



connectia

**Business ConneCT
Contact Center**

1. Środowisko NEC Business ConneCT



Business ConneCT jest kompleksowym środowiskiem, które poza zaawansowanym Contact Center oferuje wiele innych funkcjonalności: Operator (Konsola Operatorska), efektywna aplikacja dla pracowników, zaawansowana poczta głosowa, centralna i osobista książka telefoniczna, zarządzanie obecnością oraz centrum wiadomości (Instant Messaging, Web Chat, Sms).

Pakiet Unified Communications & Collaboration dostępny dodatkowo w systemie Business ConneCT integruje różne strumienie komunikacyjne, dając pracownikom swobodę komunikacji poprzez możliwość wyboru urządzenia i miejsca pracy – w biurze, w domu, w podróży. Business ConneCT został zaprojektowany w sposób pozwalający na maksymalne uproszczenie użytkowania, zarządzania i procesu utrzymania.



Jedna aplikacja - różne tryby użytkownika

Funkcjonalność Business ConneCT jest zróżnicowana, tak jak role jakie użytkownicy pełnią w zakresie komunikacji podczas codziennej pracy. Aplikacja oferuje cztery podstawowe profile użytkownika – Agent Contact Center, Operator, Pracownik oraz Pracownik UC&C. Dodatkowo dla kierowników i personelu IT stworzone zostały specjalne aplikacje - Supervisor i Administratora systemu.

Możliwość zmiany ról użytkownika z wykorzystaniem jednej aplikacji pozwala na stworzenie elastycznej organizacji, w której pracownicy mogą dostosować się do struktury i natężenia ruchu telefonicznego. Dzięki łatwości zarządzania, np. w godzinach szczytu, Supervisor może dedykować wybranych pracowników, w tym pracowników zdalnych biur, do pracy w charakterze Operatora lub Agenta Contact Center.



2. Contact Center

a. Lepszy kontakt z klientem

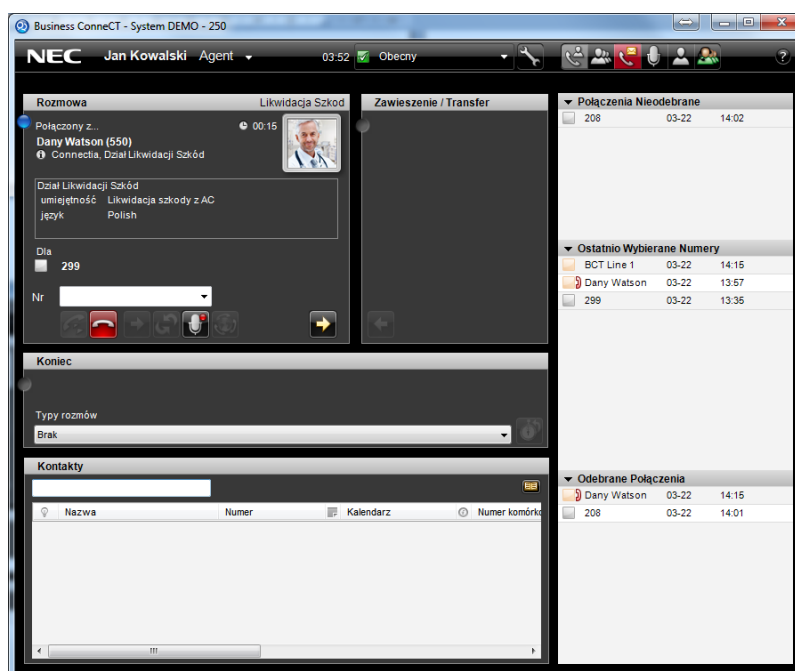
Business Connect Contact Center to nowoczesny system zarządzania komunikacją w contact center. Kieruje połączenia telefoniczne, wiadomości email oraz komunikaty chat w taki sposób, aby dotarły do pracownika najbardziej odpowiadającego oczekiwaniom klienta. Dla klienta oznacza to skrócenie czasu oczekiwania na dostęp do potrzebnych informacji a dla pracownika wzrost motywacji oraz poprawę komfortu pracy. Z systemem Business Connect masz pewność, że każde połączenie lub email dotrze do właściwej osoby!

Agent contact center ma do wyboru szeroki wachlarz narzędzi zintegrowanej komunikacji, takich jak: zarządzanie obecnością, przesyłanie wiadomości SMS na telefony komórkowe i DECT, dostęp do korporacyjnych książek telefonicznych itp. Dzięki ścisłej integracji z urządzeniami mobilnymi, pracownik może obsługiwać połączenia od klientów, wykonując jednocześnie inne zadania służbowe.

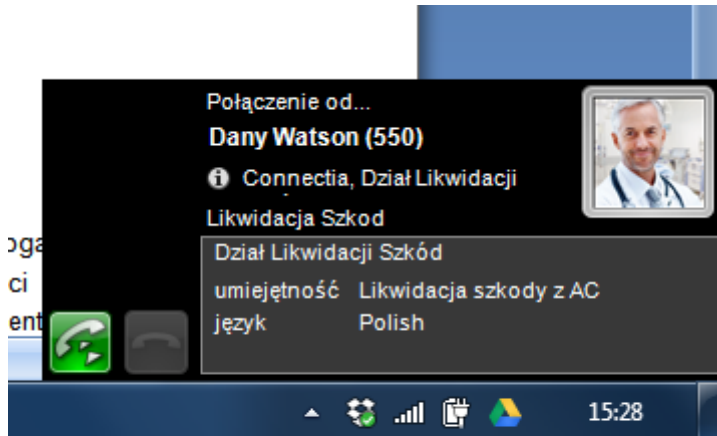
Mechanizm routingu połączeń jest definiowany w oparciu o zegar, kalendarz, język rozmówcy, przedmiot rozmowy, dane historyczne, identyfikację numeru, autoryzację, umiejętności i dostępności personelu oraz wiele innych czynników. Wszystkie informacje ułatwiające podjęcie rozmowy konsultant otrzyma w przejrzystej formie na swoim panelu.

a. Aplikacja dla Agenta

Dzięki aplikacji Agent pracownicy Contact Center otrzymują wydajne i efektywne narzędzie wsparcia w komunikacji telefonicznej oraz elektronicznej.



