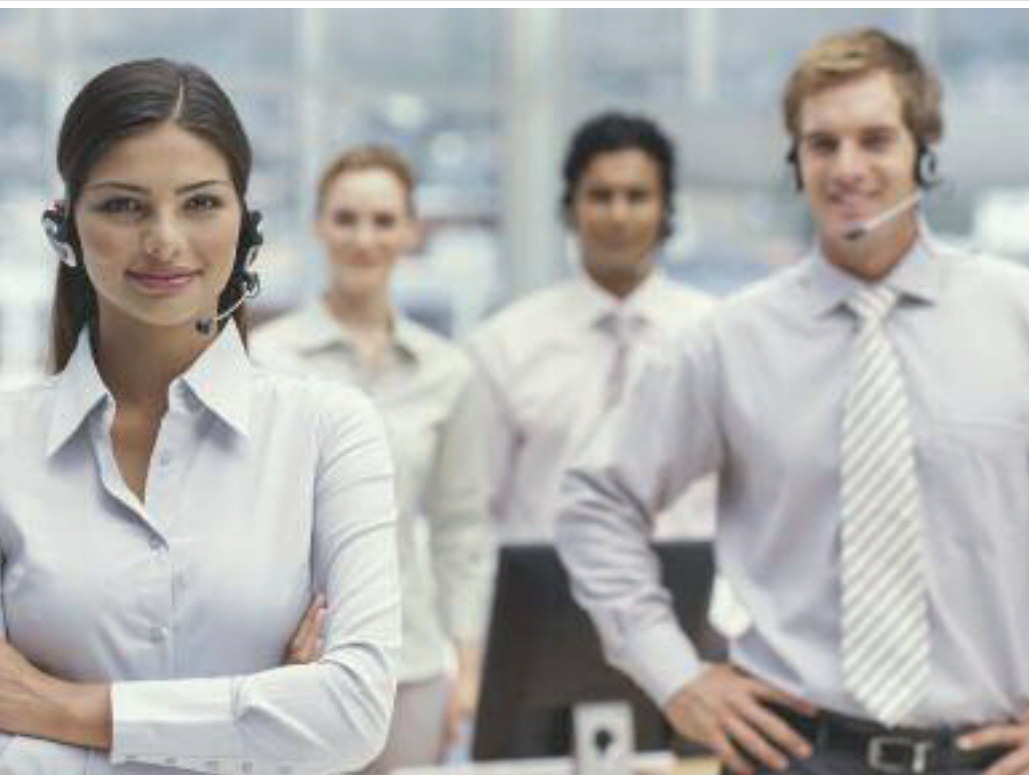
GSM Global System for Mobile communications (globální systém mobilní komunikace - zejména Evropa a velká část Asie)

LDAP Lightweight Directory Access Protocol (lehký adresářový přístupový protokol)

MAPI Messaging Applications Programming Interface (rozhraní programování aplikací zpráv)

OLE Object Linking and Embedding (propojování a vkládání objektů)

PWT Personal Wireless Telecommunications (osobní bezšňůrové telekomunikační systémy - Severní Amerika)





Udržte si náskok

Společnost Alcatel-Lucent udávající tempo ve vývoji telekomunikačních technologií Vám nabízí řešení kombinující nejnovější vědecké a technologické poznatky a možnosti vyžadované zákazníky. Ve společnosti Alcatel-Lucent a její celosvětové síti s 2500 partnery najdete globálního partnera s lokálním zastoupením pro dlouhodobou efektivitu Vašeho řešení.

Nabízíme Vám:

- Vysoce dostupný, flexibilní a na standardech založený systém podporovaný úsilím společnosti Alcatel-Lucent v oblasti inovací a podporou partnerských řešení.
- Nástroje osobní komunikace pro výměnu a sdílení informací kdykoliv, kdekoliv a prostřednictvím libovolného zařízení a typu přístupu.
- Průběžně probíhající inovace produktů, které Vám pomohou zvýšit náskok v konkurenčním prostředí.
- Šetrnost produktů k životnímu prostředí od okrajových bodů až po centrální datový uzel.
- Dlouhodobý příklon k otevřeným řešením a standardům a vedoucí postavení při přípravě standardů budoucí generace.
- Bezkonkurenční portfolio zahrnující více než 650 produktů, globální přítomnost, globální servisní tým a místní zákaznickou podporu.

Síť Alcatel-Lucent Business Partner Network

Celosvětově působící síť akreditovaných partnerů Alcatel-Lucent splňujících přísné požadavky programu Business Partner Program vám pomůže s volbou řešení optimalizovaného pro konkrétní potřeby Vaší firmy.

Odborníci našich partnerů vám pomohou navrhnout optimální síťovou architekturu a firemní komunikační systém na základě Vašich potřeb. Připraví pro vás aplikace optimalizované pro Váš komunikační systém.

Naši partneři vám pomohou s přechodem na nové technologie a s rozšiřováním řešení Alcatel-Lucent v souladu s rozvojem firmy tak, aby byla zajištěna jeho trvalá produktivita.

Kontaktní centra



4289141 - EN - 05/2009 - Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent a logo Alcatel-Lucent jsou ochranné známky společnosti Alcatel-Lucent. Všechny ostatní uvedené ochranné známky jsou majetkem příslušných vlastníků. Alcatel-Lucent neodpovídá za přesnost zde uváděných informací a současně si vyhrazuje právo na jejich změnu bez předchozího upozornění. © 2009 Alcatel-Lucent. All rights reserved. Snímky: Getty images.

www.alcatel-lucent.com

