



## Мультимедиа IP Контакт Центр

Решение **OneContact** компании COLLAB интегрирует поддержку видео вызовов и позволяет организовывать мульти-офисные распределенные контакт-центры, обеспечивая управление контактами с использованием голоса, видео, мгновенных сообщений и писем электронной почты e-mail.

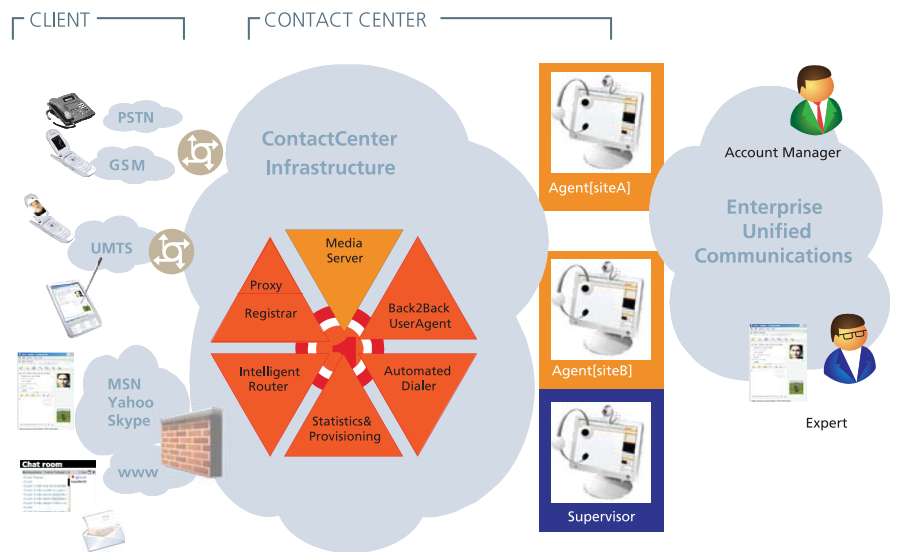
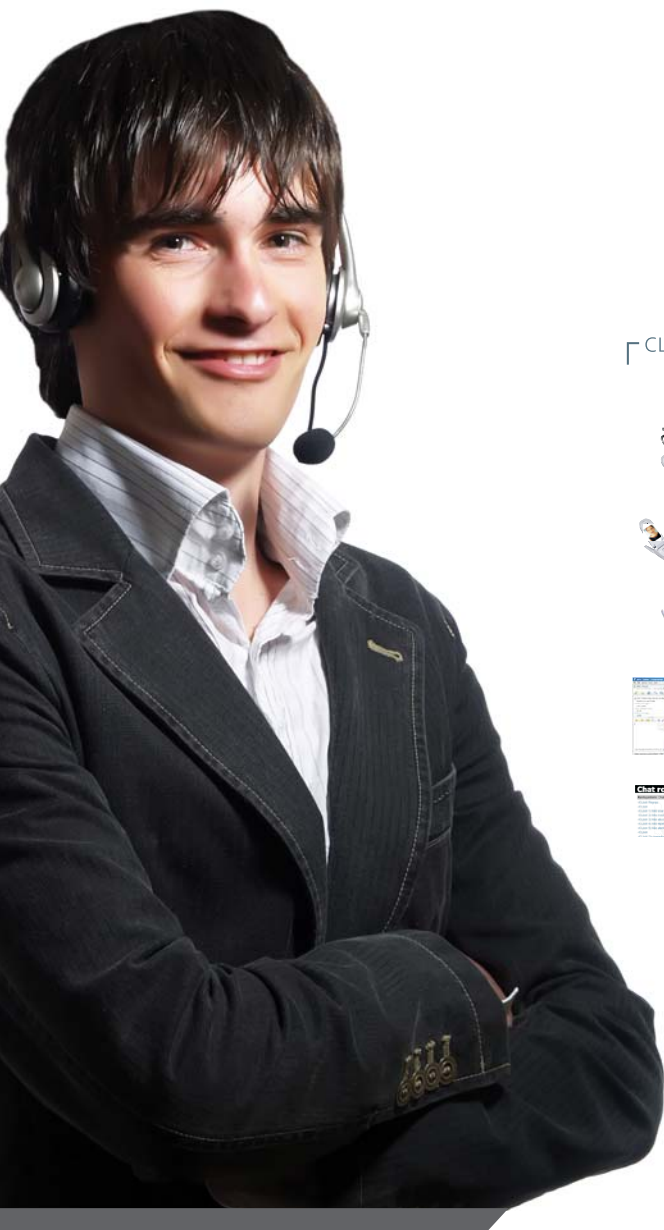


УНИКАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА МУЛЬТИМЕДИА

НЕЗАВИСИМОСТЬ ОТ ГЕОГРАФИЧЕСКОГО ПОЛОЖЕНИЯ  
Виртуализация

НОВЫЕ БИЗНЕС МОДЕЛИ:  
Хостинг, co-sourcing

УМЕНЬШЕНИЕ ПОЛНОЙ СТОИМОСТИ ВЛАДЕНИЯ  
за счет использования стандартных технологий



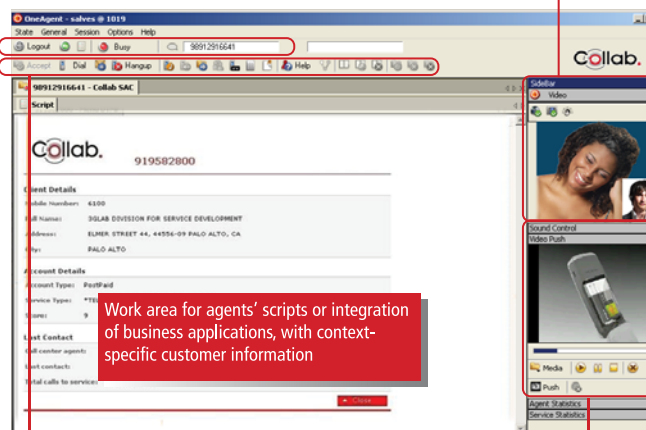
Основанная на стандартах IP архитектура OneContact обеспечивает гибкое и экономически эффективное решение для построения мультимедиа контакт центров.

## OneAgent

Компьютер с наушниками, веб-камерой и подключением к сети – это все, что нужно, чтобы оборудовать одно рабочее место агента. Для работы с контакт центром OneContact агенты используют удобное приложение OneAgent. OneAgent обеспечивает:

Status and general operations toolbar. Used to toggle between ready and not ready, to log in and out, etc.

Video and sound control window



Work area for agents' scripts or integration of business applications, with context-specific customer information

Call control toolbar. To dial, answer, hang up, hold, retrieve, extend, transfer, alternate, conference and ask for Supervisor Help

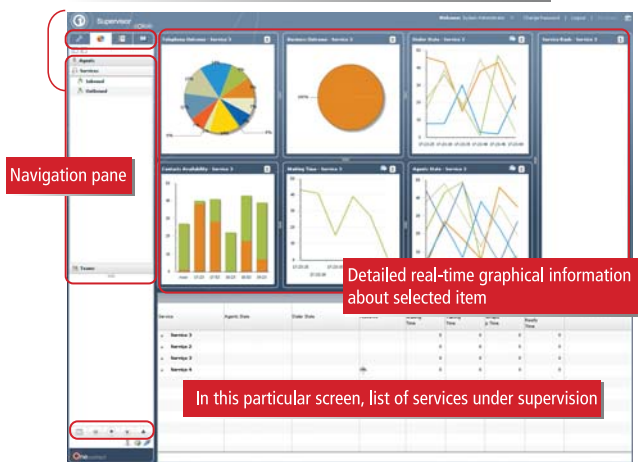
Video push window, used to illustrate a procedure or show a product

- Работу с голосом, видео, IM и e-mail сообщениями
- Полное управление голосовыми и видео вызовами, включая запрос помощи у супервайзера.
- Медиа терминацию по необходимости: например, у агента может быть только программный телефон или SIP устройство, доступное в SIP домене (forex.cellphone)
- Персональную панель с информацией о личной продуктивности, продуктивности команды, о качестве оказания сервиса и состоянии очереди
- Интеграцию сервисов с бизнес приложениями через вызов URL с определенными параметрами (ANI, DNIS, sessionID), интеграцию с ведущими CRM системами
- Поддержку одновременных сессий
- Удобный контроль с помощью таймаутов и/или индикации состояния агентов
- Поддержку состояний агента готов/не готов (с указанием причины неготовности) для каждого сервиса

