

Hipath ProCenter Standard

Виртуальные группы. Call by Call.

В нашей жизни постоянно происходят изменения, особенно в сфере работы с клиентами. Цикл этих изменений все время сокращается. Но перед операторским центром стоит один и тот же вопрос:

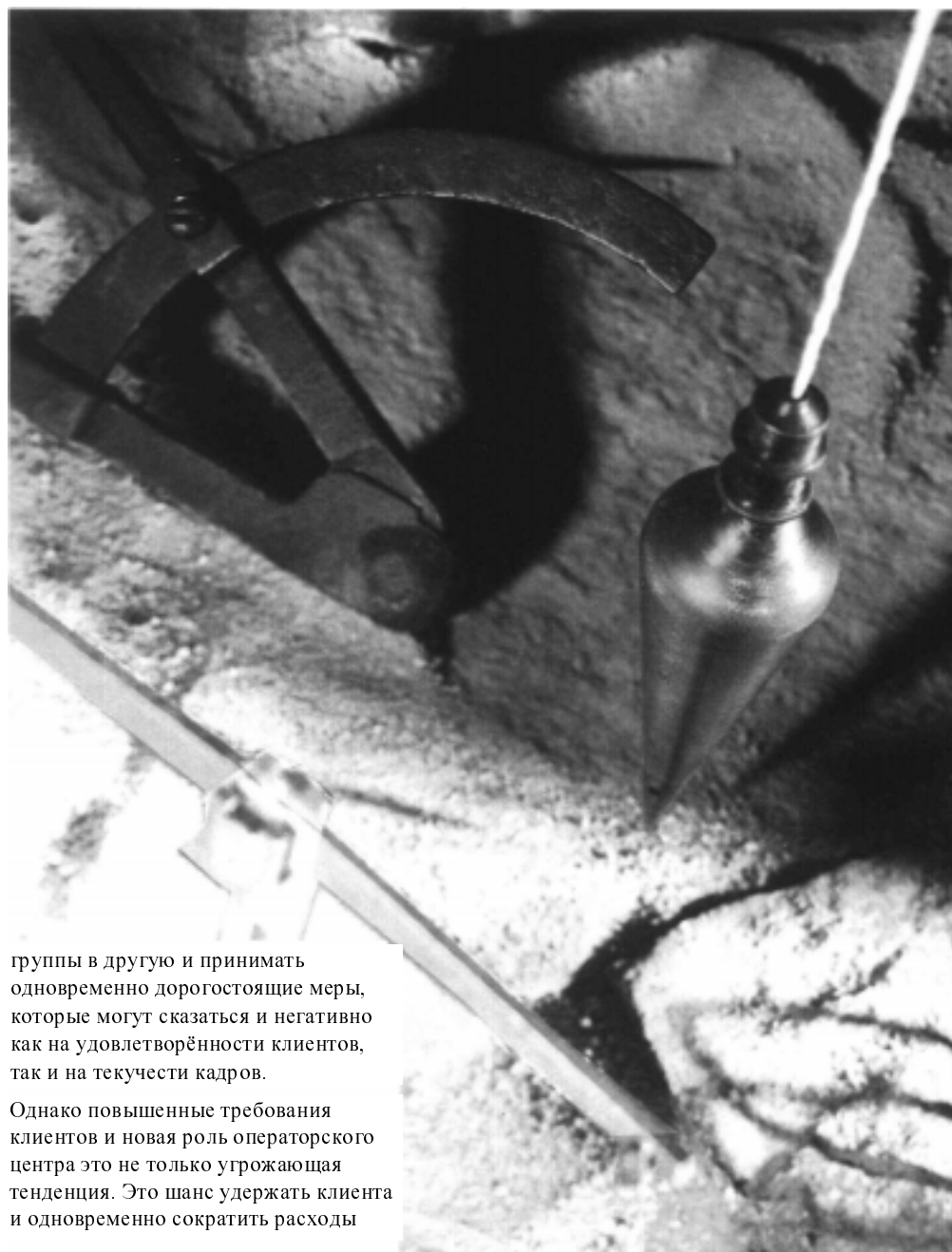
Как удовлетворить постоянно растущий поток вызовов и рационально построить работу?

Традиционная технология операторского центра больше не удовлетворяет требованиям организации отличного обслуживания клиентов при оптимальном использовании способностей операторов. Клиенты хотят, чтобы квалифицированные операторы обслуживали их индивидуально. Индивидуальное обслуживание имеет сегодня решающее значение для достижения успеха. Для индивидуального обслуживания вам придется каждый вызов переключать на оператора, обладающего необходимыми знаниями.

Но как добиться этого, рационально загружая при этом своих операторов?

Следует еще добавить, что характеристики квалифицированного оператора тоже меняются. Ваши сотрудники привлекаются, например, для сбыта, сервиса, консультаций, опросов или телемаркетинга. Они отправляют телефаксы, электронную почту, видеoinформацию, работают в Интернете или по телефону. К тому же, может быть, на нескольких языках.

Любой контакт с клиентом может потребовать уникальное сочетание определенных характеристик. Все варианты таких комбинаций приводят к тому, что ваши операторы получают максимальную нагрузку, а сотрудников приходится перебрасывать из одной



группы в другую и принимать одновременно дорогостоящие меры, которые могут сказаться и негативно как на удовлетворённости клиентов, так и на текучести кадров.

Однако повышенные требования клиентов и новая роль операторского центра это не только угрожающая тенденция. Это шанс удержать клиента и одновременно сократить расходы

Решения : Виртуальные группы. Call by Call.

Наш ответ на вопрос, вытекающий из возможностей системы, работающей с постоянными группами, —

HiPath ProCenter Standard.

