

Solidus eCare® kapcsolatközpont



1. Bevezetés -----	2
2. Mitől különleges a Solidus eCare®? -----	2
Egypontos menedzsment -----	2
Internet támogatás -----	3
3. Solidus eCare® - ügynökök, menedzsment és önkiszolgálás -----	3
Ügynök csoport-----	3
Menedzsment csoport-----	4
Önkiszolgáló csoport -----	4
4. Néhány technikai részlet -----	5

1. Bevezetés

Ma már csaknem valamennyi üzleti tevékenység esetén alapkövetelmény az, hogy az ügyfeleknek állandó, magas szintű ügyfélszolgálatot adjunk. Ennek következtében jelenik meg az igény a hozzáférés típusának és fajtájának kibővítésére, és világos, hogy már nemcsak telefonhívások jelentik a médiumot, hanem szélesedik a spektrum; fax, e-mail és web is megjelenik. A technológia ereje egyre több fegyvert ad, melyekkel a behívó ügyfeleknek azokat az opciókat és szolgáltatásokat lehet adni, amelyek a maximumot hozzák ki a kapcsolatfelvétalből. Az érem másik oldalát tekintve az üzletemberek most, jobban mint valaha, irányítani akarják a dolgozókat és az erőforrásokat, hogy optimalizálják a hatékonyságukat és a működésüket.

A Solidus eCare[®] szerver alapú multimédia kapcsolatközpont. Felhasználói a kis- és közepes méretű kapcsolatközpontok, többnyire 20-150 ügynökkel, de a nagy rendszerré történő fejlesztés lehetősége is benne van.

A Solidus eCare[®] minden kapcsolattípust kezel (azaz beszéd, szöveg, e-mail). Tudás alapú irányítást végez ezen médiumok között. A teljes kapcsolatközpontot átfogó, egy ponton elérhető menedzsmentje és integrált információ menedzsment rendszere van. A megoldás szoftver alkalmazásokból áll, melyek az ügynöki, menedzsment és ügyfél önkiszolgálási funkciókra összpontosítanak.

A Solidus eCare[®] alkalmazáskészlet az Open Application Server platformon működik. Együttesen azokat a funkciókat és szolgáltatásokat nyújtják, melyekre a cégeknek szükségük van, ha versenyképesek akarnak maradni a mai e-business korban. Az Open Application Server a céges CTI céljait szolgáló, fejlett multimédia platform, amely új lehetőségeket ad az üzletfejlesztésre. Az új generációs CTI alkalmazások platformjaként az OAS lehetővé teszi a telefonos alkalmazások és a számítógépes környezet együttműködését. Ugyanakkor fejlett média és hívásirányítási képességei vannak, melyek korszerű üzletfejlesztést tesznek lehetővé.

2. Mitől különleges a Solidus eCare[®]?

Azokat a tényezőket, melyek a Solidus eCare[®]-t a választás során az első helyre rangsorolják, az alábbiakban foglaljuk össze:

Valódi multimédiás, tudás alapú irányítás

A Solidus eCare[®] valódi multimédiás, tudás alapú hívásirányítási funkciót kínál beszéd, csevegés és e-mail kapcsolatokra. A multimédiás, tudás alapú hívásirányítás garantálja, hogy mindegyik kapcsolatot a kapcsolatközpont szervezetén belül a legmegfelelőbb személy kezeli, így teljesítve az ügyfél álmát: egy hívás, egy ügynök, egy válasz.

Egypontos menedzsment

A kapcsolat központ felügyelői és menedzserei számára előnyt jelentenek a nagy tudású és intuitív Solidus eCare[®] menedzsment alkalmazások. Ezekkel valós időben és átfogó visszatekintő jelentésekkel menedzselhetik a hívásfolyamokat, tudásprofilokat, ügynököket és automatikus erőforrásokat.

Önkiszolgáló lehetőségek

A Solidus eCare[®] egyesíti a beszéd (IVR), csevegés (virtuális ügynök) és e-mail (automatikus válasz) önkiszolgáló lehetőségeket az ügynök által nyújtott szolgáltatásokkal.