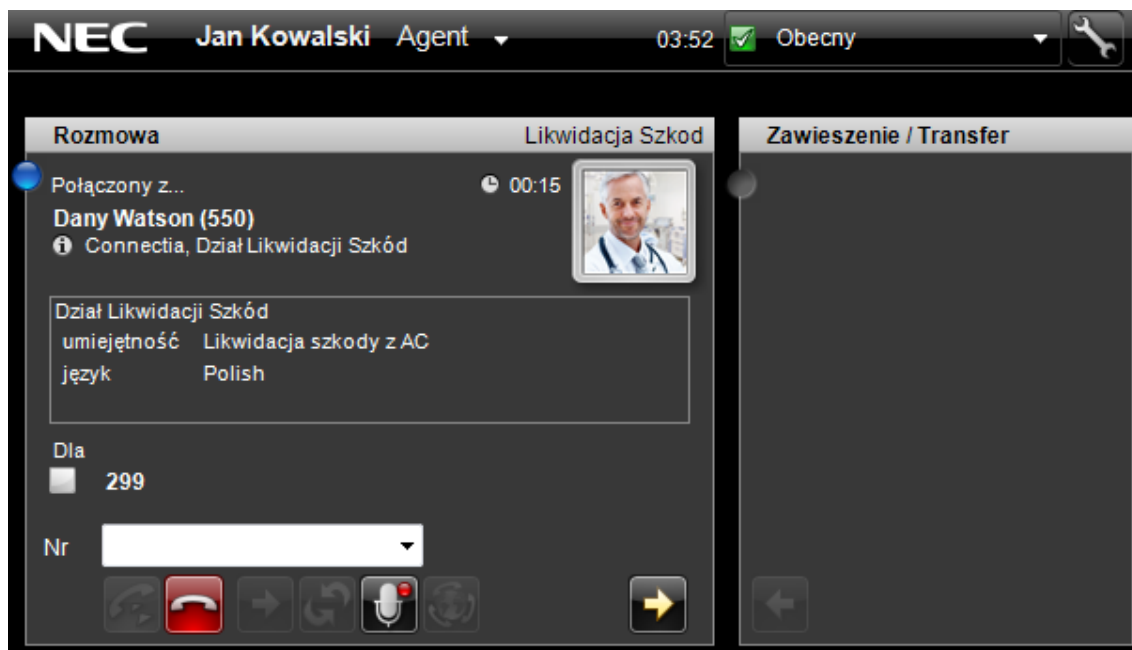
Okno typu pop-up



Każde połączenie sygnalizowane jest dyskretnym komunikatem typu pop-up. Aplikacja nie przejmuje kontroli ekranowej, dzięki temu pracownik nie musi odrywać się od swoich dokumentów. Informacje dot. połączenia są podane w zwartej formie a rozmowa może zostać rozpoczęta po kliknięciu w zieloną słuchawkę. Po tym okienko zostaje automatycznie ukryte.

Zarządzanie połączeniem

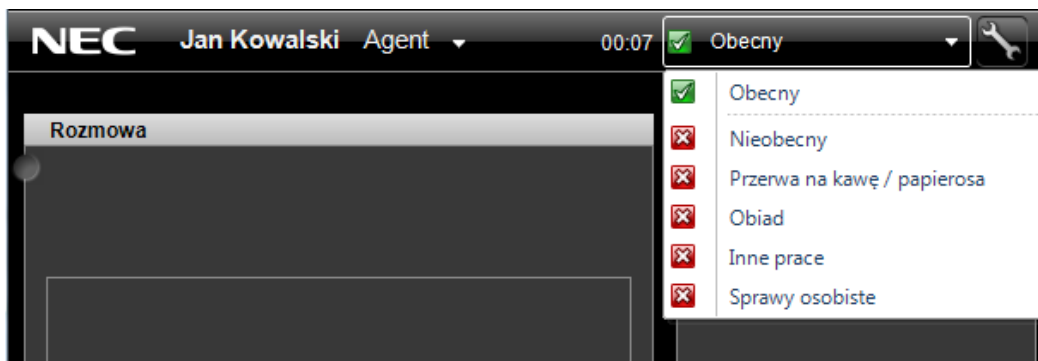
Po otwarciu pełnego okna aplikacji pracownik otrzymuje dostęp do wszystkich funkcjonalności Agent Contact Center. Niezależnie od rodzaju telefonu (stacjonarny IP, softphone, analogowy) pracownik może w przyjazny sposób zarządzać połączeniem telefonicznym: rozpoczęcie i zakończenie połączenia, transfer, zawieszenie, konferencja trójstronna, rejestracja połączenia „na żądanie”.



Zarządzanie obecnością

W górnym pasku aplikacji dostępna jest rozwijalna lista, z której pracownik może wybrać powód nieobecności. Po wybraniu każdej innej opcji niż „Obecny”, połączenia z Contact Center nie będą kierowane do tego agenta. Każda zmiana statusu jest rejestrowana i dostępna dla kierownika, zarówno w trybie monitoringu w czasie rzeczywistym jak i przekrojowo w odpowiednich raportach.