Поскольку мы не создаем больше статических групп операторов, а формируем виртуальные группы Call by Call, то каждому вызывающему абоненту мы можем предоставить для индивидуального обслуживания наилучшую группу операторов. Это является наилучшим решением для:

- клиентов
- сотрудников и
- эффективности операторского центра.

Технология маршрутизации вызова с ориентацией на постоянные группы исчерпала свои возможности. У нее нет больше резервов для удовлетворения сегодняшних требований:

- более взыскательные клиенты,
- множество транзакций и
- высокая степень удовлетворенности сотрудников, необходимая для удержания ваших драгоценных ресурсов - высококвалифицированных операторов.

Можно, конечно, постоянно перемещать операторов центра с одного места на другое и создавать бесконечное множество постоянных групп. Но при этом не удалось бы решить основной проблемы: необходимость создания у клиента ощущения, что к его проблеме относятся с особым вниманием. Несмотря на все это, центр должен еще работать и рентабельно!

Маски полномочий позволяют операторам вносить в систему изменения в рамках своих полномочий

Так работает

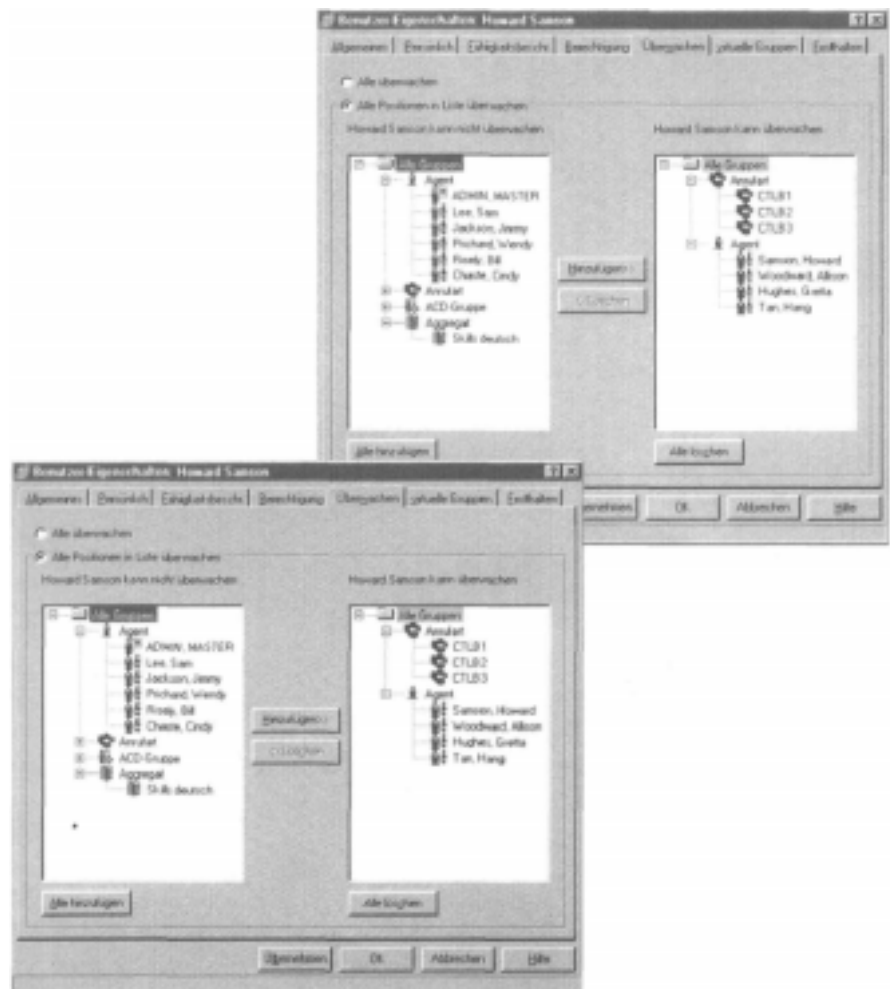
HiPath ProCenter Standard

Начнем с характеристик (резюме) операторов, из которых создаются виртуальные группы. Это ряд картотечных окон с перечнями способностей операторов, выстраиваемых по компетентности и приоритетам. Различные маски определяют полномочия отдельных операторов, т.е. точно задано, что разрешается делать отдельным сотрудникам в системе (ослабить критерии вызова, выбрать вызовы из очереди ожидания и т.д.).

Через регистровую карточку "Мониторинг" для каждого оператора с функциями "Супервизор" или "Менеджер предприятия" можно индивидуально задать, какие элементы он имеет право контролировать.

В системе HiPath ProCenter Standard все операторы могут принять любой вызов. Виртуальная группа операторов создается сразу же после определения, какой из них по своим характеристикам более всего отвечает требованиям вызывающего абонента. Эта группа формируется для обработки только одного этого вызова и опять распадается после передачи вызова одному из операторов.

Возможность мгновенного создания виртуальных групп операторов в HiPath ProCenter Standard появилась потому, что нам удалось совершить "квантовый переход" в отношении объема информации по операторам и вызовам, который обрабатывает система. Говоря короче, HiPath ProCenter Standard обрабатывает до 100 характеристик на каждого оператора и до 100 по каждому вызову.

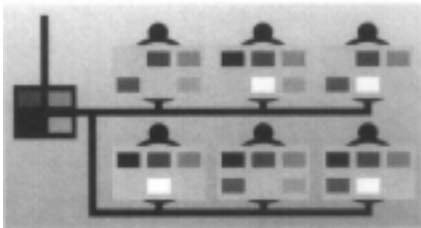


Решения: виртуальные группы Call by Call

Требования вызывающего абонента определяются

Итак вы готовы принять первый вызов. Критерии вызова составляются из разных источников:

- из передаваемой из сети информации (АОН, определение набранного номера),
- из баз данных,
- из ответов клиентов на вопросы интерактивной речевой системы,
- из ответов клиентов на требование ввода внутреннего номера HiPath ProCenter CallDirectors
- из данных, вводимых сотрудником, определяющим вызов.