Internet támogatás

A Solidus eCare[®] lehetővé teszi, hogy a csevegés, webes visszahívás, webes együttműködés, e-mail és fax mail lehetőségek számára ugyanazt a fejlett irányító motort használjuk, amely a termék alapvető része.

Fejlett számítógép-telefon integráció (CTI) támogatás

A Solidus eCare[®] lehetővé teszi, hogy a kapcsolat központ ügynökei az ügyfél kiszolgálásának pillanatában a valódi információt kapják meg. Ezen felül mindegyik felhasználó, az általa használt telefon – analóg, digitális, vezeték nélküli DECT vagy GSM – típusától függetlenül, teljes mértékű CTI támogatást kaphat.

Nyílt illesztők

A Solidus eCare[®], mint az eBusiness korszak nagy tudású multimédia kapcsolatközpontja, büszke lehet arra, hogy nyitott illesztői vannak, melyekkel rugalmasan integrálhatóak harmadik féltől származó termékek. A rendelkezésre álló illesztők között szerepel a DDE/COM illesztő az asztali alkalmazásban, az ODBC és a C-hook-ok az IVR integrációhoz, Real Time illesztő a hálózatképzéshez és a valós idejű alkalmazások, mint például a munkaerő gazdálkodási feladatok (Workforce Management), TSAPI (OAS) a hívásvezérlés integrációhoz és az Internet Suite COM illesztője.

Skálázhatóság

A Solidus eCare[®] valódi kliens-szerver szerkezetű, moduláris és skálázható, így biztosítja az Ön üzletével együtt növekvő kapcsolatközpont számára szükséges rugalmasságot.

3. Solidus eCare[®] - ügynökök, menedzsment és önkiszolgálás

A Solidus eCare[®] egy sor önkiszolgáló alkalmazásból áll, hogy az ügyfeleknek kényelmet és választási lehetőséget, a cégnek pedig felügyeletet és rugalmasságot adjon. Az ügynöki alkalmazások nagy teljesítményű gyűjteménye növeli az ügynökök hatékonyságát és eredményességét, amikor multimédia ügyfelekkel foglalkoznak. A menedzsment alkalmazások gyűjteménye a kapcsolatközpont vezetőinek olyan alkalmazásokat ad a kezébe, amelyekkel a központ munkáját fejleszthetik és rugalmasabbá tehetik. Mindezek az alkalmazások az Open Application Server platformon futnak, ami hatékonyan kezeli az erőforrásokat.

Ügynök csoport

Az ügynök alkalmazások jelentik a kapcsolódó felületet a kapcsolatközpont ügynöke számára, hogy a Solidus eCare[®]-ben elérhető valamennyi szolgáltatáshoz és funkcióhoz hozzáférjenek.

A Desktop Manager (DM). Ezt a kifinomult alkalmazást arra tervezték, hogy javítsa, továbbfejlessze a hívásvezérlési és a kapcsolatközponti funkciókat. Az ügynököknek és a felügyelőknek nyújtott sokfajta, nagy teljesítményű alap és fejlett hívásirányítási funkcióval, a Desktop Manager hatékony híváskezelést, és egy sor különböző médium típus integrálását teszi lehetővé. A fejlett szolgáltatások licenszelése egyénileg lehetséges, ami lehetővé teszi azt, hogy mindegyik kapcsolatközpont-csomagot teljes mértékben testre szabjuk és skálázhatóvá tegyünk.

Menedzsment csoport

A menedzsment csoportba tartozó alkalmazások megadják a kapcsolatközpont vezetőinek és felügyelőinek azokat az erőforrásokat, melyek a kapcsolatközpont tevékenységének minden oldalát dinamikusan, proaktívan kezelhetővé teszik.

A Configuration Manager állítja össze a hívásfolyamokat, szabályokat és irányelveket és ez definiál minden konfigurálható paramétert a kapcsolatközponton belül.

