

Unify OpenScape Contact Center Enterprise

Atos Unify OpenScape Contact Center Enterprise V10 (R2)

Помогает организациям обеспечивать непрерывность бизнеса и предлагает решение для удаленных сотрудников по нескольким каналам связи, обеспечивая эффективное взаимодействие с клиентами и самообслуживание, а также улучшая бизнес-решения с помощью действенной аналитики, экономически эффективно и просто.

OpenScape™ Contact Center © V10 (OSCC) – это комплексное решение для многоканального контакт-центра для локальных и облачных сред, которое позволяет организациям оставаться на связи с клиентами для эффективного взаимодействия и совместной работы, одновременно повышая эффективность работы операторов, клиентов и бизнеса, вовлеченность и простоту интеграции в экосистему по конкурентоспособной цене.

Контакт-центр OSCC обеспечивает интеллектуальную маршрутизацию для среднего и крупного контакт-центра до 1500 активных операторов на одной площадке. Несколько серверов контакт-центра OpenScape могут быть объединены в сеть на физических или виртуальных площадках для увеличения масштабируемости до 7 500 активных операторов. Независимо от того, используете ли вы входящие или исходящие взаимодействия, одно- или многосайтовые, или если вы хотите интегрироваться с существующей системой CRM, OSCC предоставляет возможности, необходимые для вашего контакт-центра. Вы можете:

- Достичь решения проблему клиента с первого обращения (FCR) с помощью интеллектуальной мультиплатформенной маршрутизации и встроенного функционала обзорной карточки клиента 360°;
- Повысить эффективности обработки взаимодействия с помощью интуитивно понятного многоканального веб-клиента оператора;
- Оптимизировать работу контакт-центра с помощью мощных инструментов управления;
- Получить простое развертывание за счет модульного роста и масштабируемости.

OSCC V10R2 улучшает предыдущие версии за счет:

- Обеспечения непрерывности работы при предоставлении операторам выбора устройств с помощью встроенного программного телефона в рабочем месте Agent Portal Web. Контакт-центры могут упростить развертывание операторов для удаленной работы с новыми возможностями программного телефона WebRTC.
- Поддержки Remote OSCC Manager для обеспечения непрерывности работы менеджеров и руководителей контакт-центра.
- Встроенной системы записи расширенной службы контактных медиа (CMS), которая теперь включает в себя систему записи как для записей разговоров операторов OSCC, так и пользователей не-OSCC, что расширяет возможности записи и усиливает поддержку более широкого взаимодействия с бизнесом.
- Взаимодействие OSCC Analytics с системой записи CMS теперь интегрирует встроенную запись CMS в Softcom Life of Call (LoC) для расширенного анализа звонков клиента. Предложение по аналитике также увеличилось с выпуском полного набора решения OSCC Analytics, которое включает Supervisor Lite для аналитических возможностей супервизора начального уровня.

OSCC V10R2 включает нижеуказанные функции, которые будут выпущены после объявления о доступности.

- Голосовой портала CMS, обеспечивающий улучшенное самообслуживание с автоматическим распознаванием речи (ASR) и преобразованием текста в речь (TTS)
- Встроенная поддержка видео и демонстрации экрана

Дополнительные преимущества включают в себя:

- Улучшенную интеграцию с экосистемой. Программный интерфейс REST обеспечивает интеграцию со сторонними приложениями и гибкие конфигурации корпоративного веб-чата.
- Расширенные возможности общения в социальных сетях с встроенной поддержкой Facebook, Twitter и WhatsApp.
- Расширенные возможности самообслуживания и администрирования с помощью OSCC Web Manager и Web Supervisor. Улучшенный процесс обновления с мажорных версий OSCC до минорных обеспечивает экономию средств и времени.
- Широкие возможности цифровой трансформации с полным пакетом чат + Искусственный Интеллект (ИИ), которые использует партнерство Atos с Google и поддерживает интеграцию с другим поставщиком ИИ.
- Усовершенствования ИТ-политики и безопасности с улучшенной аутентификацией единого входа (SAML2)
- Улучшенные варианты развертывания с поддержкой управляемого развертывания Google Cloud Platform (GCP).
- Поддержка платформ Unify: OpenScape Voice (V9 R3, V9 R4, V10), OpenScape 4000 V8R2, OpenScape Business V2, OpenScape UC V9 R4.