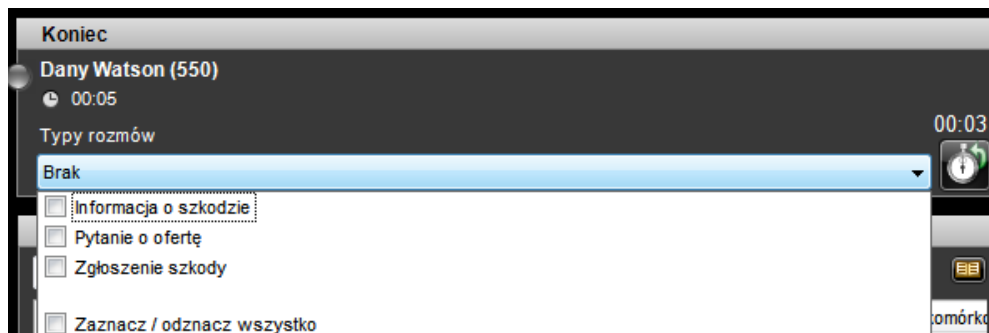
Statusy są definiowane przez administratora systemu i mogą być przypisane do każdej grupy/routera niezależnie.



Typy rozmów

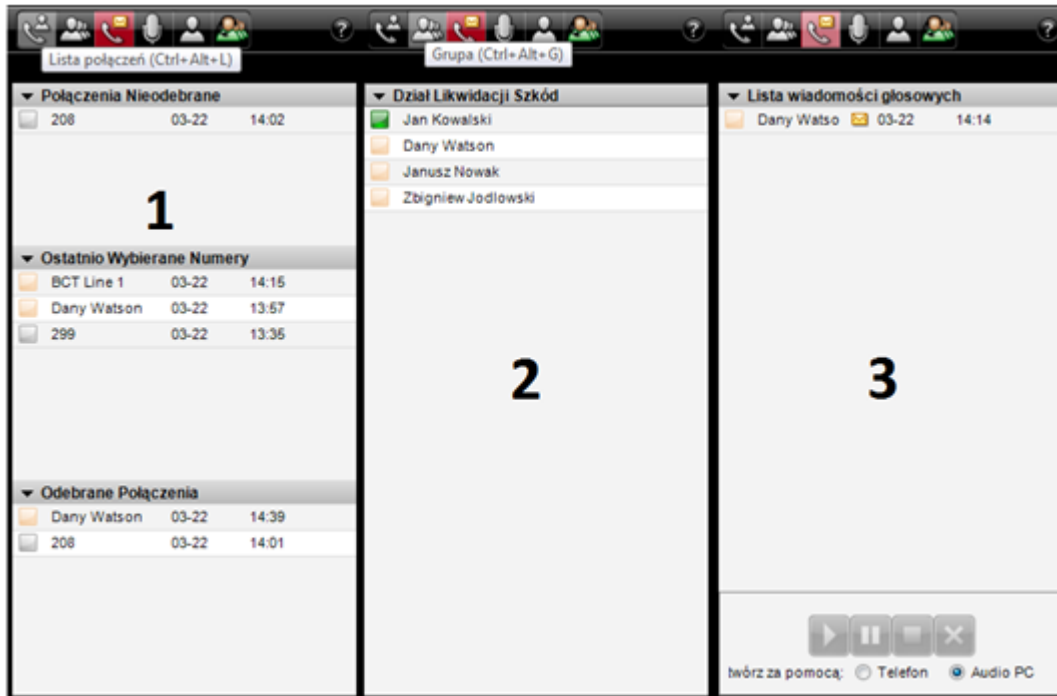
Każdy Kierownik grupy mający odpowiednie uprawnienia może dodatkowo zdefiniować Typy rozmów. Agent zobaczy je w oknie, które zostaje uaktywnione w aplikacji po zakończeniu rozmowy. Pracownik może wówczas wybrać rezultat, jakim dana rozmowa się zakończyła.

Podobnie jak w przypadku statusów nieobecności, Typy rozmów są definiowane przez administratora systemu i mogą być przypisane do każdej grupy/routera niezależnie.



Zakładki informacyjne

W prawej części okna aplikacji dostępne są zakładki, dostarczające przydatne dla agenta dane informacyjne:



1) Połączenia nieodebrane i odebrane, ostatnio wybierane numery

Na każdy z numerów dostępnych na tych listach można oddzwonić w wygodny sposób poprzez szybkie dwukrotne kliknięcie. Może on także zostać dopisany do prywatnych kontaktów. Jeśli osobą dzwoniącą był jeden z pracowników Contact Center, po lewej stronie numeru zostanie zaprezentowany jego bieżący status (wolny / zajęty).

2) Podgląd na wybrane grupy

Agencji mogą w zależności od swoich potrzeb wybrać kilka grup, umożliwiając sobie szybki podgląd statusów ich pracowników i ew. szybkie nawiązanie połączenia (dwukrotne kliknięcie).

3) Wiadomości poczty głosowej

Agenci, którzy dodatkowo posiadają dostęp do funkcjonalności poczty głosowej mogą otrzymane wiadomości odsłuchać przez głośniki / słuchawki komputera.