A Campaign Manager (kampány menedzser) a Configuration Managerből indítható alkalmazás. Nagy tömegű kimenő hívások (kampányok) szervezését végzi az adatbázisból megkapott híváslisták alapján. Az ügynök munkájának támogatására összeállhat az a "forgatókönyv", ami szerint egy kimenő hívás során el kell járnia.

Az Information Manager figyeli a kapcsolatközpont forgalmát és valós idejű statisztikákat, továbbá a tevékenységek állapotára vonatkozó információkat ad.

A Report Manager Az ügyfélkapcsolat minden oldalát részletezi és dokumentálja a beérkezéstől a befejezésig. Visszatekintő statisztikai jelentéseket és tájékoztatást ad a kapcsolatközpont minden tevékenységéről.

A Knowledge Base Manager (Internet Suite Creator néven is ismert) lehetővé teszi a felhasználónak, hogy elkészítse és konfigurálja az ügyfél ismerettárat, melyet a web-alapú önsegítő alkalmazásokban, pl. a virtuális ügynökben és az automatikus e-mail válasz tevékenységben használunk.

Önkiszolgáló csoport

Az alkalmazásoknak ez a csoportja önkiszolgálást visz a kapcsolatközpontba, amivel a cégek testre szabott ügyfél kiszolgálási folyamatokat hozhatnak létre, amely a legjobban illeszkedik az igényükhöz. A virtuális ügynök és az automatikus e-mail válasz 24 órás kiszolgálást biztosítanak, az értékes ügynöki erőforrásokat a fontos ügyfelek kiszolgálására lehet összpontosítani.

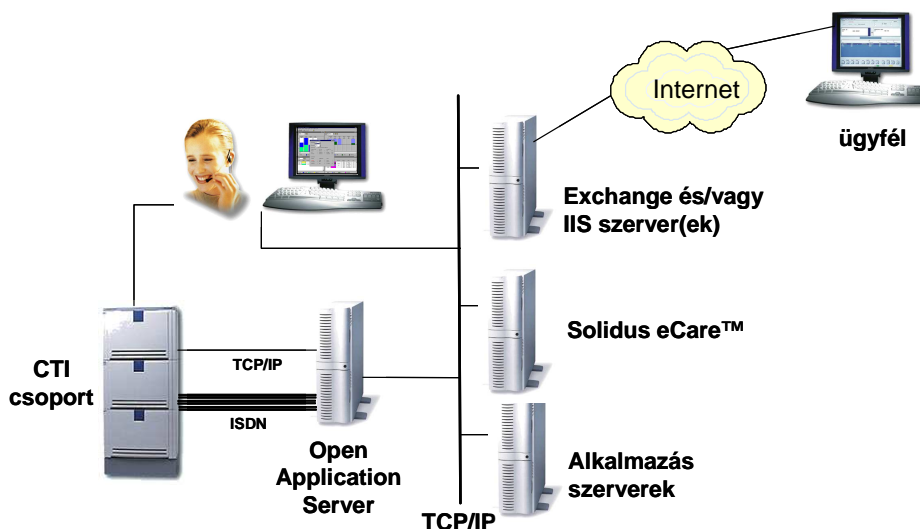
A Script Manager az interaktív válaszadó rendszer (IVR) megoldások alapja. A Script Manager a felhasználónak segít az alkalmazások elkészítésében és konfigurálásában. Az alkalmazások néhány óra alatt elkészíthetők, bevizsgálhatók, és a látszólag bonyolult eredményeket könnyű elérni számítógép programok írása nélkül. Ugyanakkor a Script Managert használjuk az ügyfél igényeinek pontos meghatározására, mielőtt egy Solidus eCare® ügynököt kijelölnénk a számára.

