



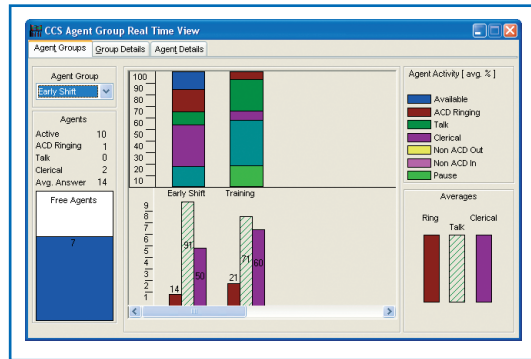
Центр Вызовов Astra BusinessPhone

Центр вызовов Astra BusinessPhone предназначен для малых и средних предприятий, стремящихся улучшить обслуживание клиентов. Центр вызовов BusinessPhone имеет модульное построение и может легко расширяться по количеству агентов и необходимым функциям, в зависимости от настоящих и будущих потребностей предприятия в целях обеспечения эффективного управления связью.

Обзор

Основой системы является внутренняя функциональность по Автоматическому распределению вызовов (ACD), которая включена в систему BusinessPhone. Эта функциональность обеспечивает направление вызовов в наиболее подходящую группу обработки вызовов: отдел счетов, группа заказов на продажу или склад, повышая тем самым эффективность процесса связи.

Одним из основополагающих блоков в системе является приложение Администратора центра вызовов BusinessPhone – Call Center Supervisor (CCS), представляющее собой информационную систему для центра вызовов BusinessPhone и обеспечивающее руководство и сотрудников информацией о работе центра вызовов как в режиме реального времени, так и посредством журнальных отчетов. Данная информация важна для точной настройки ежедневной работы центра вызовов и долгосрочного планирования.



Сведения об агенте или группе (CCS)

Приложение BusinessPhone Call Center Assistant (CCA) предназначено для дополнительной функциональности по поддержке агентов и администраторов. Данное приложение, работающее в среде Windows, увеличивает производительность агентов центра вызовов, обеспечивая единую среду для совершения множества операций. Компьютерная телефония (СТТ) используется для упрощения процесса работы: агенты выполняют управление вызовами и административные задачи с помощью сетевого компьютера.

В дополнение к перечисленным приложениям можно установить настенные дисплеи, которые держат отдельные агентов в курсе работы всей группы, или систему интерактивного голосового ответчика (IVR) для инструкций вызывающим абонентам или передачи информации при удержании вызова.

Оба приложения, CCA и CCS, имеют бесплатный 60-дневный тестовый период. Более того, CCA и CCS устанавливаются на плате IAS (сервера интегрированных приложений), содержащего встроенный центр вызовов, который предлагает удобную концепцию покупки и тестовой эксплуатации, а также позволяет сократить время на установку. Windows Server 2003 Embedded Telecom Edition работает на платформе IAS.

Схема Enterprise Product Certification Scheme компании Aastra позволяет разработчикам программного обеспечения сертифицировать специализированные компьютерные приложения для работы с BusinessPhone. Приложение BusinessPhone совместимо с любым программным обеспечением центра вызовов и соответствует всем требованиям клиентов.

Описание приложения Call Center Supervisor

Администратор центра вызовов BusinessPhone (CCS) является пакетом программ с мощными адаптируемыми средствами для администрирования центра управления вызовами. Возможна установка пакета как на отдельный ПК, так и в сети. В сетевой конфигурации обеспечивается поддержка до пяти рабочих мест администратора, с которых можно работать одновременно. Приложение администратора центра вызовов позволяет администратору производить наблюдение за рабочими местами агентов и оказывать им содействие в работе. Приложение CCS позволяет производить сбор и представление информации в наглядном виде, что значительно удобнее, нежели изучение гор детализированных статистических отчетов. Система может автоматически перезапускаться локально или через сетевое рабочее место каждый час, день, неделю или месяц в зависимости от программирования, причем обеспечивается высокая степень защиты данных заказчиков.