Для менеджеров приложение OSCC Manager предлагает инструменты визуализации нового поколения для управления взаимодействием контакт-центра и отчетности. Это позволяет супервизорам и администраторам достичь оптимальной производительности контакт-центра.

Инструменты многоканального присутствия и совместной работы могут расширить взаимодействие с экспертами, лицами, принимающими решения, и квалифицированными работниками в рамках организации, а также за ее пределами.

Модульность OSCC и поддержка как традиционной, так и IP-телефонии, включая SIP, обеспечивают защиту инвестиций и ускоренную окупаемость инвестиций. Независимо от того, является ли контакт-центр централизованным, или пользователи распределены по разным площадкам, отделам или функциям, OSCC призван помочь улучшить ваши бизнес-процессы и финансы.

Встроенный программный телефон в Agent Portal Web, видео и совместное использование экрана

Agent Portal Web (APW) – это рабочее место оператора на основе браузера с удобным графическим интерфейсом, поддерживающий все медиа-каналы в контакт-центре, такие как голосовая связь, обратный вызов, веб-чат, электронная почта и контакты в социальных сетях.

В OSCC V10 R2 APW был расширен за счет встроенного программного телефона WebRTC, возможности видео и совместного использования экрана, обеспечивающего поддержку непрерывности работы и предоставляющего операторам возможность выбора устройств. Операторы могут обрабатывать входящие и исходящие голосовые и видео контакты с помощью аудио- и видеоустройств на своих компьютерах.

APW также включает улучшенное уведомление оператора для предоставления звуковых предупреждений оператору при обработке электронной почты и контактов обратного вызова. Параметры звукового уведомления, такие как громкость, можно изменять.

APW обеспечивает поддержку LDAP (облегченный протокол доступа к каталогам), обработку списков команд и списки быстрого набора, а также встроенный функционал обзорной карточки клиента 360°.

Следующие преимущества также обеспечиваются встроенным программным телефоном APW, имеющим возможность отображения видео и демонстрации экрана:

- Непрерывность бизнеса. Интегрированный программный телефон помогает улучшить взаимодействие с операторами, уменьшая беспорядок приложений на экране.
- Надежность и безопасность – встроенное шифрование (https и трафик голосовых данных) обеспечивает безопасную связь.
- Удобство и простота – простота установки и настройки. Просто подключитесь к общедоступному Интернету – нет необходимости в сложной настройке сети. Все настройки APW сохраняются централизованно.
- Экономическая эффективность – используйте текущую среду OSCC. Обновите до последней версии, а затем подключитесь удаленно.

- Легкость заказа – интегрированный и простой коммерческий процесс. Заказ и установка поставляются в рамках существующей лицензии OSCC.

