



Почему решение Контакт- центр от Siemens Enterprise Communications?

SIEMENS

 **fastcall** Телекоммуникационные решения

Высокая эффективность и отказоустойчивость, как результат разделения функций

Contact-центр от SIEMENS – это программно-аппаратный комплекс состоящий из **3 основных элементов**:

ГОЛОСОВОЙ КОММУТАТОР

HiPath 3000 (SMB)



или



HiPath 4000

СИСТЕМА ИНТЕРАКТИВНОЙ ГОЛОСОВОЙ ОБРАБОТКИ

Call Director



Voice Portal

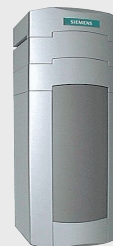
или



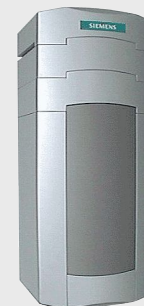
СЕРВЕР УПРАВЛЕНИЯ И СТАТИСТИКИ

ProCenter
Agile

ProCenter
Enterprise



или



Преимущества архитектуры комплекса



1. Система имеет единый инструмент управления, однако ее элементы в большой степени независимы

2. Можно заменить любой из элементов комплекса (HiPath3000 на HiPath4000, Agile на Enterprise, Call Director на Voice Portal), не нарушая логики работы в целом

Эффективность использования всех ресурсов комплекса очень высока, т.к. каждый «занимается своим делом». Поэтому в рамках одного узла можно создавать **Contact-центр емкостью свыше 750 агентов**

Недостатки альтернативных систем



1. «Contact-центр, интегрированный в УПАТС»

Полный функционал Contact-центра реализовать ресурсами УПАТС нецелесообразно. УПАТС – Система Реального Времени, тратить ее ресурсы на организацию запросов во внешнюю базу данных, обработку почты или мгновенных сообщений, мониторинг рабочего времени агентов и т.д. – расточительство. Такой подход может сказаться на качестве работы системы.

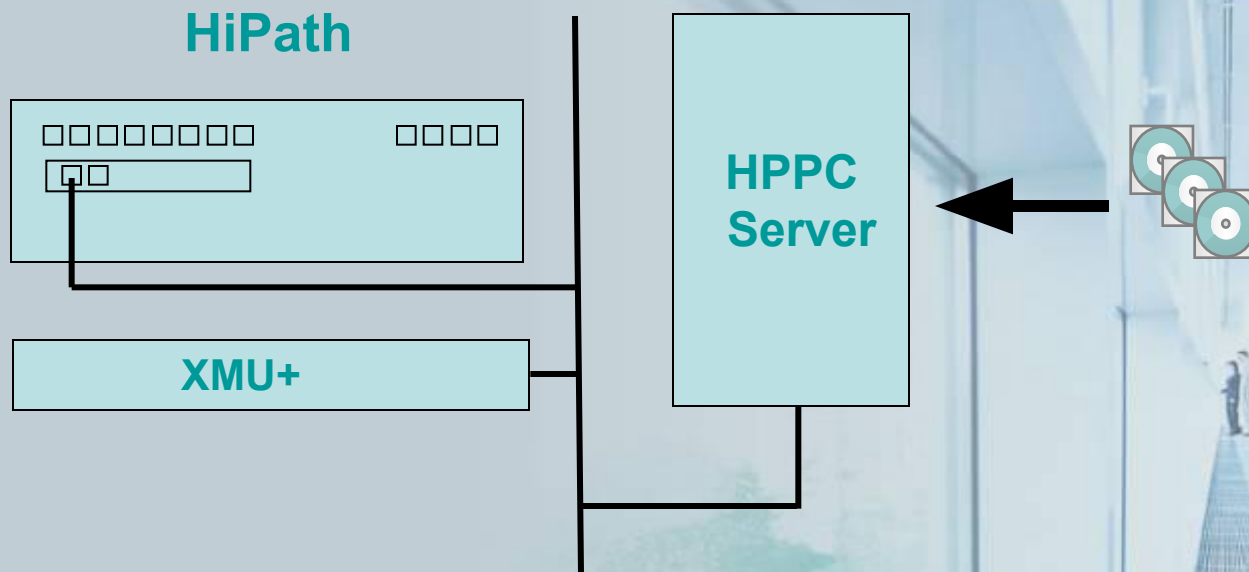
2. Единый программный сервер Contact-центра на базе VoIP-коммутатора

Опасность нарушить работу СРВ лишними действиями, но при этом нет уровня надежности, заложенного в УПАТС. Любой сбой может стать фатальным для системы.