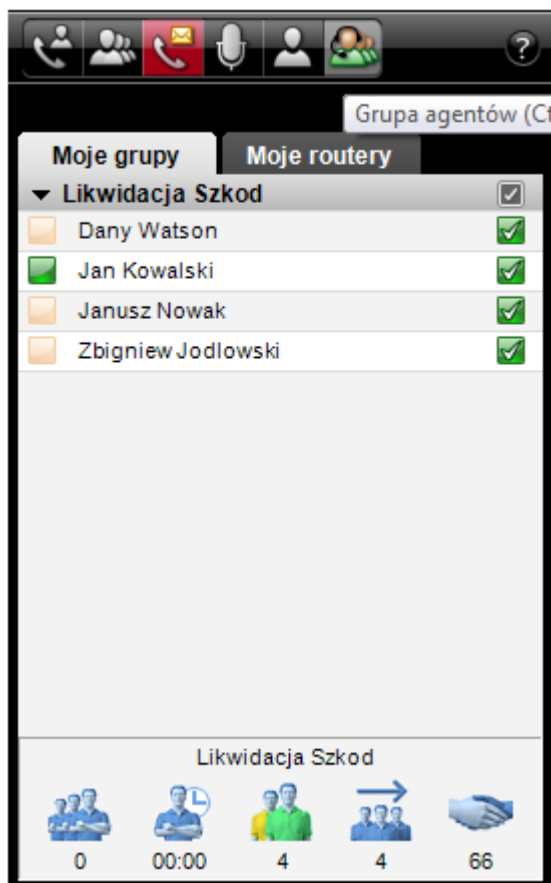
4) Lista nagranych połączeń

W trakcie trwania połączenia Agent może uruchomić jego nagrywanie. Ta funkcja pomoże Agentowi powrócić do ważnych informacji, które zostały przekazane przez klienta w trakcie rozmowy. Nagranie dostępne jest jedynie w aplikacji i nie może zostać przez agenta skopiowane do pliku.



5) Kontakty osobiste

Każdy z pracowników może stworzyć własną listę kontaktów osobistych. Ułatwi to wykonywanie połączeń np. do klientów VIP a także ich identyfikację w przypadku połączenia przychodzącego.



6) Moja grupa / router

Każdy z Agentów ma również dostęp do statystyk jego grupy z bieżącego dnia. Jeśli Agent przypisany jest do kilku grup, statystyki dla każdej z grup prezentowane są niezależnie. Dostępne są następujące parametry:

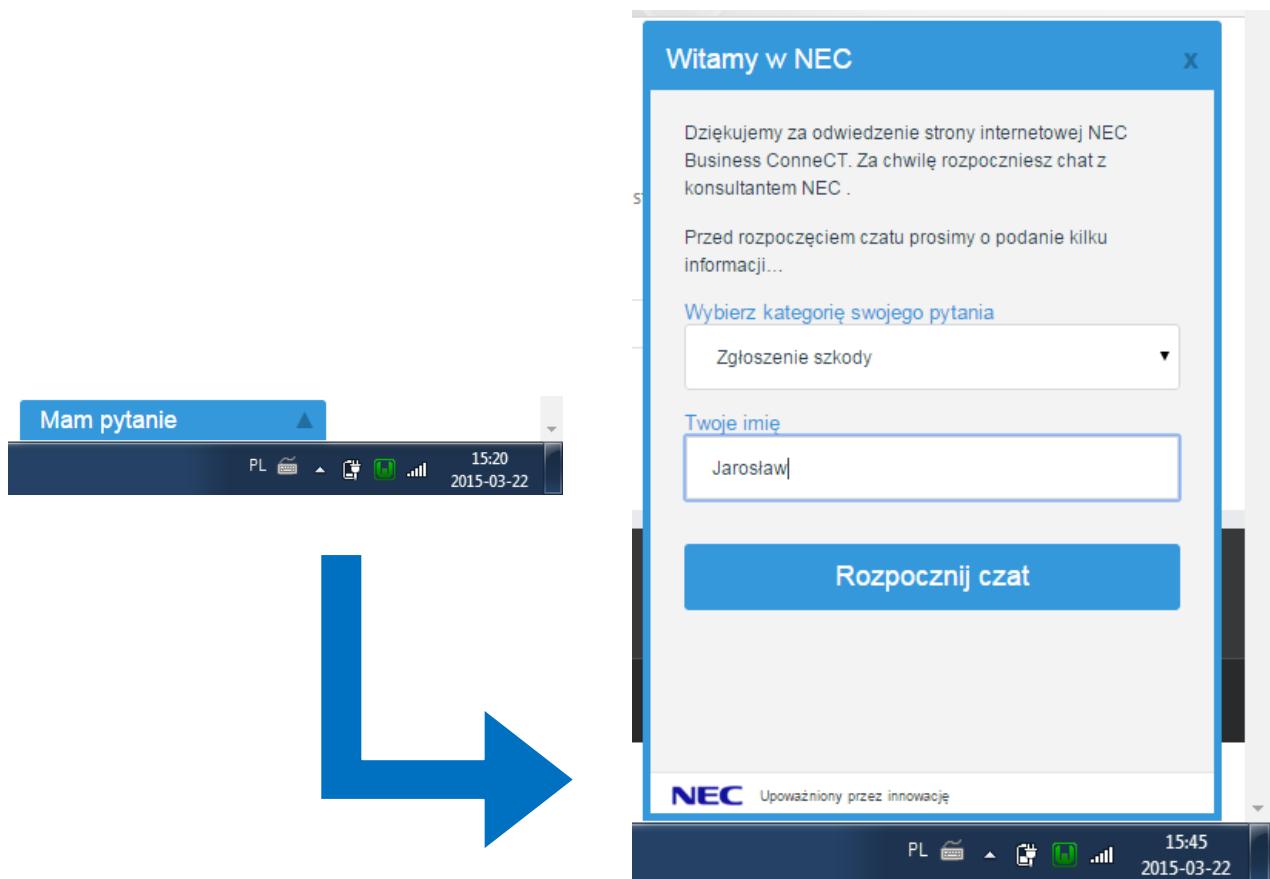
- Liczba osób oczekujących w kolejce
- Ilość czasu najdłuższej oczekującej osoby
- Liczba aktywnych agentów
- Liczba odebranych połączeń
- Poziom obsługi wyrażony procentowo

b. Web chat – opłacalne i wydajne narzędzie

Chat jest coraz bardziej popularnym medium obsługi. Polubili go klienci, którzy mogą zadać szybkie pytanie w czasie codziennego przeglądania stron internetowych bez konieczności oczekiwania na połączenie z telefonem przy uchu. Chat jest również bardzo opłacalny dla Contact Center, gdyż agenci mogą prowadzić elektroniczny dialog z kilkoma osobami w tym samym czasie.