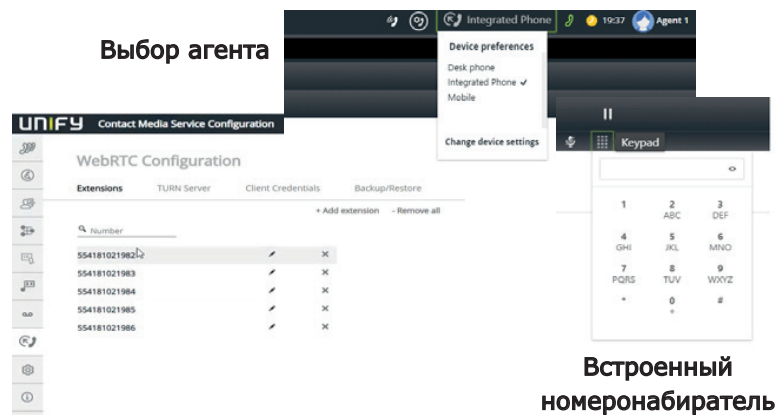


Рисунок 1: Интегрированный софтфон Agent Portal Web

Support for Agent Portal Web Video & Screenshare Use Scenario - Healthcare



Рисунок 2: Agent Portal Web с поддержкой видео и демонстрации экрана

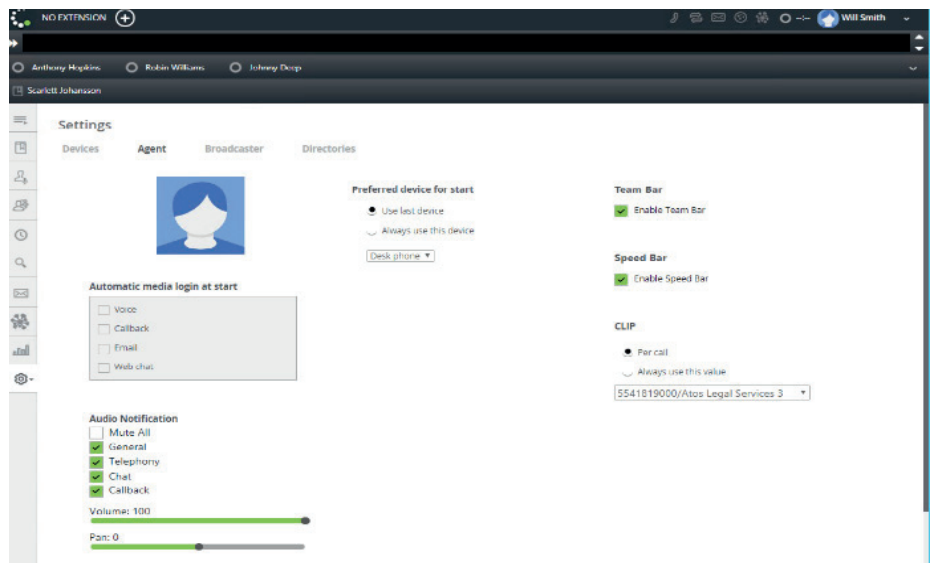


Рисунок 3: Звуковое уведомление в Agent Portal Web

Служба Contact Media Service

Служба Contact Media Service (CMS) заменяет службу Call Director SIP (CDSS), предоставляя объявления и сообщения для голосовых контактов. Начиная с OpenScape Contact Center V10 R2, CMS была расширена следующими дополнительными возможностями:

Поддержка встроенного программного телефона

В OSCC V10 R2 CMS была усовершенствована для обеспечения поддержки программного телефона, интегрированного в рабочее место оператора Agent Portal Web. CMS работает как сервер WebRTC, обеспечивая шлюз между WebRTC и SIP / RTP для OpenScape Voice. Каждый экземпляр сервера CMS может поддерживать до 300 зарегистрированных клиентов WebRTC, а несколько серверов CMS могут использоваться для масштабирования при поддержке указанных 1500 операторов в одной системе OSCC. В настоящее время доступна поддержка платформы коммутатора OpenScape Voice (OSV). Поддержка платформ коммутаторов OpenScape 4000 и OSbiz планируется в будущих релизах ПО.

Поддержка видео и демонстрации экрана

В OSCC V10 R2 CMS также улучшена для обеспечения поддержки видео и совместного использования экрана, предлагая порты видео и совместного использования экрана. Он обеспечивает связь между WebRTC и платформой коммутатора.

Поддержка записи

Поддержка записи голоса CMS для пользователей контакт-центра OpenScape была выпущена в OSCC V10 R1 (FR2). В OSCC V10 R2 функция записи голоса CMS была расширена для поддержки записи пользователей, не являющимися операторами OSCC, чтобы помочь расширить выбор, обеспечить удобство и снизить затраты на внедрение системы записи в среде связи с клиентами.

В настоящее время поддержка доступна только на платформе коммутатора OpenScape Voice и в будущем релизе будет расширена на другие платформы коммутатора Unify.

Возможности записи включают:

- запись, поиск, воспроизведение и экспорт или обмен голосовыми разговорами операторов
- управлять записью можно с помощью приложения веб-супервизора или использовать приложение мобильного супервизора.

Существующая система OSCC должна быть установлена в среде для записи пользователей, не являющимися операторами OSCC.