ПРЕИМУЩЕСТВА CONTACT-ЦЕНТРОВ ОТ SIEMENS



ПРОСТАЯ И УДОБНАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ



При установленном оборудовании инсталляция Call-центра занимает 2-3 дня

ПРЕИМУЩЕСТВА CONTACT-ЦЕНТРОВ ОТ SIEMENS



ОТКРЫТЫЕ ПРОГРАММНЫЕ ИНТЕРФЕЙСЫ

Простая интеграция с любыми программными приложениями – SAP, Siebel, Lotus, MS Accapta, MS Navision, 1C

ОТКРЫТАЯ КОНВЕРГЕНТНАЯ ПЛАТФОРМА

Позволяет использовать любое оборудование – IP, TDM и простые аналоговые телефоны

ПОЛНАЯ РУСИФИКАЦИЯ

ПРЕИМУЩЕСТВА CONTACT-ЦЕНТРОВ ОТ SIEMENS



ГИБКАЯ ПОЛИТИКА ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ

Базовый комплект включает в себя 5 (Agile) 10 (Enterprise) лицензий агентов и 1 лицензию супервизора

ПОЛИТИКА ЗАЩИТЫ ИНВЕСТИЦИЙ

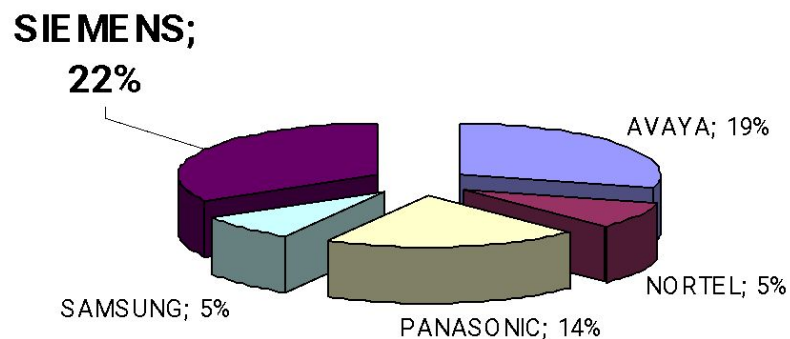
Возможность плавной эволюции оборудования + использования специальных программ по upgrade с использованием trade in

ПРЕИМУЩЕСТВА CONTACT-ЦЕНТРОВ ОТ SIEMENS



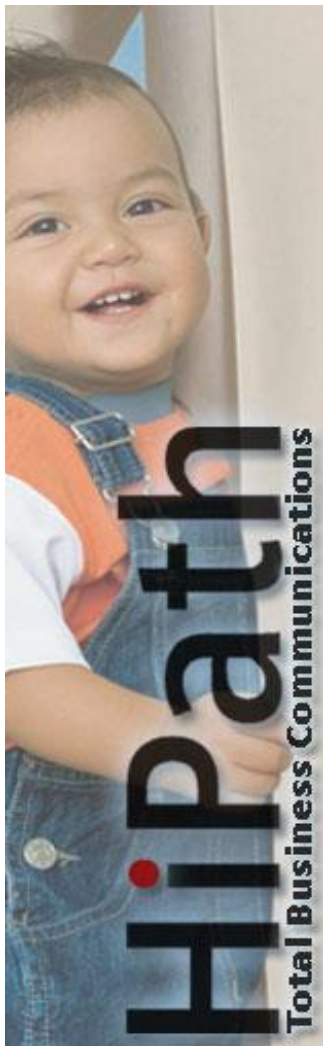
ВЫСОКАЯ НАДЕЖНОСТЬ ОБОРУДОВАНИЯ

НАДЕЖНОСТЬ ИТ ОБОРУДОВАНИЯ (БОЛЕЕ 150 ПОРТОВ)