Используя приложение CCS администратор получает информацию о нуждах заказчиков, их требованиях, способности пережить время нахождения в очереди, а также загрузку системы, работу агентов, стоимость вызовов и возможную прибыль.

Для определения данных параметров система использует индикаторы производительности. Данные индикаторы могут включать средние величины стоимости вызова, степени удовлетворения заказчиков, уровня обслуживания, процента потерянных вызовов, уровня ошибок, прогноза, реальной нагрузки вызова, номеров агентов, соответствия расписанию и среднего времени обработки вызова.

Приложение CCS обладает мощными средствами для сбора данных, необходимых для расчета данных индикаторов и их вывода на настенные экраны или рабочие места агентов, а также для составления отчетов. Встроенный в систему планировщик обслуживания позволяет производить подсчет и краткосрочный прогноз соотношения между количеством персонала и уровнем обслуживания, что является ключевым показателем для определения краткосрочного и долгосрочного планирования работы центра распределения вызовов.

Приложение CCS в первые 60 дней после установки работает в тестовом режиме, рассчитанном на 40 агентов и 5 администраторов. По истечении этого периода необходимо приобрести ключ защиты программного обеспечения, который подключается к параллельному или USB-порту и позволяет задействовать лицензию.

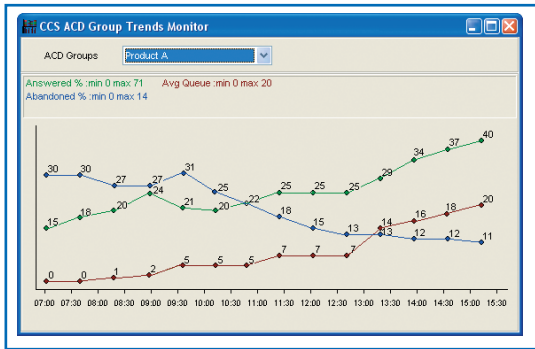
Приложение CCS устанавливается на плате Интегрированного Сервера Приложений (IAS). Приложение может запускаться вручную пользователем с ПК либо инженерным персоналом при первом запуске ПК. Это обеспечивает сбор данных, даже если пользователь не вошел в систему.

При использовании клиентским приложением CCS на платформе Windows XP оно будет иметь привычный вид графического интерфейса Windows XP. В приложение встроена система информационной поддержки на основе технологии HTML, которая предлагает систему поиска ответов по контексту.

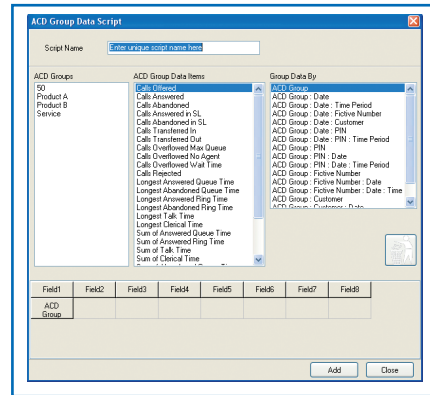
Обработка вызовов и управление сотрудниками

BusinessPhone Центр вызовов BusinessPhone поддерживает до восьми групп ACD. Агенты могут работать в одной или во всех группах одновременно. Приложение CCS в графической форме показывает количество агентов, вошедших в каждую группу. Когда на изображение группы наведен курсор, отображается состояние агентов (занято, вызов, свободно и т. д.). Можно устанавливать длину очереди в группе для соответствия количеству свободных агентов.

Статистика по поступившим и отвеченным вызовам, уровню обслуживания и т. п. может поступать из системы на информационные дисплеи, работающие в режиме реального времени, или на настенные дисплеи либо на «виртуальные дисплеи» на компьютерах агентов. Администратор определяет информацию для отображения, время и на каком дисплее ее отобразить. Система может также автоматически выдавать сигнал тревоги по достижении предварительно установленных порогов; для некоторых параметров существует также звуковой сигнал.