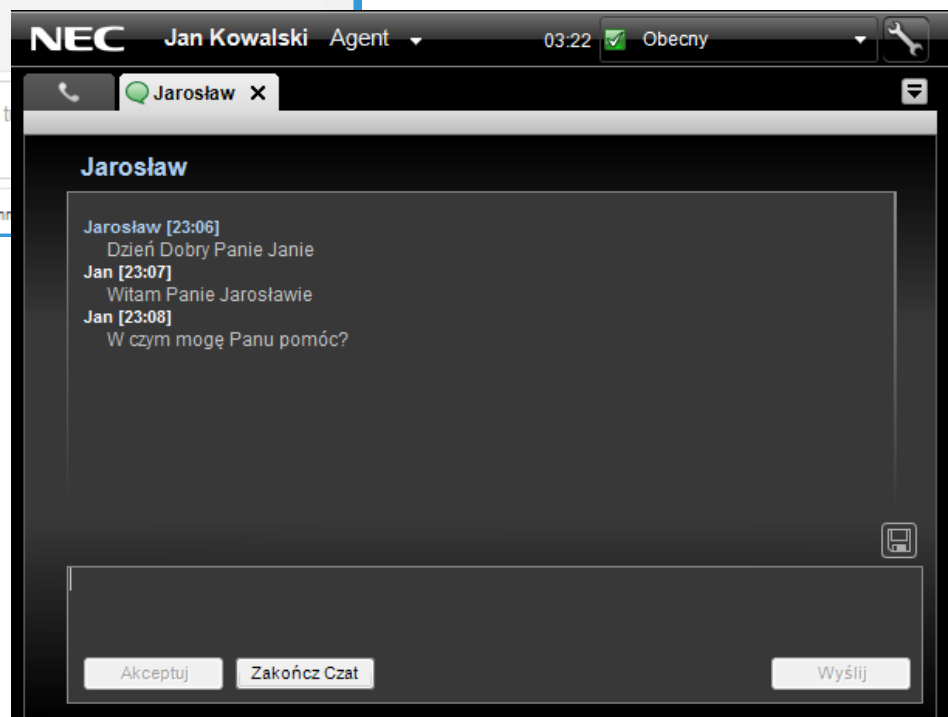
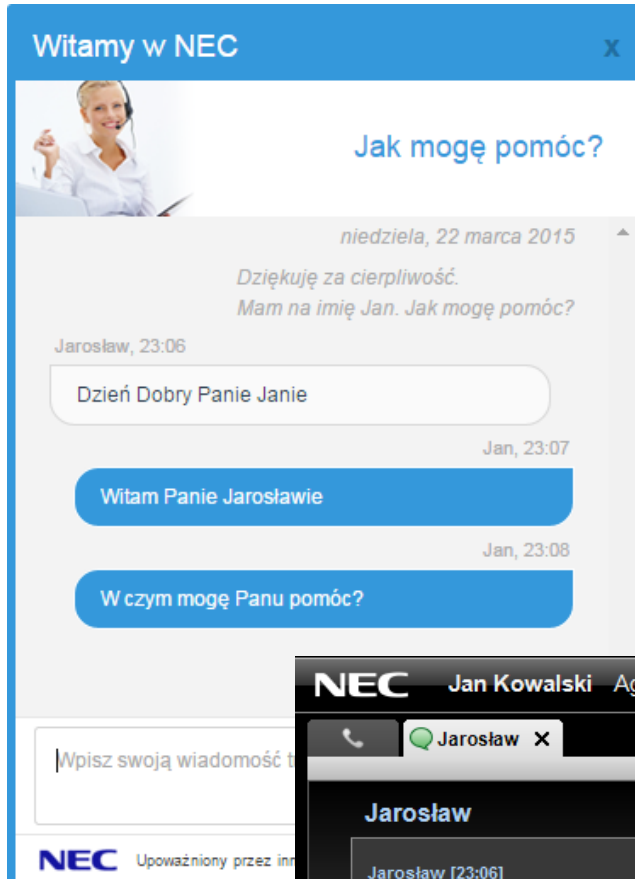
Aplet na stronie internetowej

Web chat może zostać zaprezentowany na stronie internetowej zarówno w postaci stałego obiektu jak i przycisku w dolnej części ekranu, który po naciśnięciu ukazuje okno aplikacji.



Web chat po stronie Agenta

Poniższe zrzuty ekranowe prezentują komunikację chat zarówno po stronie klienta jak i Agenta Contact Center.