По данным исследования «IMC. Business-Tuning», 2008

НЕДОСТАТКИ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ ОТ SIEMENS



ВЫСОКАЯ НАДЕЖНОСТЬ ОБОРУДОВАНИЯ

Клиенты боятся идти на замену старого оборудования более современным

ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

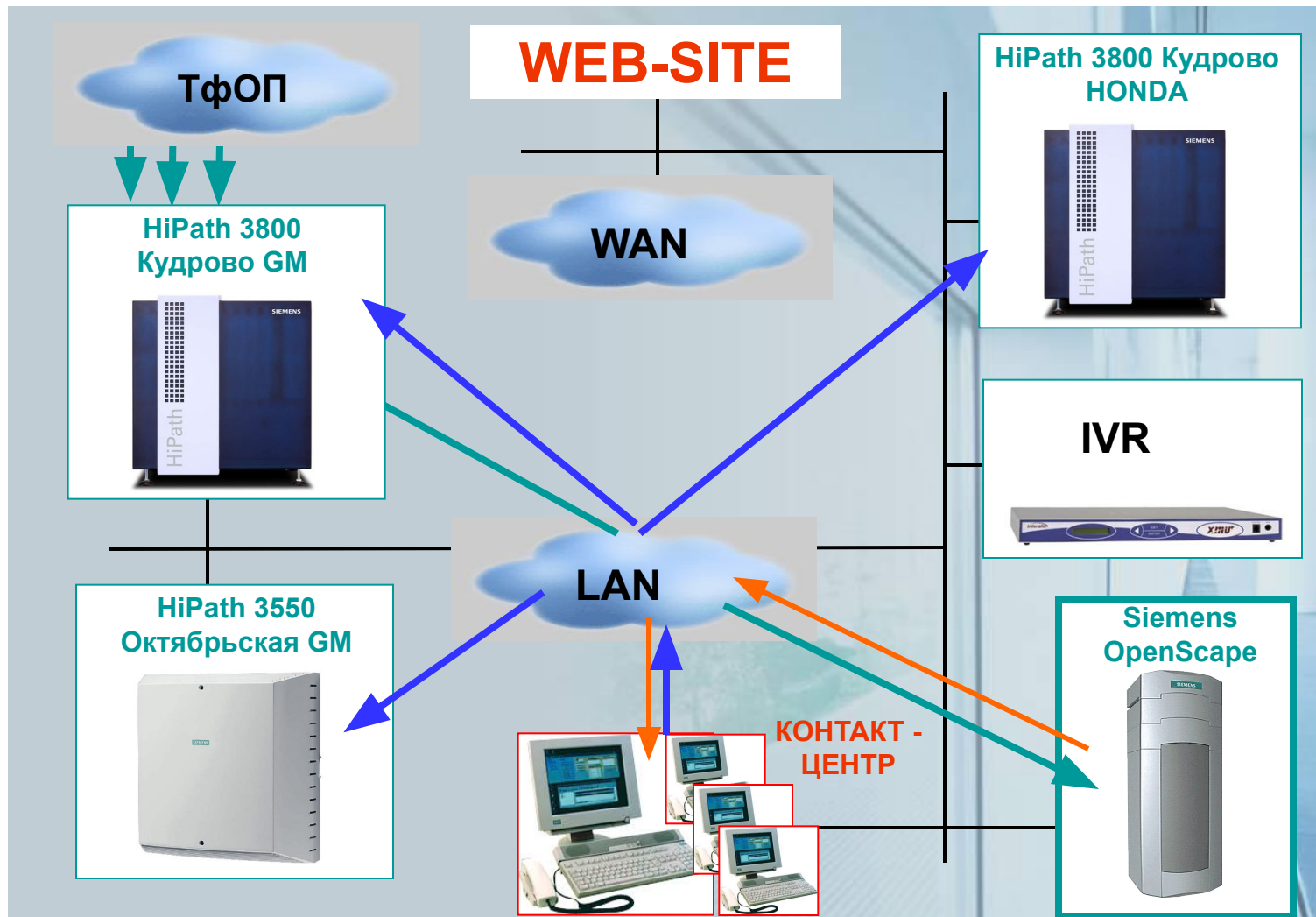
Технический персонал боится показаться ненужным своему работодателю