Тренд группы ACD (CCS)



Сценарий данных группы ACD (DEM)

Возможен просмотр графов тенденций ключевых показателей производительности, например длины очереди, времени обработки вызовов, а также отображение краткосрочных прогнозов для показателей. Кроме того, можно выбрать протяженность каждого периода выборки, количество периодов для определения тенденций и количество периодов для отображения.

Возможно также выполнять прогнозы максимум для трех будущих периодов. Отображаются максимальные и минимальные значения выбранного индикатора.

Администраторы имеют постоянную возможность редактирования конкретных данных и параметров через меню «быстрой настройки» во всех окнах групп агентов и ACD в режиме реального времени.

Сотрудники могут распределяться администратором в любое количество произвольно установленных групп агентов независимо от того, в какую первоначально группу они назначены. Это позволяет администратору, например, сравнивать производительность новых сотрудников с производительностью уже установленных сотрудников.

Сведения об отдельных агентах (имя, номер телефона и т.п.) сохраняются в базе данных CCS, и им присваивается личный идентификационный номер, используемый для идентификации агента на графиках реального времени и в журнальных отчетах. При выполнении вызова через центр вызовов ряд гистограмм в цветной кодировке указывает состояние агента: занят, принимает вызов, свободен и т.п.

Журнальная статистика производительности группы ACD и группы агентов может создаваться таким образом, чтобы можно было устанавливать потребности в обучении и вычислять премии. Персонал центра распределения вызовов идентифицируется по PIN-коду.

Для графического представления местоположения агентов центра вызовов могут создаваться планы помещений. Данные планы обновляются в режиме реального времени для отображения информации по каждому телефону (например, номер телефона, PIN-код агента, находится ли в системе, занят ли разговором, продолжительность времени в текущем состоянии).

Отчеты

CCS содержит стандартные шаблоны для создания отчетов о производительности и активности агентов и групп ACD. На основании данных шаблонов могут составляться специально настраиваемые отчеты через указание следующих параметров:

- сведения об агенте;
- Группы ACD;
- группа агентов;
- время суток;
- период сбора данных;

- тип вызова (входящий, с переполнением);
- результат вызова (принят, прерван);
- код другого вызова.

Агенты могут ввести код каждого вызова, например «заказ получен», «отклонен» или «отложен», для создания подробных, полезных отчетов. Другая информация по вызовам может регистрироваться для получения возможности создания специальных отчетов, например, по видам вызывающих абонентов или характеру вызовов.

Приложение CCS включает возможности создания обширных графических отчетов о производительности групп и их активности с помощью новейшего пакета программ Crystal Reports. Любой отчет может автоматически выводиться в предварительно установленное время и на заранее определенные принтеры.

Встроенный модуль экспорта данных (DEM – Data Export Manager) позволяет администраторам центра вызовов легко экспортировать данные, сохраненные в CCS для использования в рабочих таблицах и других приложениях.

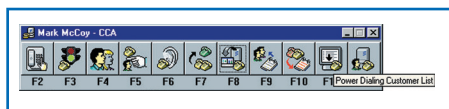
Главные функции модуля экспорта данных

- Легкий в использовании графический интерфейс для определения типа, формата и содержимого экспортируемых данных
- Возможность сохранения типа, формата и содержимого в качестве алгоритмов для использования в будущем
- Возможность редактирования сохраненных алгоритмов
- Возможность вывода вручную или автоматически по расписанию статистических данных

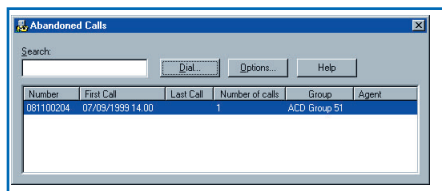
Планирование обслуживания

Встроенная программа Service Planner (Планировщик обслуживания) администратора центра вызовов BusinessPhone позволяет руководству центра вызовов моделировать влияние возможных изменений трафика, контролировать ресурсы или уровень сервиса, их влияние на производительность работы ACD. Могут выводиться текущие значения параметров, такие как количество агентов, уровень сервиса и порог, а также фактическая производительность. Изменения в каждом из этих значений могут выводиться на экран, а все остальные параметры затем мгновенно вычисляются.