A Virtual Agent (virtuális ügynök) interaktív web-válaszadó alkalmazás, amely automatizálja az ügyfél önkiszolgálását. A virtuális ügynök a cég weboldalán található és az ügyfél igényeit értelmezi „élő” ügynök beavatkozása nélkül, a testre szabott ismerettár felhasználásával. Nem korlátozódik szöveges válaszokra és képes arra, hogy web-oldalakat küldjön, vagy multimédia bemutatásokat, amiktől jobb lesz az ügyfél on-line élménye.

Az Auto E-mail Response (automatikus e-mail válasz), mint a neve is mutatja, automatikus válaszokat generál e-mailekre. Az e-mail tartalmában kifinomult eszközökkel keres kulcsszavakat. Az ügyfél egyéni igényének megfelelően alakított módon szerkeszti meg a választ a tudásbázisból. Az automatikus e-mail válasz arra is képes, hogy „jóváhagyásra” egy ügynökhöz küldje el először a válasz másolatát, mielőtt elküldené az ügyfélnek.

4. Néhány technikai részlet

A Solidus eCare® általános fölépítése az alábbi ábrán látható:



Az Open Application Server (OAS) az MD110 BC10-hez vagy BC11-hez kapcsolódik. A hívásvezérlés TCP/IP-vel történik. Az OAS és az egyéb alkalmazások közti kommunikáció is TCP/IP alapú.

Az IVR Dialogic kártyája az OAS szerverbe van beszerelve és az MD110 ISDN vagy analóg kártyájához csatlakozik, a Dialogic kártyától függően.

Az OAS-ből az alkalmazások az ISDN-hez kapcsolódó információt tudják használni, pl. az A-számot, a tárcsázott számot, stb. A CTI-csatolás egyéb eszközökről, például CTI csoportokról, telefonokról és az OAS eszközökről is ad állapot információt.

A CTI csoportok lényegében ACD csoportok, de bejelentkezett ügynökök nélkül. Ha az IT környezetben baj történik, akkor a hagyományos ACD használható tartalékként. Hívások nem vesznek el, az ügynökök egyszerűen bejelentkeznek az ACD-be és folytatják a hívások fogadását.

A Solidus eCare® szerver és a többi szerver ugyanarra a LAN-ra kapcsolódnak. Minden telefonos kapcsolat az MD110-en át megy. Ha a kapcsolat központ e-mailt és/vagy csevegést is kezel, akkor ezeket az Exchange és az IIS szerver kezeli. Az azonban, hogy a médiát melyik ügynökhöz kell adni, az a Solidus eCare® szervertől és annak konfigurálásától függ.

Ha az új megoldást, a szerver alapú Solidus eCare®-t nézzük, akkor sok mindenben különbözik a hagyományos ACD megoldástól. Elsősorban szerver alapú megoldásról van szó, az MD110 tehát csak a hívásokkal foglalkozó kapcsoló, a hívás sorsa a szerverekben található intelligenciától függ. Továbbá ez a megoldás nemcsak hívásokat ölel fel, hanem e-mailt csevegő meneteket és faxot is tud kezelni.

Az ACD megoldással összehasonlítva, ahol az ügynökök az MD-ben kialakított csoportoknak megfelelően vannak csoportosítva, a Solidus eCare®-ben a tudásuk szerint vannak csoportosítva. Ez azt jelenti, hogy két ügynök nem feltétlenül kapcsolódik ugyanahhoz a csoporthoz. Mindegyik ügynök a tudása alapján van definiálva. A megoldás statisztikai és valós idejű információkat is tartalmaz normál alkalmazásként. Az ügynök a hívást vagy bármely más médiumot az asztali számítógép felületén megjelenítve kap meg. Az alapmegoldás részeként IVR is használatára is lehetőség van. Végezetül 3. féltől származó termékeket is használni lehet, ha szükséges, a megfelelő illesztőn át.

A Solidus eCare® és az OAS a szerver és a kliens oldalon az alábbi platformokat támogatja:

- Szerver
- Windows 2000
- SQL 2000 SP2
- Microsoft Exchange 2000
- Kliens
- Windows 2000
- Windows XP kliensek
- Windows NT 4.0