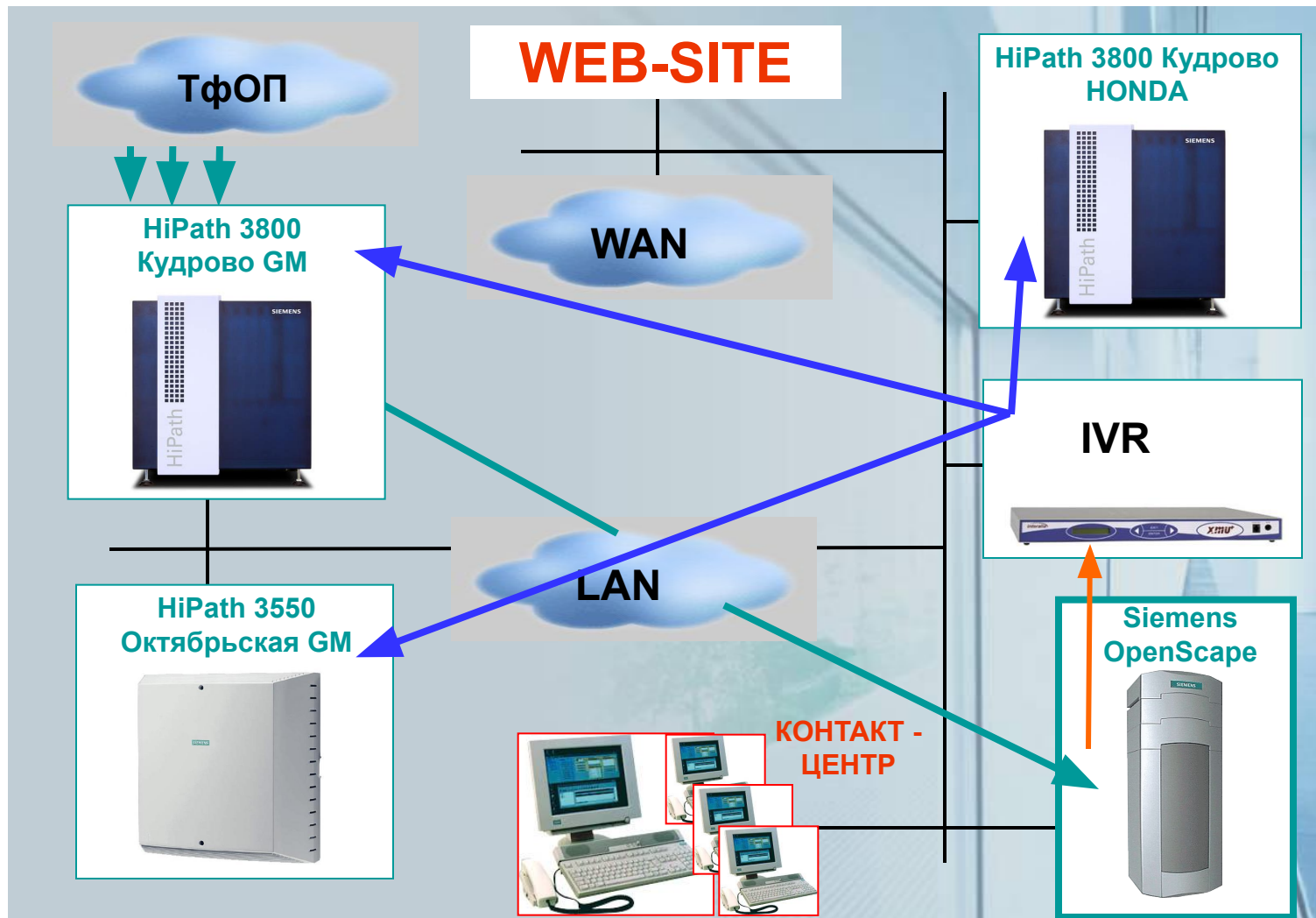
ОБЛАСТИ ВНЕДРЕНИЯ (Санкт-Петербург)