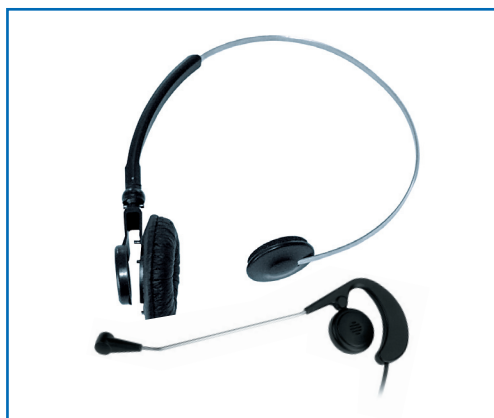
Это позволяет руководству видеть, например, каким образом добавление еще одного агента влияет на требуемый уровень производительности или выяснить, сколько агентов потребуется для достижения определенного уровня производительности. Статистические данные позволяют руководству выполнять широкий спектр прогнозов, например, по количеству агентов, которые требуются для обслуживания вызовов в наиболее напряженную неделю, на основе прошлогодних цифр по производительности.



Управление вызовами (CCA)



Список прерванных вызовов (CCA)



Гарнитура Aastra Dialog 200

Системное администрирование

Приложение CCS позволяет администратору:

- определять уровень обслуживания и другие пороговые значения;
- вводить PIN-коды агентов;
- ограничивать доступ пользователей к данным;
- настраивать периферийные устройства (принтеры, факсы и т. д.);
- архивировать и восстанавливать базу данных;
- настраивать автоматическую архивацию и восстановление пользовательских данных;
- создавать индивидуальные представления центра вызовов;
- создавать пароли;
- и многое другое...

Описание приложения Call Center Assistant

Приложение BusinessPhone Call Center Assistant (CCA) обеспечивает взаимодействие между агентами центра вызовов, их администраторами и центральной системой. Оно улучшает организацию работы и повышает эффективность центра вызовов.

Агенты могут отвечать и записывать информацию о вызовах, а также выполнять административные и канцелярские задачи, например вход и выход из системы, в привычной среде Windows. Все телефонные функции представлены на экранном меню, поэтому агент может набирать номера или отвечать на вызовы, не пользуясь трубкой или клавиатурой. Система использует цифровые системные телефоны Aastra. Центральные и индивидуальные каталоги доступны с компьютера.

Администраторы могут поддерживать агентов через мониторинг вызовов, обработку сообщений на рабочем столе и вывод статистики производительности центра вызовов на экраны агентов. Они могут также менять статус агента, например отключать режим «паузы», когда агент готов ответить на следующий вызов, а также обеспечивать выход агентов из системы в конце рабочего дня, повышая таким образом точность статистики обработки вызовов.

Обслуживание абонентов улучшается также благодаря автоматизации бизнес-процессов на основе CTI, которая, например, активирует на экране всплывающее окно с соответствующими данными при ответе на входящий вызов. На экране также выводятся сведения о продолжительности вызова, имя и номер вызывающего абонента.

Количество потерянных вызовов и упущенных продаж существенно снижается, поскольку CCA может записывать имена и

номера вызывающих абонентов, прервавших вызовы до получения ответа, обеспечивая таким образом возможность ответного вызова. Дополнительные продажи, получаемые только от одной этой функции, могут покрыть затраты на CCA всего за несколько недель.

Приложение содержит интегрированный модуль кампаний исходящих вызовов. Встроенные функции предварительного вызова и ускоренного набора позволяют выполнять больше вызовов за меньшее время. Встроенные средства позволяют агентам подготавливать вспомогательные алгоритмы работы, а гибкий пакет программ отчетности позволяет достигать высокой эффективности кампании.