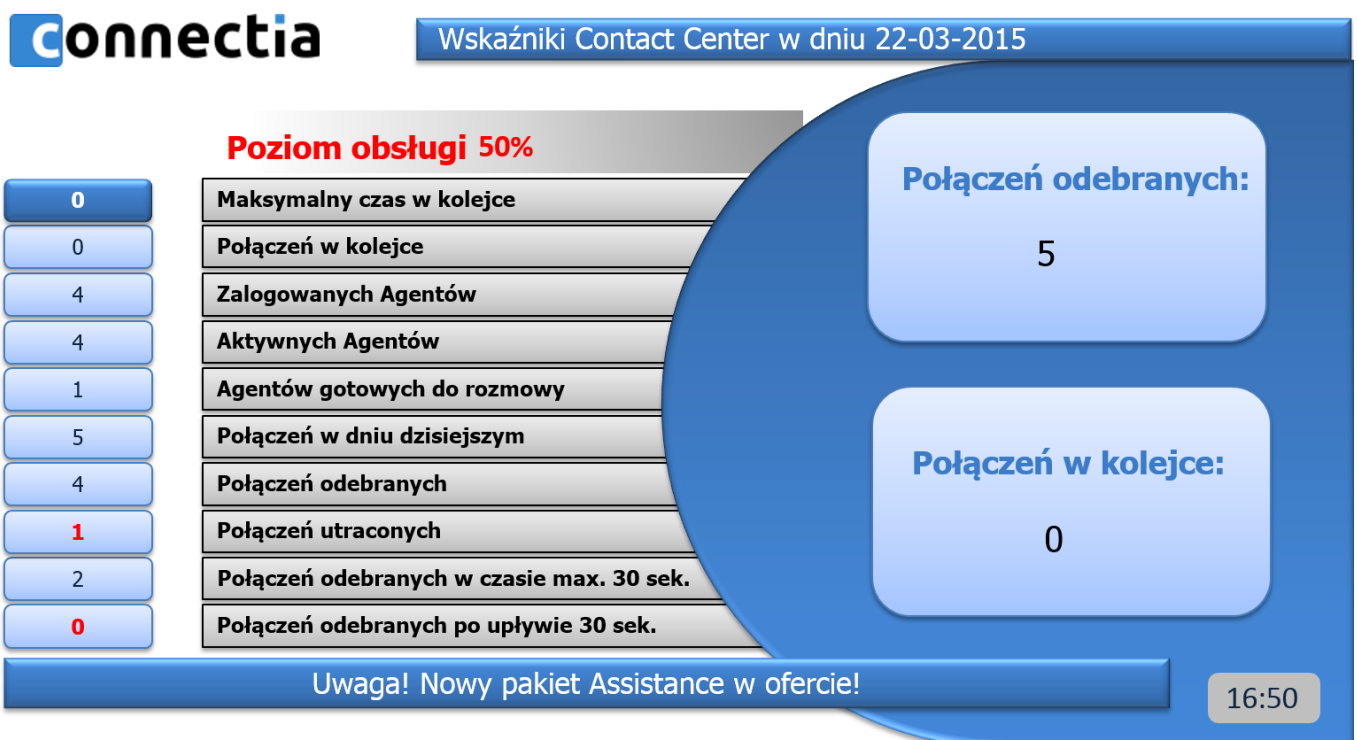


c. Soft Wallboard

Aktualny poziom jakości obsługi klientów można przekazać pracownikom za pomocą czytelnej aplikacji, która pełni rolę elektronicznej tablicy informacyjnej.

Aplikacja ta świetnie sprawdzi się wyświetlana na dużych ekranach w pomieszczeniach, w których przebywa większa grupa pracowników Contact Center. Szata graficzna i struktura informacji wyświetlanych na tablicy jest dopasowana do indywidualnych potrzeb klienta.

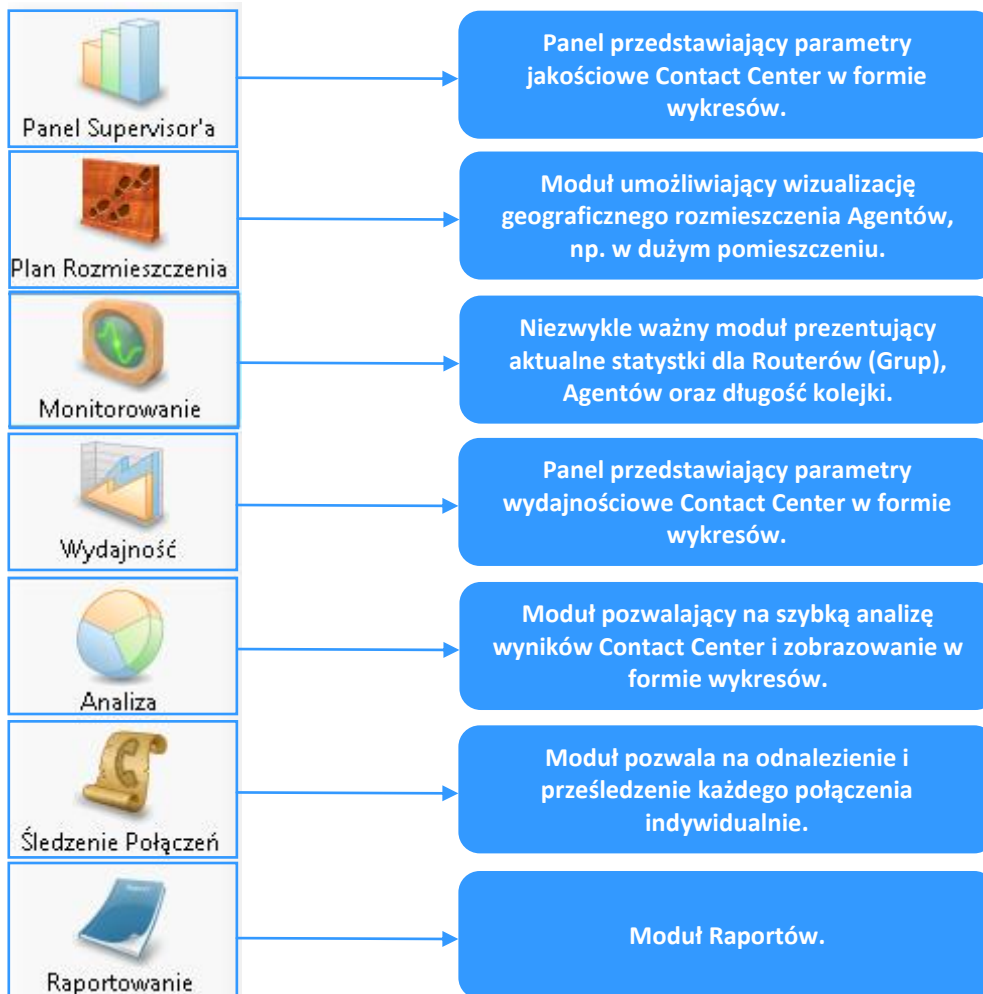
Aplikacja może składać się z wielu slajdów co umożliwi prezentację wskaźników dla kilku grup / routerów.



d. Funkcjonalna aplikacja Supervisor Dashboard

Business Connect Contact Center może pomóc Twojej firmie w zarządzaniu poziomem obsługi oraz optymalizacją zatrudnienia. Bogate statystyki oraz rozbudowane narzędzia raportowania zapewnią dane niezbędne do właściwej oceny wydajności i trendów.