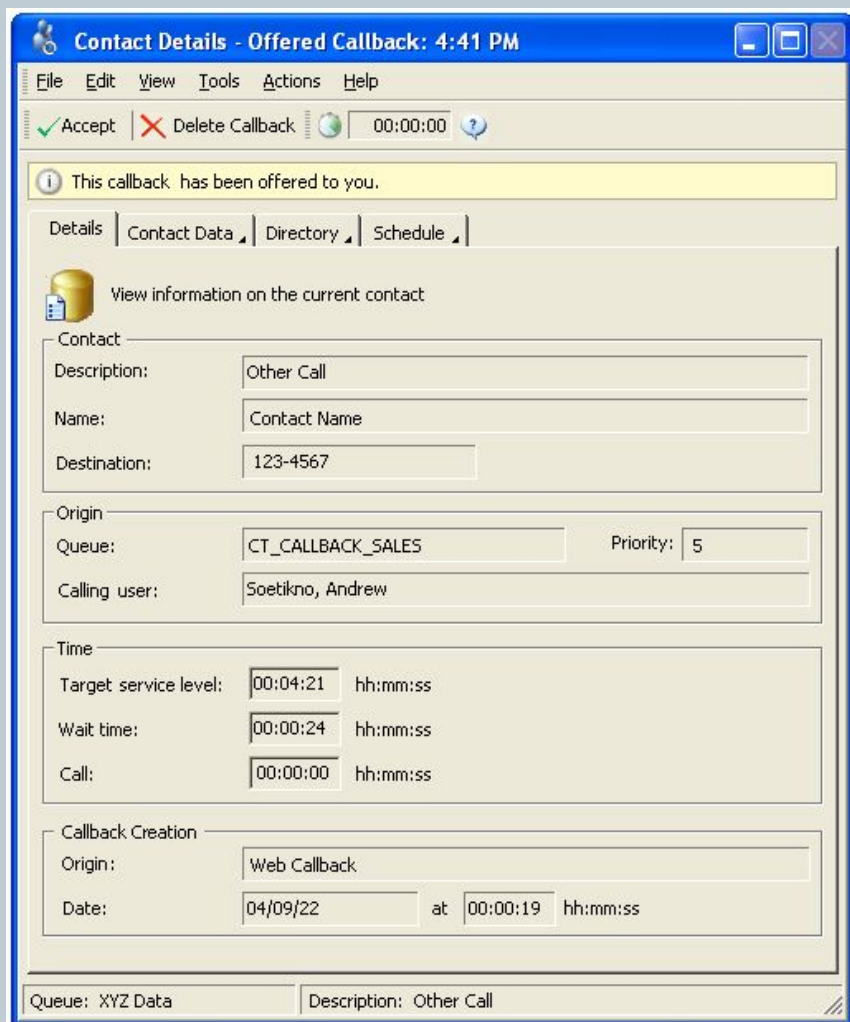
ПРАКТИКА ПОСТРОЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



ПРАКТИКА ПОСТРОЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



CONTACT-ЦЕНТР: Услуга «Обратный вызов»



Contact Details - Offered Callback: 4:41 PM

File Edit View Tools Actions Help

✓ Accept ✗ Delete Callback 00:00:00 ?

This callback has been offered to you.