Возможности приложения CCA можно оценить в течение 60-дневного периода бесплатного пробного использования с максимальной конфигурацией в 40 агентов. По истечении данного периода CCA смогут использовать только два агента. Если необходимо большее количество рабочих мест CCA, потребуется приобрести программный ключ лицензии или ключ защиты программного обеспечения, который подключается к параллельному порту. Приложение CCA также предустановлено на плате сервера интегрированных приложений (IAS).

Конфигурация и функции системы

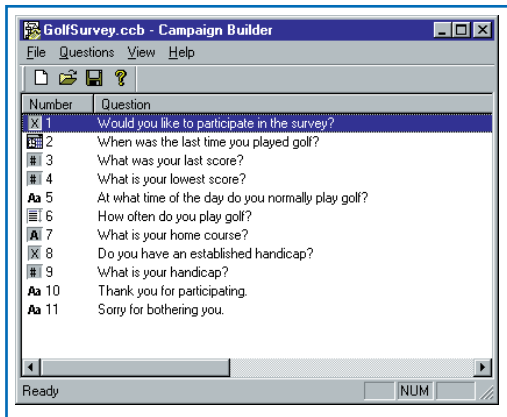
Приложение CCA интегрируется с другими элементами центра вызовов для обеспечения поддержки агентов и администраторов. Поскольку система базируется на CTI, агенты могут регистрироваться на любом компьютере в сети, сохраняя собственные настройки, что дает свободу при осуществлении индивидуальных настроек горячих клавиш и других элементов рабочего стола.

CCA имеет связь с системой BusinessPhone через платформу сервера Windows. Такую информацию, как данные каталогов, сведения об агентах и группы ACD, можно извлекать из других приложений центра вызовов BusinessPhone, минимизируя при этом время на настройку и снижая затраты на администрирование.

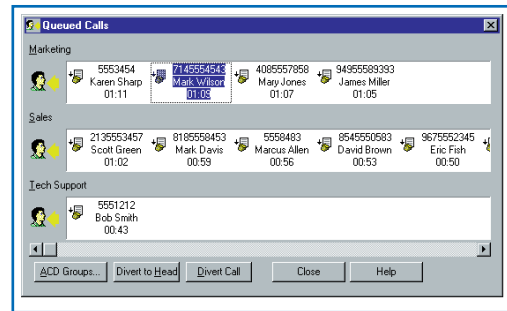
Данная интеграция обеспечивает высокий уровень информированности для агентов и управляемости для администраторов, что приводит к повышению эффективности работы центра вызовов. Например, на компьютерах агентов может выводиться статистика ACD, что поможет избежать покупки дорогостоящих настенных дисплеев; при этом администратор может дистанционно менять статус агентов и передавать сообщения на экраны ПК агентов. Агенты могут также переключаться в другие программы Windows, такие как встроенные словари или рабочие таблицы.

Управление вызовами и администрирование

Call Center Приложение CCA выводит функции Центра вызовов BusinessPhone на рабочие столы ПК агентов, имеющие индивидуальные настройки. С помощью мыши и экранных кнопок агент с соответствующими полномочиями может:



Построитель кампаний (CCA)



Запись вызовов в очереди (CCA)

- **набирать номера** – в том числе с помощью функции «ускоренного набора» в списке предварительного просмотра и из личного или системного каталогов;
- **просматривать список вызовов** – в нем перечисляются предстоящие вызовы для набора или изменения назначенного расписания;
- **отвечать** – имеется автоответчик. При этом может присутствовать следующая информация: продолжительность вызова, группа ACD, продолжительность нахождения в очереди, имя и номер вызывающего абонента (для внутренних вызовов или входящих вызовов по ISDN), идентификация клиентов и информация о набранном номере;
- удалять, удерживать/восстанавливать и передавать вызов;
- устанавливать конференц-вызов и отклонять вызов;
- запрашивать помощь у администратора через текстовое сообщение;
- вводить несколько кодов вызовов из предварительно определенного списка имен и номеров кодов;
- входить и выходить из системы;
- просматривать в режиме реального времени статистику ACD;
- создавать личный список ускоренного набора максимум десяти номеров.