Aplikacja Supervisor Dashboard wyposażona jest w następujące moduły:



Monitorowanie

Moduł monitorowania to niezwykle użyteczne narzędzie pozwalające na podgląd i ocenę statystyk Agentów i grup oraz długość kolejki w czasie rzeczywistym.

Monitor Kolejki | Monitor Routera | **Monitor Agenta**

Wyszukaj & Filtruj

Routery: Likwidacja Szkod

Agenci: Wyszukaj & Filtruj

Ukryj wylogowanych agentów

Ukryj nie gotowych agentów

Agent	Grupa	Status Agenta	Status Agenta Od	Czas Statusu Agenta	Powód Niegotowości	Czas Powodu Nie Gotowości	Te
Jan Kowalski	Likwidacja Szkod	Gotowy	2015-03-22 23:05	00:16:12			250
Dany Watson	Likwidacja Szkod	Niegotowy	2015-03-22 15:17	08:03:39	Forced Not Ready	08:03:39	550
Janusz Nowak	Likwidacja Szkod	Niegotowy	2015-03-22 15:17	08:04:10	Forced Not Ready	08:04:10	450
Zbigniew Jodlowski	Likwidacja Szkod	Niegotowy	2015-03-22 15:16	08:04:40	Forced Not Ready	08:04:40	350

Aplikacja pozwala na zdefiniowanie wartości krytycznych, poniżej których odpowiednie pola o współczynnikach poniżej wartości krytycznych zostaną podświetlone na czerwono. Taki mechanizm umożliwi szybką ocenę parametrów Contact Center i wdrożenie działań naprawczych.

Monitor Kolejki | **Monitor Routera** | Monitor Agenta

Szukaj & Filtruj Progi Alarmowe

Routery: Likwidacja Szkod

Wyświetl średnią i posumowanie

Router	Wolni Agenci	Zajęci Agenci	Poziom Obsługi	Długość Kolejki	Maksymalny Czas Oczekiwania	Połączenia Oferowane	Połączenia Odebrane	Połączenia Porzucone
Likwidacja Szkod	0	0	0	0	0	5	4	1

Śledzenie połączeń

Czasami w Contact Center istnieje konieczność sprawdzenia, który Agent obsługiwał konkretne połączenie lub czy np. prawdą są słowa klienta, który twierdzi że musiał czekać w kolejce ponad 20 minut... W takich sytuacjach niezwykle przydatnym narzędziem jest Panel Śledzenia połączeń.

Moduł ten pozwala przefiltrować listę rozmów po następujących parametrach:

- Data
- Numer osoby dzwoniącej
- Typ połączenia – zdefiniowany wcześniej przez Administratora Contact Center
- Imię i nazwisko Agent
- Rezultat połączenia – (Błąd, Brak Agent, Oddzwonienie zwrotne, Odebrane, Pełna Kolejka, Porzucone, Przekroczenie czasu oczekiwania w kolejce, Przerwanie kolejki)

Śledzenie Połączeń		Szczegóły Śledzonych Połączeń – +48858790501	
Szczegóły			
Przybycie:	2015-03-24 16:46:40	Agent:	Telefonistka Operator, Centrala
Koniec:	2015-03-24 16:47:08	Dzwoniący:	+48858790501
Czas Trwania:	00:00:28	Rezultat:	Odebrane
		Wybrany Numer:	8000
Start	Koniec	Moduł	Nazwa
2015-03-24 16:46:40	2015-03-24 16:46:56	Starter	Operator_Zewn
2015-03-24 16:46:40	2015-03-24 16:47:08	Router	Operator Router
2015-03-24 16:46:41	2015-03-24 16:47:08	Agent	Telefonistka Operator, Centrala Telefoniczna
			Akcja/Rezultat
			Odebrane
			Odebrane

Na podstawie danych dostępnych w Panelu Śledzenia połączeń możemy dokładnie stwierdzić jak długi czas klient spędził w kolejnych modułach drzewa Contact Center, jak finalnie zakończyło się połączenie oraz przez którego Agent zostało obsłużone.

Z Panelu Śledzenia połączeń możemy również w prosty sposób wyodrębnić porzucone połączenia (klienci rozłączyli się w czasie oczekiwania w kolejce) i jednym kliknięciem stworzyć z tych połączeń kampanię wychodzącą. System sam rozpocznie wykonywanie połączeń do klientów i kierowanie ich do odpowiednich Agentów. Ten mechanizm umożliwia znaczne podniesienie poziomu jakości obsługi i satysfakcji klientów z jednoczesnym zwiększeniem współczynnika użycia zespołu Agentów po „godzinach szczytu”.