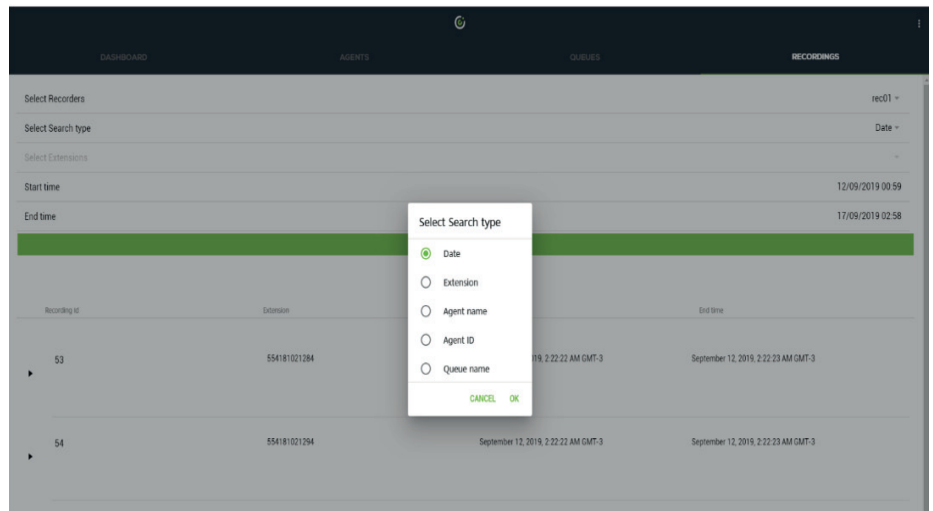


Рисунок 4: Contact Media Service (CMS) Recorder

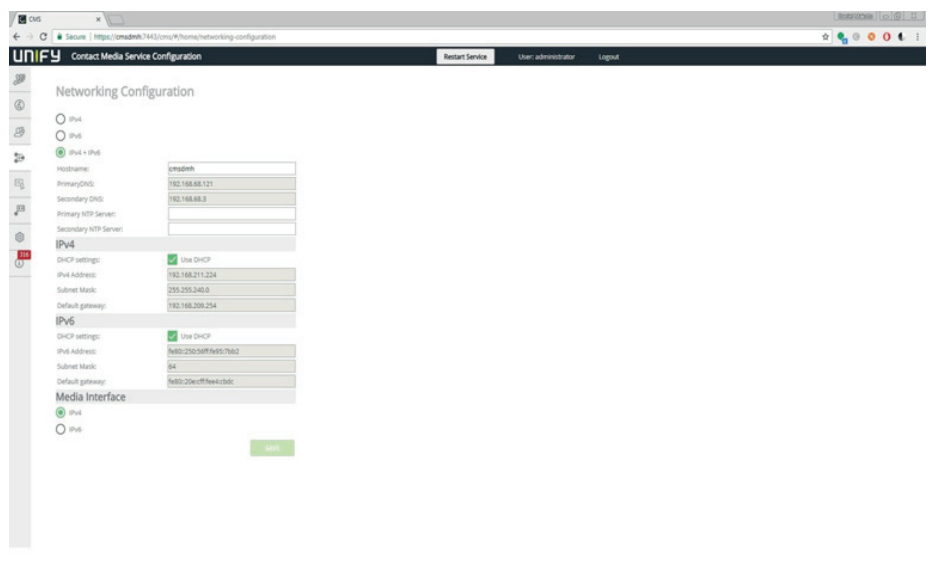


Рисунок 5: Contact Media Service

Поддержка голосового портала CMS Voice Portal

- Голосовой портал CMS Voice Portal – это новая система интерактивных голосовых меню (IVR), обеспечивающая поддержку функций автоматического распознавания речи (ASR) и преобразования текста в речь (TTS), а также возможность автоматического ответа на сложные голосовые запросы. Возможности ASR и TTS поддерживаются речевыми процессорами Nuance. Голосовой портал CMS построен на том же базовом приложении медиа-сервера, и его добавление расширяет общие возможности Contact Media Service.

В голосовом портале CMS доступны следующие ключевые лицензируемые функции.