В дополнение к вышеперечисленному, администраторы и агенты с расширенными полномочиями («супер-пользователи») могут:

- записывать голосовые вызовы
- выводить агентов из групп ACD или менять конфигурацию ACD
- подключаться к вызову – например, в ответ на запрос о помощи от агента
- отслеживать вызовы выбранных агентов – автоматическое бесшумное подключение
- передавать текстовые сообщения на экраны групп агентов
- просматривать сведения по всем вызовам в конкретной очереди группы ACD
- менять порядок вызовов в очереди, чтобы важные вызовы были приняты раньше
- переадресовывать вызовы в очереди на альтернативные позиции ответа
- настраивать системные параметры, внешние серверы, типы и полномочия агентов, перевод вызовов, коды и т.п.

Интеграция баз данных

Приложение CCA обеспечивает в процессе работы всплывающие окна, помогающие автоматизировать бизнес-процесс. Для исходящих и входящих вызовов, у которых номер доступен из сети, система сверяет номер с центральным каталогом. Если номер распознан, система может:

- отобразить указанную пользователем информацию из каталога;
- отобразить данные по конкретному клиенту из других связанных баз данных;
- запустить приложения по конкретным видам бизнеса.

Администраторы и агенты могут устанавливать триггеры для всплывающих окон на основе параметров вызова, таких как группа ACD, с помощью программы создания сценариев. Программа для записи последовательностей нажатия клавиш автоматизирует приложения, не поддерживающие прямой ввод данных (DDE – Динамический обмен данными).

Приложение CCA может также интегрироваться с программами автоматизации бизнес-процесса, сертифицированными Aastra.

Модуль исходящих кампаний

Приложение CCA содержит интегрированный модуль для увеличения эффективности кампаний исходящих вызовов. В состав модуля входит автономная программа создания алгоритмов – построитель кампаний – который обеспечивает установку параметров кампаний и написание сценариев агентов. Пакет программ Report Manager (Диспетчер отчетов) обеспечивает создание подробных отчетов о кампаниях.

Ответный вызов на прерванные вызовы в очереди

Приложение CCA показывает агентам список потерянных вызовов (если из сети приходит информация о номере звонящих абонентов). Из списка автоматически исключаются абоненты, выполнившие повторные вызовы, которые были приняты.

В списке присутствует имя, дата и время первого и последнего вызова, а также число попыток абонента дозвониться до центра вызовов. Если номер присутствует в системном каталоге, отображаются также другие имеющиеся сведения.

Агент может просмотреть весь список, выполнить вызов из списка, запланировать вызов, просмотреть дополнительные сведения об абонентах и отсортировать или выполнить поиск по номеру, имени или компании. Администратор может представить данные вызовы конкретным агентам, когда они не заняты.

Изменение порядка вызовов в очереди

Данная функция также позволяет агенту просматривать текущие вызовы в очереди с информацией о вызывающем абоненте и продолжительности нахождения вызова в очереди, а затем позволяет изменить порядок вызовов в очереди. Например, при обнаружении агентом ключевого клиента, ожидающего в очереди, он может изменить его порядок следования таким образом, чтобы он стал первым принятым вызовом после освобождения следующего агента.

Переадресация вызовов в очереди

Вызовы могут также переадресовываться на альтернативную позицию ответа. Например, ключевые заказчики могут перенаправляться на более опытному агенту, а назойливые – на голосовую почту.