Details | Contact Data | Directory | Schedule

View information on the current contact

Contact

Description: Other Call

Name: Contact Name

Destination: 123-4567

Origin

Queue: CT_CALLBACK_SALES Priority: 5

Calling user: Soetikno, Andrew

Time

Target service level: 00:04:21 hh:mm:ss

Wait time: 00:00:24 hh:mm:ss

Call: 00:00:00 hh:mm:ss

Callback Creation

Origin: Web Callback

Date: 04/09/22 at 00:00:19 hh:mm:ss

Queue: XYZ Data Description: Other Call

Обратный вызов может быть инициирован:

- агентом или менеджером
- непринятым вызовом
- через интернет

- Полная интеграция и смешивание обратных и входящих вызовов
- Полная интеграция с оболочкой агента для предварительного просмотра набираемых номеров, планирования и вызова

Окно деталей контактов



ОКНО ДЕТАЛЕЙ КОНТАКТОВ

- номер вызывающего абонента
- номер вызываемого абонента
- очередь
- ответивший агент
- целевой уровень обслуживания
- время ответа
- длительность вызова

Данные, полученные от IVR
и/или от базы данных

Данные, полученные от
LDAP - каталога

Причины дообработки

A screenshot of a software window titled "Contact Details: 3:29:21 PM". The window has a menu bar with "File", "View", "Tools", "Actions", and "Help". Below the menu bar is a toolbar with "Save and Close", a refresh icon, and a help icon. The main content area has tabs for "Details", "Contact Data", "Directory", and "Wrapup". The "Details" tab is active, showing a yellow folder icon and the text "View information on the current contact." Below this are several sections:

- Call**: Description: "Customer service on billing"; Calling Number: "4164799922"; Called Number: "8879"; From: "1122".
- Origin**: Queue: "BILLING_OPTIONS"; Answering User: "David Byrne".
- Time**: Target Service Level: "00:01:18 (hh:mm:ss)"; Wait Time: "00:06:26 (hh:mm:ss)"; Call: "00:00:00 (hh:mm:ss)".

At the bottom of the window, there are two status indicators: "Contact Data: Yes" and "Directory: 1 Items".