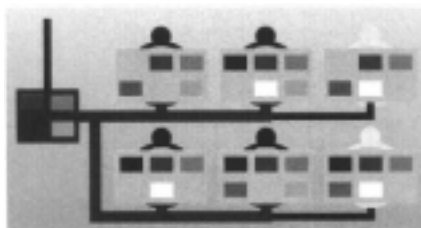


Создается виртуальная группа

HiPath ProCenter Standard проверяет подробные характеристики операторов, хранящиеся в базе данных. Каждое резюме включает:

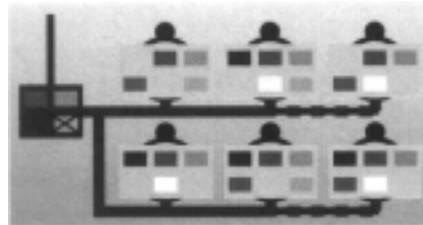
- перечень способностей оператора,
- достигнутый уровень по каждой способности,
- степень предпочтительности для соответствующей работы.

Наиболее подходящие операторы формируются в виртуальную группу для обработки данного вызова. После этого вызов передается данной виртуальной группе



Критерии вызова отсеиваются, чтобы к его обработке привлечь больше операторов.

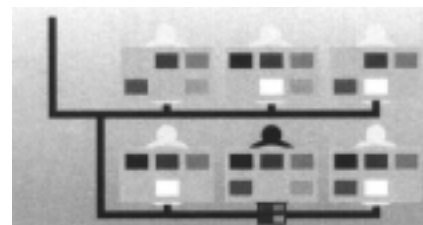
Для первоклассного обслуживания клиента необходимо направить вызов правильному оператору, а также принять его в течение определенного времени. Поэтому HiPath ProCenter Standard позволяет по прошествии определенного времени автоматически отсеивать часть критериев. В этом случае к обработке вызова привлекается больше операторов.



Вызов закрепляется за оператором и виртуальная группа распадается

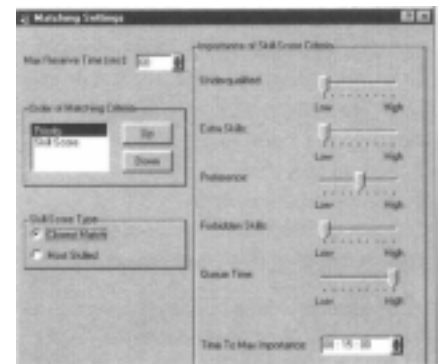
HiPath ProCenter Standard выбирает одного из операторов для приема вызова. Поскольку HiPath ProCenter Standard по каждому вызову анализирует до 100 критериев, то любой клиент может рассчитывать на отличный сервис.

Ваше предприятие укрепляет связи с клиентом, не подвергая себя опасности потерять его. После закрепления вызова за оператором временная виртуальная группа распадается.

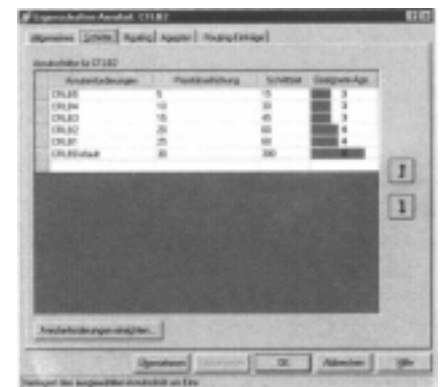


С помощью HiPath ProCenter Standard вы можете организовать прекрасный сервис, потому что вы можете индивидуально подойти к каждому клиенту и каждому оператору. При

выборе решения, кто должен обслуживать того или иного клиента, привлекается значительно больше информации, чем раньше, поэтому обработка каждого вызова поручается наиболее квалифицированному в данном вопросе оператору.



С помощью HiPath ProCenter Standard вы определяете относительную важность критериев для маршрутизации вызова, чтобы сократить таким образом время ожидания для вызывающего абонента и предоставить ему отличный сервис.



С помощью HiPath ProCenter Standard вы можете заложить временные параметры и своевременно отсеивать, таким образом, часть анализируемых критериев, чтобы все вызовы принимались в течение приемлемого времени..

Решения: виртуальные группы Call by Call

Performance Routing

С помощью этой функции вы можете сократить время на отсеивание части критериев вызова в зависимости от параметров возможностей системы (например, уровень сервиса, время ожидания). То есть, как только в операторском центре будут достигнуты заранее установленные пороговые значения, так сразу же понизится время ожидания вызовов в очередях. Благодаря этому операторский центр быстро реагирует на временную перегрузку, не снижая при этом уровень обслуживания клиентов.

HiPath ProCenter CallDirector

Данное приложение предлагает функции интерактивной речевой системы (IVR) на сервере HiPath ProCenter Standard. С помощью графического интерфейса администратора изображается классическое дерево IVR для запроса информации от вызывающего абонента. Путем воспроизведения записанных текстов и/или музыкальных заставок из wav-файлов система может запрашивать информацию у вызывающего абонента. Вводом последовательности цифр на своем телефоне вызывающий абонент может сообщать системе свои ответы. На основании этих ответов HiPath ProCenter CallDirector ставит вызов на ожидание. Динамическая коррекция данных следит за тем, чтобы изменения в базовой системе (например изменения названия типа вызова) принимались автоматически. Обеспечивается также регистрация времени произошедших событий.