Технические характеристики

Установка системы	Администратор центра вызовов	Помощник центра вызовов
Платформа связи	BusinessPhone 5.x или выше	BusinessPhone 5.x или выше BusinessPhone 7.0, если используется лицензия
Программы связи	MIS	BusinessLink 3.0 или выше BusinessLink 3.1, если используется лицензия на базе программы CCA
Группы ACD	8	8
Каналы	50 (ограничение в BusinessPhone для ACD)	50 (ограничение в BusinessPhone для ACD)
Активные агенты	10, 20, 30 или 40 (модульных)	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 (модульных); два (2) агента всегда работают без лицензии
Позиции администратора для каждой системы BusinessPhone	1 (отдельная позиция) или до 5 (сетевых позиций)	Не используется
Вызовов в час	Приблиз. 1400	Приблиз. 1000
Телефоны	Телефоны цифровой системы	

Администратор центра вызовов

Требования к компьютеру (рекомендуемые)	Отдельный компьютер	Сетевой сервер	Подключенный к сети настольный компьютер (клиент)
Процессор/ОЗУ	Pentium 300 МГц/ 256 Мб ОЗУ	Pentium 300 МГц/ 256 Мб ОЗУ	Pentium 200 МГц/ 128 Мб ОЗУ
Свободное место на жестком диске	100 Мб	200 Мб	100 Мб
Поддерживаемые операционные системы	Windows NT 4.0, Windows 2000, Windows XP, Windows Server 2000, Windows Server 2003		
Приложения	MS Internet Explorer 5.0 с пакетом обновления 2 или выше (для просмотра контекстно-зависимой справки и всех документов)		
Интерфейсы	D.N.A.: 1 свободный последовательный порт для интерфейса MIS для платформы связи; 1 свободный интерфейс USB для ключа защиты программы; дополнительно: 1 свободный последовательный порт для физического настенного монитора (мониторов)		

Помощник центра вызовов

Требования к компьютеру (рекомендуемые)	D.N.A.	Настольный компьютер (клиент)
Процессор/ОЗУ	Pentium 300 МГц/256 Мб ОЗУ	Pentium 200 МГц/128 Мб ОЗУ
Свободное место на жестком диске	100 Мб	100 Мб
Поддерживаемые операционные системы	Windows NT 4.0, Windows Server 2000, Windows Server 2003, Windows XP, Windows Vista	Windows NT 4.0, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista
Интерфейсы	D.N.A.: 1 свободный последовательный порт для интерфейса BusinessLink для платформы связи	

Windows и Windows NT являются зарегистрированными товарными знаками корпорации Microsoft.

Путь миграции Центра вызовов BusinessPhone

Уровень 1: более эффективная обработка входящих вызовов

Функция автоматического распределения вызовов (ACD) Центра вызовов BusinessPhone обеспечивает направление вызовов в наиболее подходящую группу обработки вызовов, создавая у вызываемых абонентов более выгодное впечатление от обслуживания и повышая эффективность процесса связи.

Уровень 2: контроль за происходящим в центре вызовов

Обеспечение администратора поддержкой специализированных программ для мониторинга и помощи агентам, обрабатывающим вызовы, способствует повышению качества работы центра вызовов. Приложение CCS (Администратор центра вызовов BusinessPhone) собирает, анализирует и отображает данные по вызовам, предоставляя основу для улучшения работы в операционном и коммерческом аспектах.

Уровень 3: помощь в повышении эффективности работы сотрудников, обрабатывающих вызовы

При обработке больших объемов исходящих вызовов – подходит, для разных клиентов – приложение CCA обеспечивает более эффективную рабочую среду для агентов. Оно позволяет оснастить функциями телефонии настольный ПК и обеспечивает быстрый доступ к соответствующим данным во время вызова, помогая автоматизировать бизнес-процессы.

Уровень 4: интеграция других программ для повышения прибыли

Схема Enterprise Product Certification Scheme компании Aastra позволяет разработчикам программного обеспечения сертифицировать специализированные компьютерные приложения для работы с BusinessPhone. Приложение BusinessPhone совместимо любым программным обеспечением центра вызовов и соответствует всем требованиям клиентов.

Уровень 5: рост с помощью BusinessPhone

Центр вызовов BusinessPhone с интерактивным голосовым ответом (IVR) для предоставления инструкций вызываемым абонентам или информации во время удержания, а также передовой интеграцией компьютеров и телефонии предоставляет широкий набор функций для центров вызовов, имеющих до 60 входящих линий, восьми групп обработки вызовов и 40 гибко назначаемых агентов.