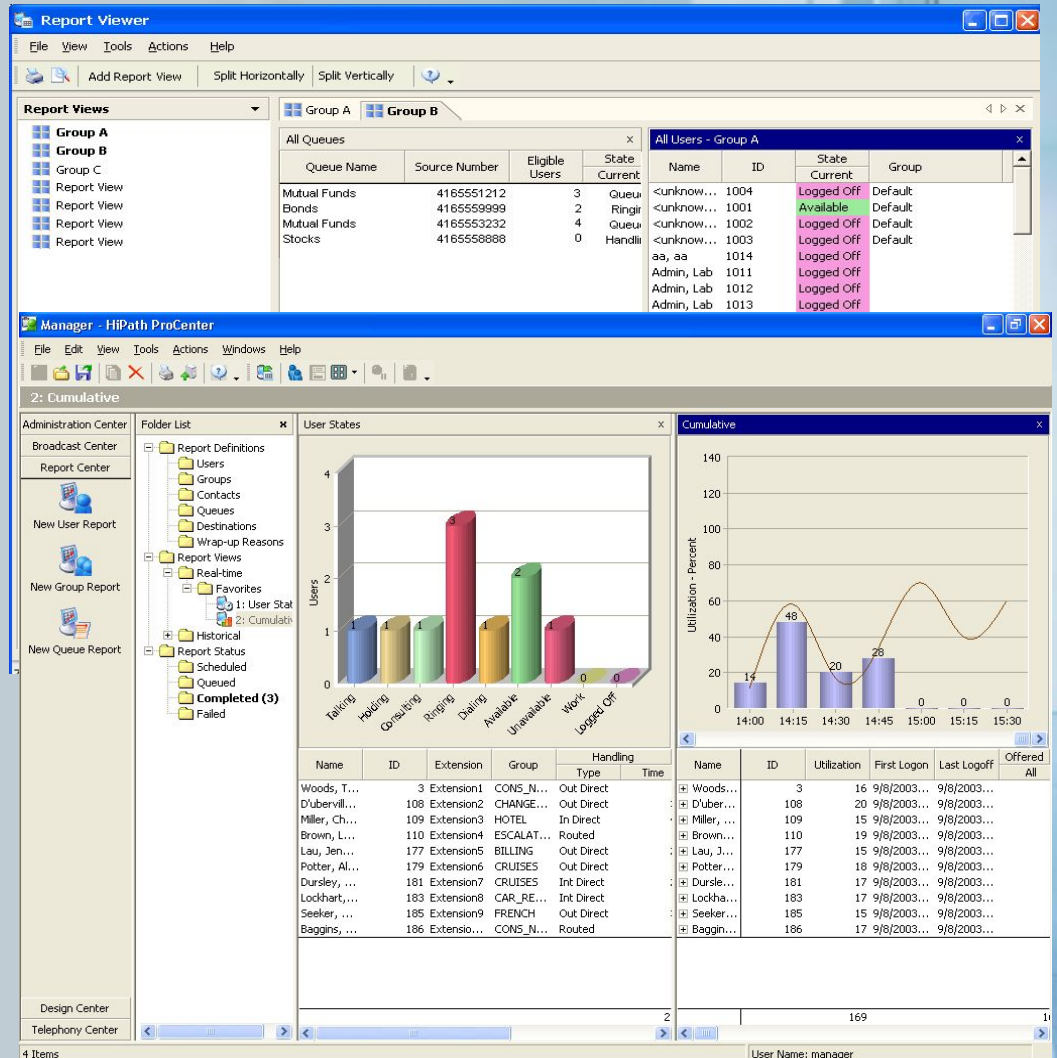
Отчеты в реальном времени

Определенный пользователем отчет может быть представлен в графическом или табличном виде

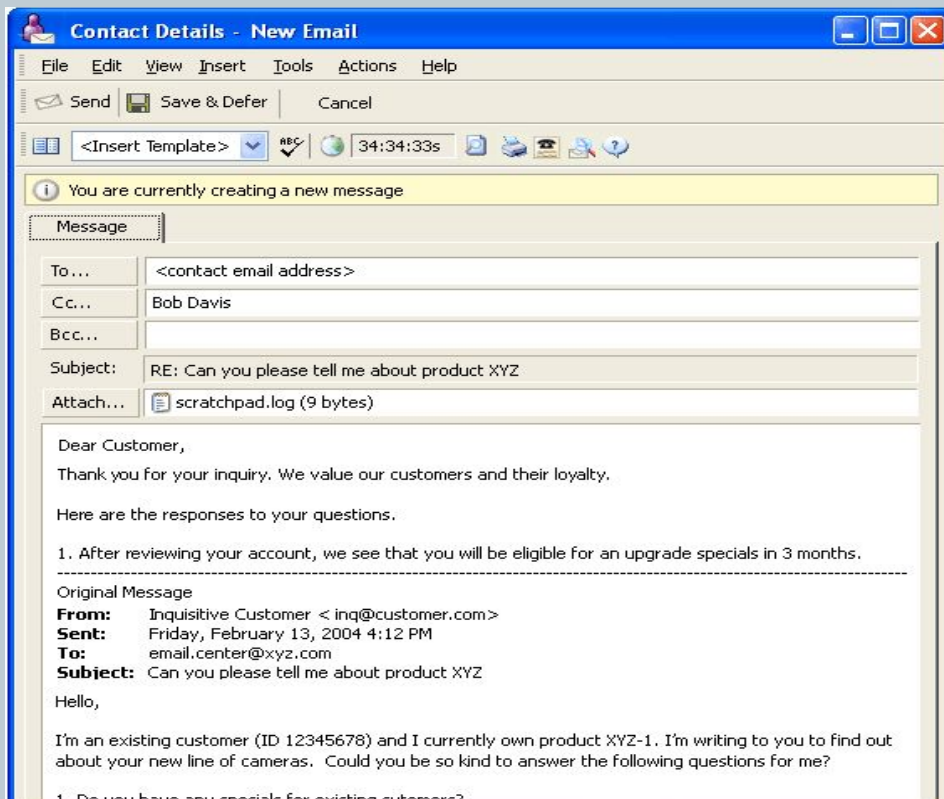
Встроенная аналитическая модель предсказывает тенденции