Гибкое использование способностей операторов

С помощью HiPath ProCenter Standard можно выделить до 100 характеристик оператора. Каждая характеристика оценивается по приоритету от 0 до 9 баллов. Таким образом на оператора можно возложить работу, которая утруждает его, но не перетруждает. Чтобы помочь своим сотрудникам в развитии или закреплении определенных способностей, вы можете щелчком

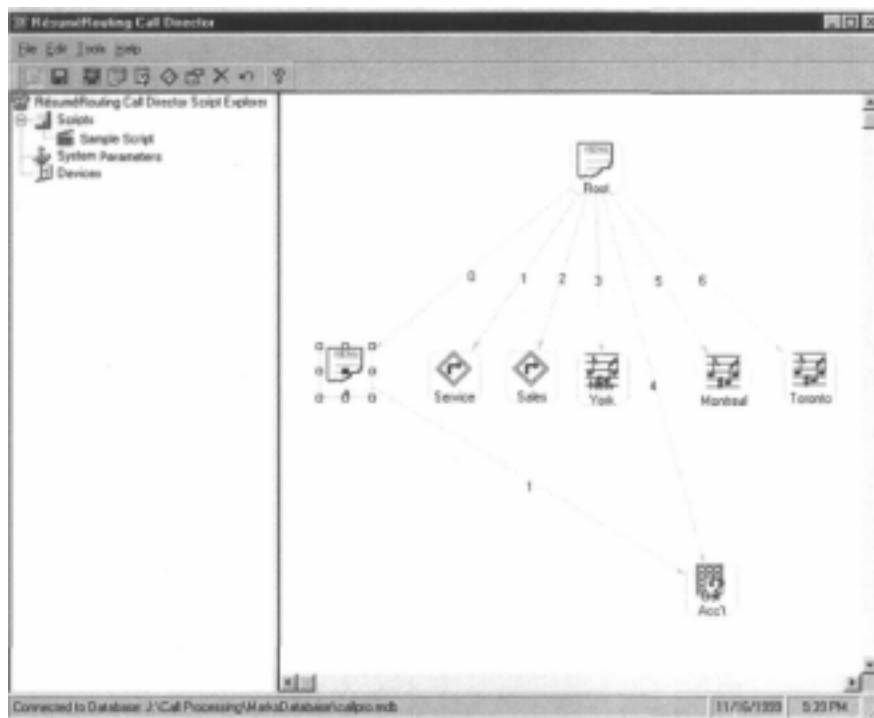
мышью установить определенный приоритет, исключить способности или задать определенные типы вызовов.

Гибкая загрузка персонала

Особо важным аспектом управления операторским центром является возможность изменения вида вызовов, поступающих определенному оператору. С повышением квалификации персонала меняются и его способности. С помощью компьютерной мыши вы можете изменить критерии, определяющие основные моменты в работе и загрузке оператора.

Например, вы можете изменить критерии закрепления вызовов, чтобы дать оператору больше времени для отработки определенных навыков. Таким образом сотрудники привлекаются к выполнению новых задач, и у них появляется стимул к работе.

Подобные изменения можно внести с любого санкционированного рабочего места операторского центра.



Графический интерфейс позволяет пользователю редактировать и прогонять Scripts для HiPath ProCenter CallDirector. Чтобы организовать более простое обслуживание, используется следующая концепция:

- Возможность читать и записывать речевые подсказки и, возможно, обрабатывать данные конфигурации аппаратного обеспечения
- Возможность простого и эффективного составления диалогов (дерево меню) с вызывающим абонентом
- Возможность связи с базой данных HiPath ProCenter, чтобы определить тип вызова. При этом учитывается динамическое обновление базы данных.

Информация по управлению

Информация оказывает сегодня большое влияние на работу операторского центра. Она определяет также, какое впечатление получит клиент от вашей организации. Поэтому решающее значение для успешной маршрутизации вызова имеют функции управления и отчетности. В HiPath ProCenter Standard вся информация по управлению легко доступна. В режиме реального или в близком к реальному времени вы можете вывести на экран данные по любому событию, соединению или клиенту.

Отличная информация по управлению

HiPath ProCenter Standard предлагает администратору различные альтернативы для оценки производительности операторского центра с помощью полного набора отчетов:

- отчеты в реальном времени,
- отчеты во времени, приближенном к реальному,
- отчеты по хронологии,
- отчеты по отдельным вызовам
- отчеты по прохождению вызова.

С помощью HiPath ProCenter Standard нужную информацию можно вывести в четком и понятном формате. Теперь можно точно проанализировать, насколько правильно разные вызовы закреплялись за операторами с определенными способностями и как это повлияло на продолжительность соединения и даже на деловой успех данного вызова.

С помощью HiPath ProCenter Standard в режиме реального времени можно вывести отчеты и путем внесения изменений в систему немедленно выровнять колебания в обработке вызовов.

Кроме того система HiPath ProCenter Standard поддерживает стандарты ODBA (Open Data Base Access), так что данные производительности, собранные в операторском центре, могут быть интегрированы с другими приложениями. Сравнение показателей и степени удовлетворенности клиентов,

достигнутых операторами с различными резюме, может четко выявить, какое значение имеют мероприятия по обучению и опыт операторов. Если интегрировать информацию по управлению HiPath ProCenter Standard с другими приложениями, то можно четко определить, как выглядит соотношение между навыками операторов и производственными показателями, чтобы оценить эффективность затрат на обучение и наем новых операторов.

HiPath ProCenter Standard поддерживает притязательные функции отчетности в режиме реального времени. Вы видите, какой оператор занят или свободен и сколько времени входящий вызов стоит в очереди.