# OneSupervisor

One Supervisor – это веб-приложение, позволяющее супервайзерам и администраторам работать удаленно. Возможность удаленного управления необходима для работы распределенных контакт центров, и для реализации новых бизнес моделей, таких как, co-sourcing и хостинг контакт центров. Приложение One Supervisor предоставляет:

Navigation to Supervision modes (Administration and Provisioning, Real-time Monitoring, Reporting and Outbound List Management)

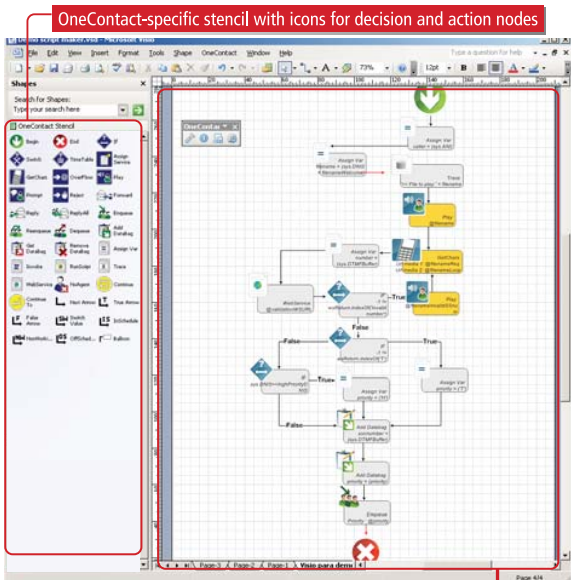


Listen-in management

- Глобальный обзор агентов и служб в зоне ответственности пользователя, с показаниями основных индикаторов производительности
- Специальные функции управления вызовами, такие как, прослушивание разговора, подсказка, конференц связь для помощи агентам во время вызовов и для контроля работы агентов
- Возможность создания множества пользовательских профайлов с различными правами доступа: супервайзер, бизнес администратор и системный администратор
- Средства для управления агентами и сервисами, за которые отвечает супервайзер: возможность включать агентов в группы и сервисы, отслеживать продуктивность индивидуальных агентов и групп, просматривать статус и навыки агента.
- Средства для управления сервисами, с помощью которых можно отслеживать статус службы и уровень оказываемого сервиса, получать информацию об агентах, обслуживающих данный сервис, просматривать алгоритмы маршрутизации вызовов для данного сервиса.

## ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ ОБРАБОТКА ВЫЗОВОВ

Интеллектуальная маршрутизация вызовов обеспечивается системой автоматического распределения вызовов (ACD), частью программного обеспечения OneContact. Система реализует сложные, гибкие алгоритмы обработки вызовов. Построенное на базе SIP, решение OneContact поддерживает мультимедиа коммуникации. На данный момент система работает с голосовыми, видео вызовами, мгновенными сообщениями и электронной почтой. Коммуникации всех типов попадают в одну очередь и обслуживаются в зависимости от приоритетов, заданных бизнес администратором.



- Используются различные алгоритмы распределения вызовов: Longest Idle (вызов переводится на агента, который наиболее долгое время оставался незанятым), Skills Based (для обработки вызова выбирается агент с определенными навыками) и Last Agent (для последующего вызова, клиент выбирает агента, с которым он разговаривал до этого).
- Для принятия решений в процессе маршрутизации вызовов используется информация, полученная в режиме реального времени.
- Бизнес администратор легко может задать свои правила распределения вызовов, создавая алгоритмы в Visio. OneContact на основе этих алгоритмов автоматически генерирует XML файлы.
- Задание пользователем причин «переполнения» позволяет системе лучше справляться с пиковыми нагрузками.

## УПРАВЛЕНИЕ ИСХОДЯЩИМИ ВЫЗОВАМИ

Система управления исходящими вызовами OneContact повышает производительность агентов контакт центра, реализуя сложные алгоритмы организации исходящей связи.

- Множество методов обзвона: Power Dial(вызов организуется системой с предварительным резервированием агента), Preview (агент просматривает полученную информацию и принимает решение о необходимости обратного вызова), и Predictive (использование прогностических алгоритмов для организации вызовов).
- Список номеров, вызовы на которые блокируются. Это может использоваться для соответствия требованиям локального
- Управление списком номеров для исходящих вызовов, возможен импорт списка из внешних источников законодательства.
- Автоматическое планирование и повтор неудавшихся вызовов.

## УНИКАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА МУЛЬТИМЕДИА

Решение OneContact интегрирует все типы коммуникации, позволяя при работе с видео использовать методы, ранее доступные только для работы с голосом (поддержка очередей, удержание и перевод вызовов). OneContact расширяет возможности общения, позволяя:

- Работать с голосом, видео, мгновенными сообщениями и электронной почтой e-mail
- Показывать клиенту, чей вызов находится в очереди, специально подобранную для него информацию
- Клиенту использовать видео, чтобы лучше объяснять свои запросы
- Показывать клиентам видео ролики, демонстрировать процедуру или продукт, параллельно комментируя голосом
- Автоматизировать общение, используя DTMF меню, автоматическое распознавание речи и приложения, обеспечивающие преобразования текста в речь (TTS)

## НЕЗАВИСИМОСТЬ ОТ ГЕОГРАФИЧЕСКОГО ПОЛОЖЕНИЯ, ВИРТУАЛИЗАЦИЯ

Контакт центр, построенный на базе IP решения OneContact, может быть распределен по нескольким географически удаленным офисам компании. При этом поддерживается уникальная очередь для входящих вызовов, централизованное управление и возможность удаленного контроля над работой контакт центра, что создает по-настоящему Виртуальный Контакт Центр. Технически для подключения новых офисов в такой контакт центр, достаточно иметь IP соединение между офисами и компьютеры для новых агентов.

- Контакт центр легко увеличивается, соответствуя требованиям бизнеса
- Поддерживается быстрое подключение новых офисов
- Обеспечивается возможность удаленной работы агентов из дома

## НОВЫЕ БИЗНЕС МОДЕЛИ

Решение OneContact позволяет легко реализовывать новые бизнес модели организации контакт центров, такие как, хостинг и co-sourcing.

### **Хостинг Контакт Центра: общая инфраструктура, оплата по мере использования услуги**

Хостингом контакт центра называется предоставляемый телекоммуникационным оператором сервис, который подразумевает использование клиентом инфраструктуры контакт центра, созданной оператором. Услуга хостинга контакт центра предлагает клиентам ряд преимуществ:

- Профессиональный высоконадежный сервис, ранее экономически доступный только для очень больших контакт центров, теперь предоставляется даже самым небольшим компаниям.
- Поддержка новейших технологий контакт центров: видео вызовы, сложные стратегии распределения вызовов, система прогностического обзвона (Predictive Outbound Dialer), преобразование текста в речь (TTS), автоматическое распознавание речи (ASR), интерактивное голосовое меню (IVR) и многие другие.
- Общая инфраструктура позволяет контакт центру клиента справляться с возрастающими объемами вызовов в пиковые часы.
- Клиентам не нужно инвестировать в оборудование контакт центра
- Стоимость услуги варьируется, так как используется поминутная оплата или фиксированная плата за работу агента в месяц

### **Co-sourcing: оптимальное распределение работы между командами**

Идеальное разделение задач между организацией и аутсорсинговой компанией может быть достигнуто путем интеграции работы двух команд.

- Аутсорсинг работы справочных службы, обслуживание внутри компании только критичных сервисов
- Перераспределение вызовов между командами и офисами в периоды пиковых нагрузок
- Компания сохраняет контроль над качеством сервиса, благодаря возможности удаленно контролировать работу агентов, прослушивать случайным образом отобранные вызовы, и наблюдать за основными показателями обслуживания клиентов.

## УМЕНЬШЕНИЕ ПОЛНОЙ СТОИМОСТИ ВЛАДЕНИЯ ЗА СЧЕТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СТАНДАРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Решение OneContact основано на стандартных технологиях, что позволяет уменьшить общую стоимость владения контакт центром.

- Полностью масштабируемое решение поддерживает полное резервирование, что исключает возможность отказа из-за сбоя в одном элементе системы.
- Решение подходит, как для небольших компаний, так и для очень больших контакт центров с несколькими тысячами агентов. При этом сохраняется низкая стоимость инфраструктуры для одного агента.
- Решение построено на широко используемом протоколе SIP, что обеспечивает совместимость с оборудованием различных производителей (шлюзы, телефоны, и т.д.)
- Полностью программные системы управления контактами и распределения вызовов (ACD) работают на стандартных Wintel серверах, агенты используют программные телефоны (поддержка голоса, видео, IM и e-mail сообщений)
- Легкость организации новых контакт центров