Конфигурируемые тревоги и подтверждения

Автоматическое обновление экрана через конфигурируемые интервалы обновления



Интеграция электронной почты



Регистрация

Если агент подтверждает получение Email, то всплывает окно

Создание и отсылка Email

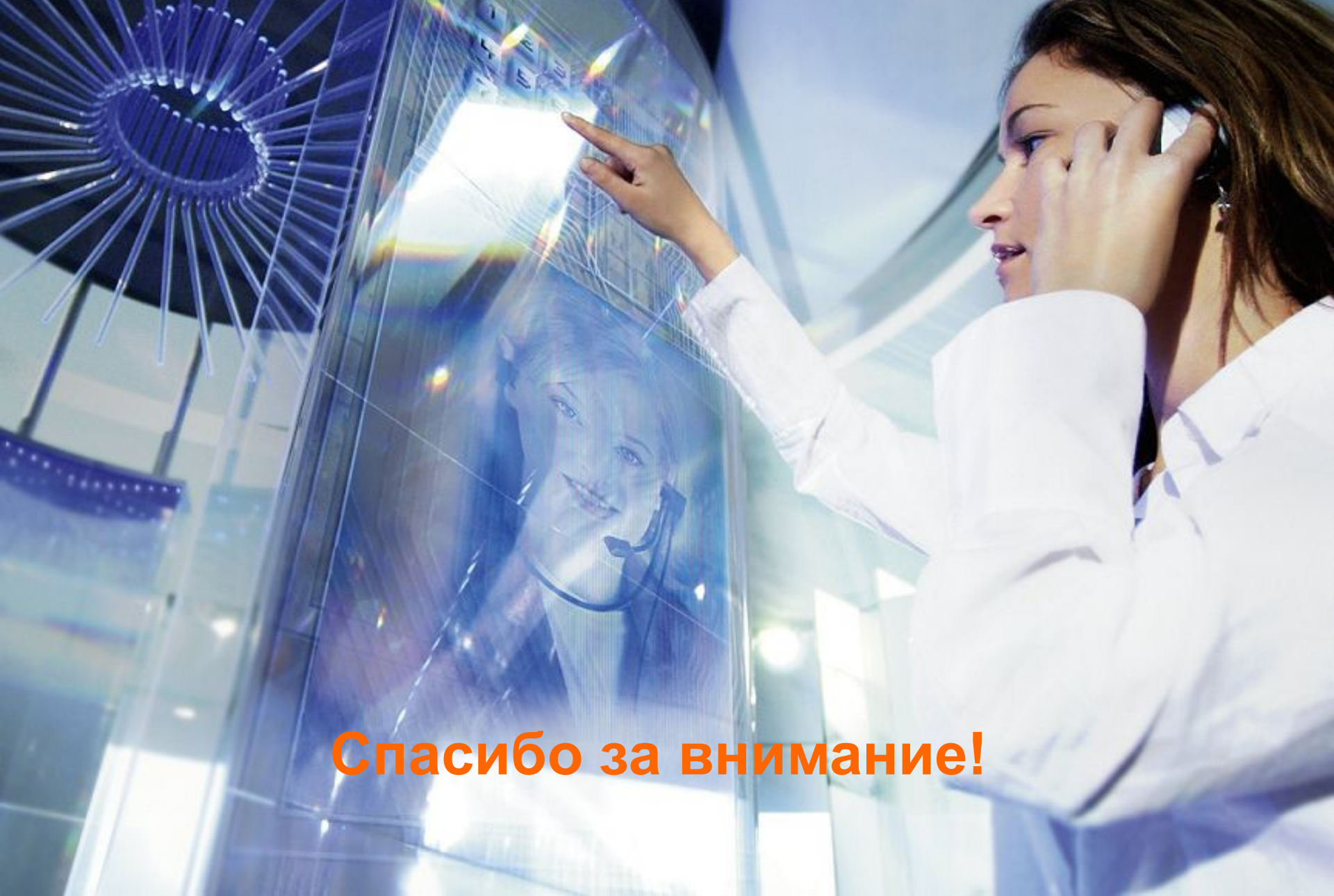
Пересылка, отклонение, откладывание сообщений

Пересылка внешнему агенту

Поиск архивных Email

Повторная отсылка архивированных сообщений

Шаблоны Email



Спасибо за внимание!