Диаграмма: тип вызова — количество контактов



Информация по управлению

Широкая поддержка в режиме "онлайн"

Нашим главным принципом при разработке HiPath ProCenter Standard было "упростить сложное". Это четко отражается в онлайн-помощи. Эта удобная контекстуальная система позволяет полностью использовать потенциал HiPath ProCenter Standard. В ней вы найдете любую информацию, которая потребуется для обновления и внесения функций HiPath ProCenter Standard.

Имитатор HiPath ProCenter

С помощью имитатора вы как администратор операторского центра можете заранее проверить, как влияет изменение определенных факторов, например, поток вызовов, критерии операторов на рациональную обработку вызовов. Вы можете проанализировать, будут ли положительно сказываться изменения в распределении задач или критериев вызывающих абонентов и заранее определить, какое влияние эти изменения окажут на маршрутизацию вызова. Целью является наличие всей необходимой в операторском центре информации, чтобы выполнить меняющиеся требования клиентов, предоставляя при этом первоклассный сервис и одновременно обеспечивая оптимальную загрузку каждого оператора.

Предположим, что вам звонят со всего света. Чтобы вы сделали, если бы все операторы с французским языком вдруг оказались в отпуске? С помощью имитатора HiPath ProCenter вы можете заранее проанализировать такую ситуацию.

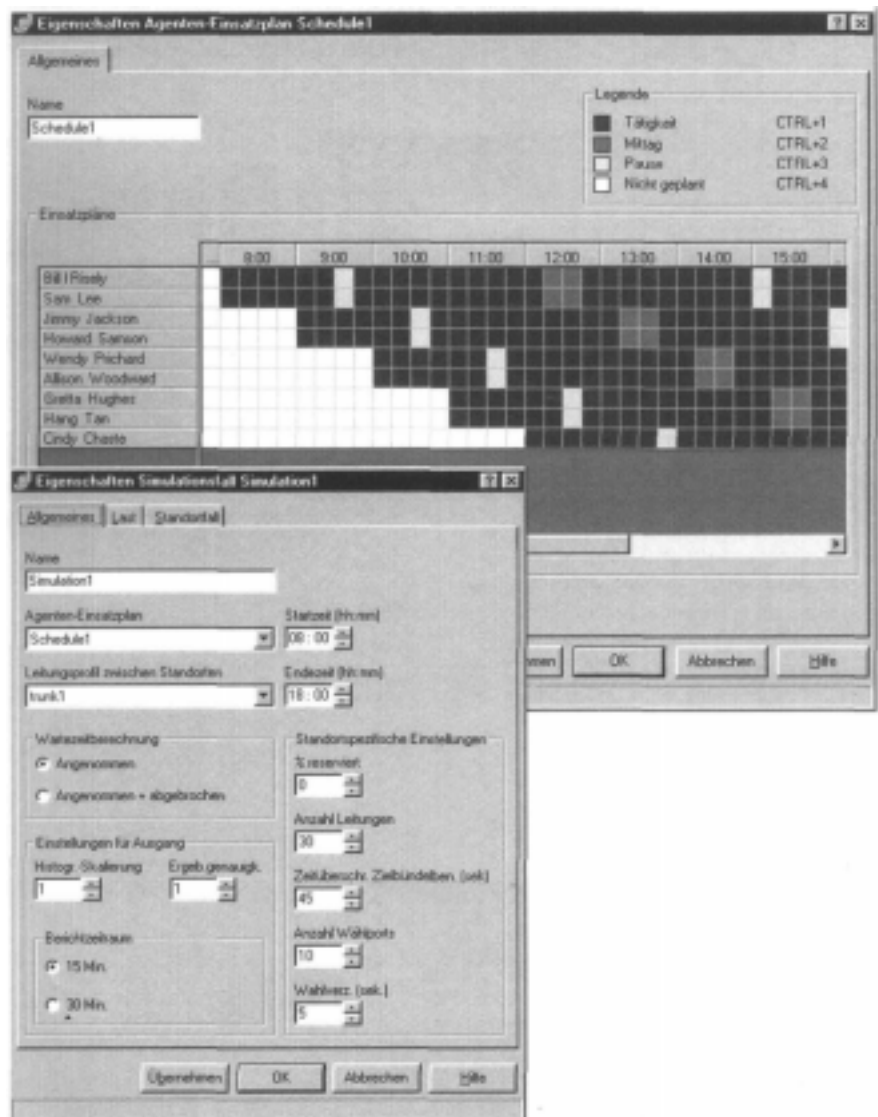
Введите в имитатор ожидаемую плотность трафика и график работы операторов. Имитатор использует всю информацию о клиентах и маршрутах передачи вызовов (включая детали из резюме на операторов), хранимую в базе данных HiPath ProCenter Standard, и моделирует обработку определенной комбинации вызовов этими операторами. Если результат проигранного сценария неудовлетворительный, то можно

изменить некоторые параметры маршрутизации вызова и характеристики операторов:

способности операторов и приоритеты, критерии вызова и графики работы могут меняться бесконечно, пока не будет выбран идеальный вариант.

Как только будет найдена правильная комбинация, она щелчком мыши может быть сразу же введена в систему или сохранена для будущего использования.

Кроме того можно проиграть также сценарий "Что было бы, если..." с учетом сезонной нагрузки или аварийной ситуации. При чем без всякого риска. На своем компьютере, не нарушая работу операторского центра. Не надо дожидаться реальных проблем. Если одна из проигранных ситуаций возникнет во время работы, то будет достаточно щелкнуть мышью.



С помощью имитатора HiPath ProCenter Standard можно моделировать новые ситуации, связанные с кадровыми переменами или изменениями маршрутов, и заранее предсказать возможные проблемы..

Инструменты операторов и супервизора

Когда вы предоставляете операторам право сделать для клиентов нечто большее, то происходит нечто весьма интересное: операторы становятся более довольны своим рабочим местом.