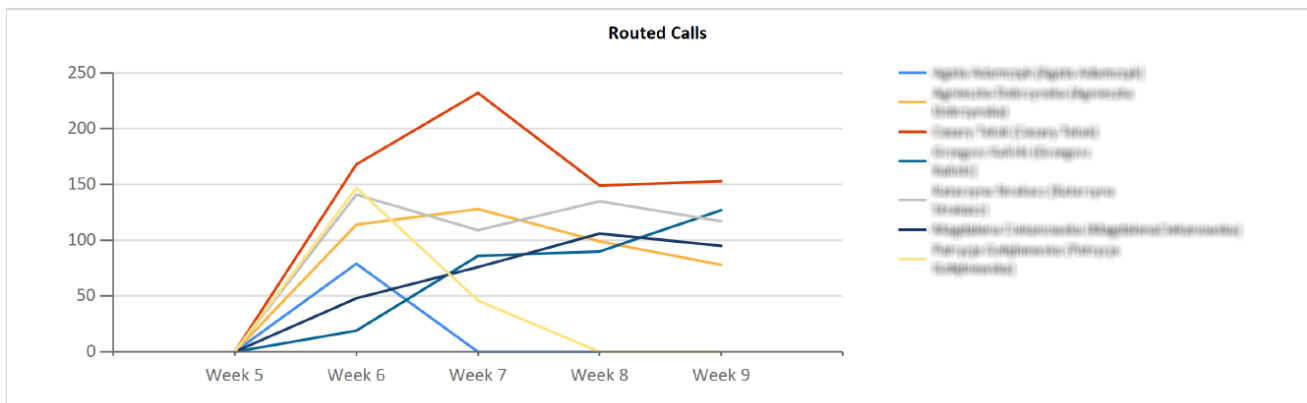
Raportowanie

Centrum raportów programu Supervisor Dashboard to narzędzie pozwalające na ocenę wydajności i jakości obsługi na podstawie bardzo wielu parametrów. Możliwość tworzenia raportów posiada każdy kierownik grupy z przypisanymi odpowiednimi uprawnieniami. W systemie predefiniowane są następujące typy raportów:

- Analiza Agenta
- Typy rozmów
- Wydajność komunikacji email dla Agenta
- Ilość połączeń obsługiwanych przez Agenta
- Powody nieobecności Agenta
- Wydajność Agenta
- Analiza wykorzystania zapowiedzi głosowych
- Analiza drzewa zapowiedzi
- Komunikacja email
- Log zdarzeń
- Grupy identyfikacji
- Lista i status skrzynek poczty głosowej
- Lista kampanii wychodzących
- Analiza kampanii wychodzących
- Wskaźnik połączeń porzuconych dla Routera
- Lista połączeń porzuconych dla Routera
- Analiza Routera
- Lista połączeń odebranych dla Routera
- Analiza wydajności Routera
- Lista umiejętności dla Routera
- Analiza startera
- Podsumowanie

Wszystkie raporty mogą zostać wyeksportowane do formatu Word, Excel lub PDF. Dzięki temu możliwe jest ich dalsze wykorzystanie w prezentacjach oraz wykonanie złożonych analiz i obliczeń.

Przykładowy raport „Analiza Agenta”

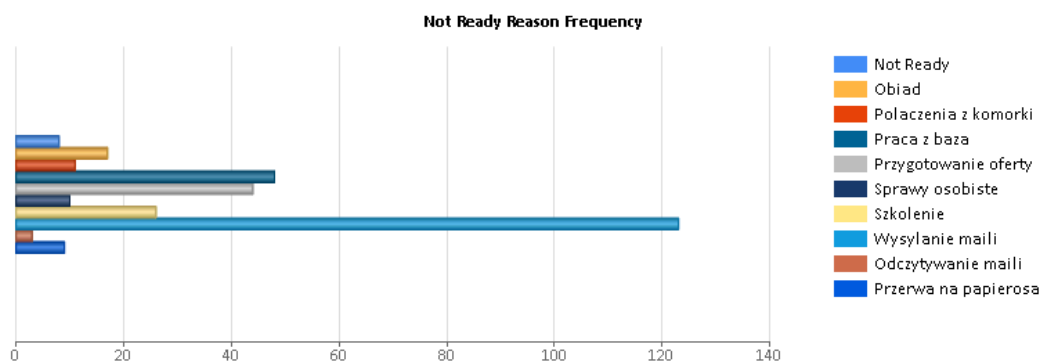


Agent	Offered Calls	Routed Calls	Routed Answered Calls	DDI Answered Calls	Outgoing Calls	Logged On Time	Ready Time	Not Ready Time	Total Call Time	Routed Call Duration
Agenta Inżynier (Agenta Inżynier)	79	79	75	0	11	23:44:17	13:32:13	10:12:04	09:48:08	09:22:55
Agenciści (Agenciści)	420	419	414	1	38	126:10:06	37:20:20	88:49:46	33:21:30	32:41:21
Czasy Takie (Czasy Takie)	709	702	696	7	92	142:38:26	72:55:04	69:43:22	67:08:16	62:30:14
Grzegorz Kubiś (Grzegorz Kubiś)	355	322	318	33	73	142:18:14	38:37:03	103:41:11	37:32:38	33:17:31
Katarzyna Strzałka (Katarzyna Strzałka)	504	502	496	2	45	129:34:28	55:46:45	73:47:43	50:11:51	49:22:20
Władysław Cichowski (Władysław Cichowski)	325	325	324	0	15	119:36:44	32:42:34	86:54:10	28:17:32	27:53:21

Przykładowy raport „Powody nieobecności Agenta”

Panel boczny z listą przyczyn nieobecności:

- Not Ready
- Obiad
- Polaczenia z komorki
- Praca z baza
- Przygotowanie oferty
- Sprawy osobiste
- Szkolenie
- Wysylanie maili
- Odczytywanie maili
- Przerwa na papierosa



Not Ready Reason	Frequency	Duration
Not Ready	8	06:53:01
Obiad	17	04:02:51
Odczytywanie maili	3	00:17:03
Polaczenia z komorki	11	03:48:11
Praca z baza	48	03:14:30
Przerwa na papierosa	9	00:41:02
Przygotowanie oferty	44	02:48:56
Sprawy osobiste	10	01:12:49
Szkolenie	26	01:40:50
Wysylanie maili	123	05:46:31
Total	299	30:25:44



Empowered by Innovation **NEC** | Authorized **GOLD PARTNER**