До появления HiPath ProCenter Standard наблюдалось нерациональное использование рабочего места при отличном качестве обслуживания клиентов, выходящем за рамки простого выполнения обязанностей. Сейчас же появилось решение, как можно увязать стабильность кадров, высокое качество обслуживания и эффективность работы:

С помощью удобного информационно-коммуникационного инструментария оператор может сделать для своих клиентов нечто большее. Именно этот инструментарий предоставляет высокопроизводительный компьютер системы HiPath ProCenter Standard.

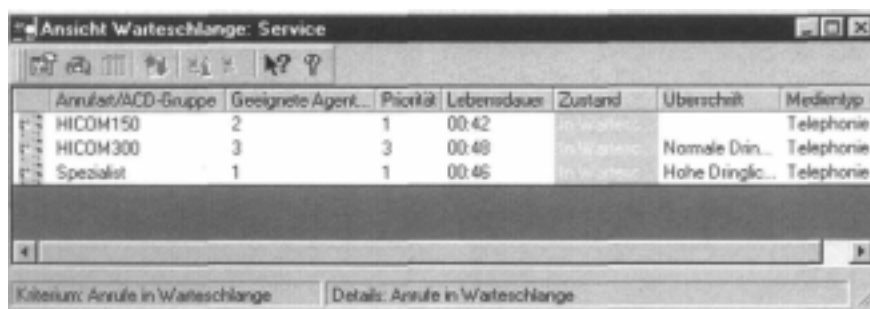
HiPath ProCenter Agent/Supervisor (Launchpad)

Launchpad позволяет быстро вывести часто используемые приложения как системы расчетов, справочные материалы, базы данных с информацией о клиентах, а также часто используемый коммуникационный инструментарий. Launchpad во многих деталях можно согласовать с индивидуальными требованиями. Он занимает мало места на мониторе и легко интегрируется с другими приложениями Windows оператора или супервизора.

Интерактивная маршрутизация вызова и управление очередью ожидания

Интерактивная маршрутизация вызова и управление очередью ожидания показывают, какие вызовы стоят в очереди, и на графической оболочке можно также зарезервировать определенный вызов для определенного оператора.

Операторы/супервизоры с определенными полномочиями могут менять профиль вызова с тем чтобы он был вновь возвращен в HiPath ProCenter Standard, где будет сформирована новая виртуальная группа операторов, чтобы сократить вызывающему абоненту время ожидания. Благодаря этой функции контроля можно лучше обслужить вызывающего абонента, поскольку значительно упрощается контроль за вызовом и его маршрутизация.



Annaher/ACD-Gruppe	Geeignete Agent...	Priorität	Lebensdauer	Zustand	Überschrift	Medientyp
HICDM150	2	1	00:42			Telephonie
HICDM300	3	3	00:48		Normale Din...	Telephonie
Spezialist	1	1	00:46		Hofe Driingl...	Telephonie

Kriterium: Anrufe in Warteschlange Details: Anrufe in Warteschlange

Через интерактивную маршрутизацию вызова и управление очередью ожидания оператор может резервировать себе важный вызов или менять профиль вызова. Конечно только в рамках своих полномочий.



С помощью Launchpad HiPath ProCenter Agent/Supervisor можно управлять множеством функций. Оператор/супервизор может подгонять регистры под свой стиль работы.

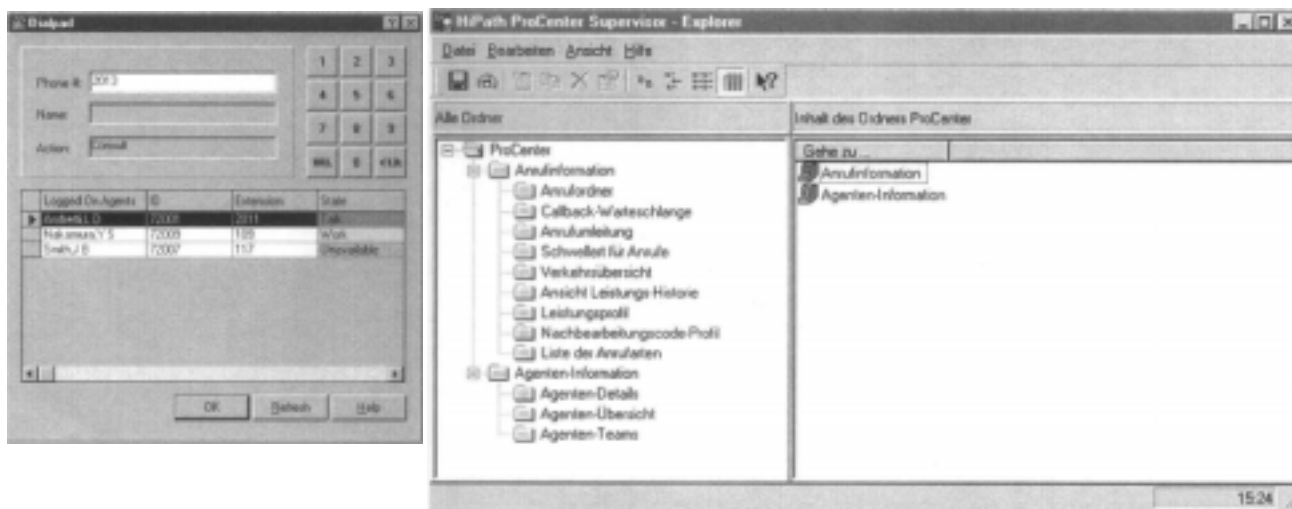
Инструменты операторов и супервизора

HiPath ProCenter Agent/Supervisor (Online-Telefon)

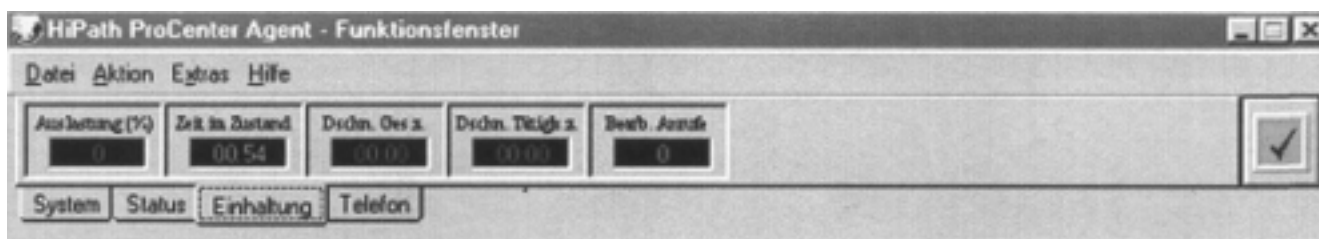
Онлайн-телефон системы HiPath ProCenter Standard поддерживает все стандартные функции операторского центра и телефона, так что каждый пользователь имеет в своем распоряжении интегрированную рабочую станцию для речи и данных, с помощью которой он может организовать оптимальное обслуживание клиентов. Достаточно щелкнуть мышью, чтобы переключить соединение, организовать конференц-связь или изменить рабочий статус.

HiPath ProCenter Supervisor (Explorer)

Explorer обеспечивает быстрый доступ ко всем инструментам оператора, информационным и прочим функциям системы HiPath ProCenter Standard. Любой оператор может сравнить результаты своей работы с результатами других операторов, а супервизор может контролировать в равной степени успехи своих подчиненных.



При наличии онлайн-телефона системы HiPath ProCenter Agent/Supervisor пользователь располагает всеми телефонными функциями. Достаточно щелкнуть мышью и вы найдете все необходимое на экране своего компьютера.



С помощью HiPath ProCenter Standard Explorer операторы могут контролировать достигнутые успехи по отдельным факторам и деталям. Хорошо информированные операторы добиваются больших успехов, они более довольны и редко меняют свою работу.

Инструменты опера- Архитектура торов и супервизора HiPath-ProCenter Standard

Интеграция компьютерной телефонии (СТТ)

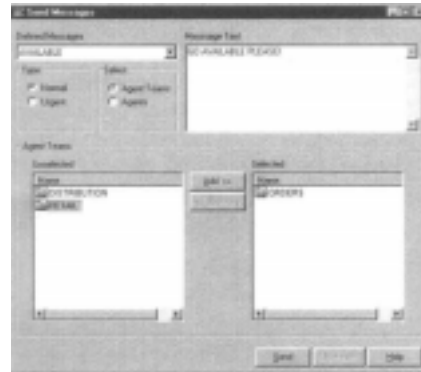
Связь СТТ с CallBridge фирмы "Сименс" обеспечивает интеграцию компьютера и телефонии, так что еще до установления соединения операторы видят информацию по вызывающему абоненту и критерии вызова. Они оказываются лучше подготовленными к приему вызова и обслуживают клиента более квалифицированно и рационально.

.Обмен сообщениями

Обмен сообщениями между оператором и супервизором способствует улучшению коммуникации, что повышает качество работы операторского центра. HiPath ProCenter Standard позволяет немедленно передавать сообщения, причем супервизор может передавать операторам сообщения разной срочности:

- не срочно
- срочно

Срочные сообщения оператор должен просмотреть, прежде чем вернуться к нормальному режиму работы.



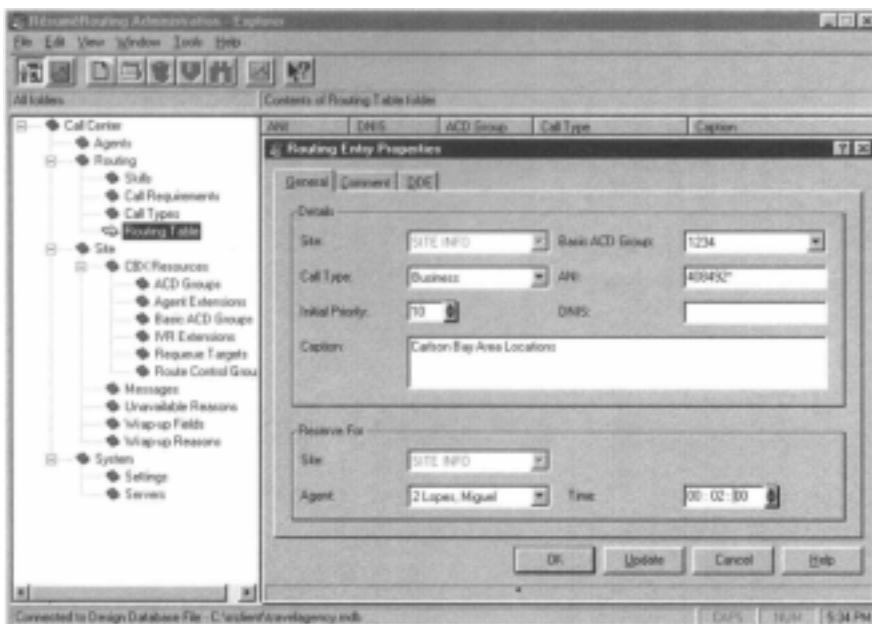
С помощью HiPath ProCenter Standard операторы и супервизор все время поддерживают контакт через внутреннюю электронную почту для передачи сообщений различной срочности..

HiPath ProCenter Standard отличается от систем с ориентацией на постоянные группы операторов не только функционально, но и необычной надежностью с технической точки зрения. При разработке этой системы особое внимание мы придавали надежности и совместимости, чтобы уже сегодня вооружиться на ближайшие годы и расширять и улучшать функции за счет внедрения новых услуг.

Даже самые совершенные функции абсолютно бесполезны, если они не вписываются в используемые технологии предприятия. Это относится особенно к системам маршрутизации и отчетности, поскольку именно они имеют решающее значение для четкой работы и стабильности операторского центра. Ниже приводятся причины, по которым HiPath ProCenter Standard может взаимодействовать в абсолютной гармонии с уже установленным и устанавливаемым позже оборудованием.

Модульная архитектура системы

Благодаря наращиваемой архитектуре HiPath ProCenter Standard на базе ОС Windows NT вы можете распределять различные компоненты по отдельным NT-серверам, если этого требует расширение вашего операторского центра. С помощью такой наращиваемой мощности обработки вы можете до мельчайших деталей использовать возможность определения способностей и приоритетов в системе HiPath ProCenter Standard даже если у вас работает несколько сот операторов.



Благодаря СТТ система HiPath ProCenter Standard еще до приема вызова анализирует хранимую в базе данных информацию по вызывающему абоненту, так что оператор рациональнее использует свое время и повышает качество обслуживания.

Архитектура HiPath-ProCenter Standard

Интеграция

HiPath ProCenter Standard легко интегрируется со всеми ключевыми компонентами операторского центра:

- интеграция с базами данных и приложениями (CTI): HiPath ProCenter Standard базируется на стандарте CSTA, признанном во всем мире для интеграции компьютера и телекоммуникации. Данный стандарт позволяет системе HiPath ProCenter Standard "читать" номер вызывающего абонента, находить в клиентской базе данных подходящий профиль вызова и формировать оптимальную виртуальную группу операторов для обработки поступившего вызова.
- интеграция с интерактивной речевой системой (IVR-API): в комбинации с IVR-системой HiPath ProCenter Standard на основании полученных от вызывающего абонента ответов может составлять профиль вызова и формировать виртуальную группу операторов.
- Безотказная интеграция с приложением HiPath ProCenter Entry фирмы "Сименс": система Nicom 300 E / 300 N со своими основными функциями автоматического распределения вызовов полностью интегрирована в HiPath ProCenter Standard. Вызовы могут фильтроваться по определенным критериям, прежде чем они поступят на HiPath ProCenter Standard. Кроме того HiPath ProCenter Entry как высокоэффективное приложение для аварийной маршрутизации может настолько тесно взаимодействовать с HiPath ProCenter Standard, что при неисправности сервера все вызовы будут автоматически переключаться на высокоэффективную систему, работающую с жесткими группами. Система автоматической аварийной сигнализации может по пейджеру передавать информацию в сервисный центр фирмы "Сименс".

- интеграция отчетной информации для администратора: Поскольку HiPath ProCenter Standard поддерживает стандарты ODBA, то данные на операторов, хранящиеся в базе данных HiPath ProCenter Standard, могут без проблем обрабатываться с другими приложениями, совместимыми со стандартом ODBA, то есть сравнивать их с результатами сбыта, отчетами по сервису, досье на клиентов и другой информацией.
- интеграция посредством ООД: HiPath ProCenter Agent/Supervisor предоставляет информацию о вызове внешним приложениям (например, системам CRM, базам данных), чтобы дать возможность открыть (Screen-PopUp) и/или передать (Screen-Transfer) клиентские данные.
- индивидуальная интеграция: на основе стандартных компонентов OCX функции и данные из системы HiPath ProCenter Standard интегрируются в их собственную привычную среду ИТ (например, в систему управления клиентскими отношениями CRM).
- интеграционные пакеты CRM: В настоящее время мы предлагаем заранее определенные пакеты для максимального упрощения связи из вашего операторского центра с приложениями CRM (например Remedy, Goldmine). С помощью этих пакетов эти системы могут взаимодействовать без дополнительных расходов на интеграцию. Интеграция с SAP и Siebel будет предлагаться в ближайшее время.

Интеграция в другую среду

С помощью **HiPath ProCenter Advanced** ваш операторский центр без труда можно превратить в мультимедийный Contact Center. Благодаря интеграции других служб как электронная почта, Интернет и обратный вызов (Outbound Preview Dialing) HiPath ProCenter становится универсальным решением для маршрутизации и отчетности для любой среды, при котором известные инструменты системы HiPath ProCenter Standard могут использоваться и дальше.

Организация сервиса

Система HiPath ProCenter Standard автоматически контролирует закрепленные за ней серверы и информирует службу сервиса о возникших проблемах. Из любой точки сети WAN - или даже извне - можно провести диагностику и в кратчайшие сроки устранить неисправность.

Простой путь к взыскательным решениям

Взыскательные технологические решения с неба не падают. Для того чтобы ваш операторский центр оптимально использовал свои ресурсы, нужны хорошо подготовленные специалисты, которые могут точно анализировать ситуацию, подобающим образом оснастить рабочие места и сдать систему в эксплуатацию. Вам потребуются консультанты, руководство проектом и системная интеграция. Все это вы найдете на фирме "Сименс" в службе Professional Services.

Теперь вам не нужно больше выбирать между отличным сервисом, удовлетворенностью сотрудников и рациональной обработкой вызовов. При организации эффективного операторского центра не надо идти на компромисс. Вам нужна удобная система, которая даст вам все: сервис, эффективную работу и стабильность кадров. Все это вы получите от системы HiPath ProCenter Standard.

Вы создали свой операторский центр, чтобы ваше предприятие организовало хорошее обслуживание клиентов и улучшило экономические показатели. С помощью гибкой и высокоэффективной системы HiPath ProCenter Standard вы можете легко достичь этой цели.

Виртуальные группы — Call by Call — это основа современного операторского центра.