- Лицензия на одну сессию OSCC Enterprise V10 CMS Voice Portal session port
- Базовая лицензия на сервер OSCC Enterprise V10 CMS Voice Portal (base)

- Лицензия на одну сессию преобразования текста в речь OSCC Enterprise V10 CMS Voice Portal TTS,
- Лицензия на одну сессию автоматического распознавания речи OSCC Enterprise V10 CMS Voice Portal ASR,
- Для включения вышеперечисленного функционала требуется базовая лицензия CMS Voice Portal (base).

Поддержка удаленного управления Remote OSCC Manager

OSCC Manager был протестирован с Windows Server 2016 «RemoteApp», поэтому менеджеры контакт-центра могут работать удаленно. Он позволяет запускать приложение OSCC Manager на рабочем столе пользователя как локальное приложение, даже если оно размещено / запущено на виртуализированной машине на удаленной площадке.

Это дополняет общую стратегию OSCC по поддержке удаленных сотрудников, чтобы все пользователи контакт-центра могли работать удаленно и безопасно.

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/remote/remote-desktop-services/welcome-to-rds>

Расширение аналитики OSCC Analytics (на базе Softcom)

В OSCC V10 R2 система записи CMS теперь интегрированы в OSCC Analytics Life of Call (на базе Softcom), поэтому менеджеры и супервизоры теперь могут:

- Прослушивать записи прямо из трассировки вызова клиента.
- Улучшено понимать супервизорам обработку контактов операторами для контроля качества обслуживания и учебных упражнений.

Также в инструменты заказа теперь включено новое рабочее место супервизора Supervisor Lite (аналитика начального уровня).

- Урезанная версия полного продукта Supervisor
- Включает готовые ключевые показатели эффективности и панель наиболее важной статистики.
- Легко настраиваемый
- Настройка оповещений, получение уведомления по SMS и электронной почте.

30-дневная бесплатная ознакомительная лицензия Supervisor Lite включена в систему OSCC V10 R2.

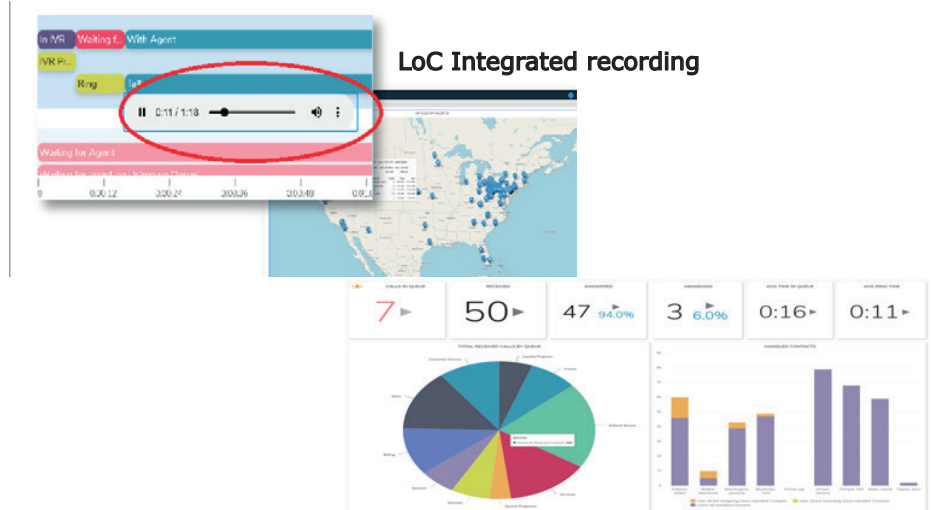
Примечание. Полная версия OSCC Analytics (пакет Softcom) теперь добавлена в наши инструменты заказа.

Параметры отчетности дополняют существующие возможности комплексной отчетности с помощью графической визуализации, такой как тепловая карта.

Поддержка чат-ботов

Чат-бот (или виртуальный оператор) может понять, что печатает клиент, определить его потребности, ответить в разговорной манере, действовать от лица оператора и помочь расширить возможности для самообслуживания.

Решение OSCC для виртуального оператора / чат-бота, выпущенное после OSCC V9 R3, обеспечивает поддержку текстового диалога по электронной почте,



Supervisor Lite Dashboard

Рисунок 6: OSCC Analytics (LoC) Integrated Recording

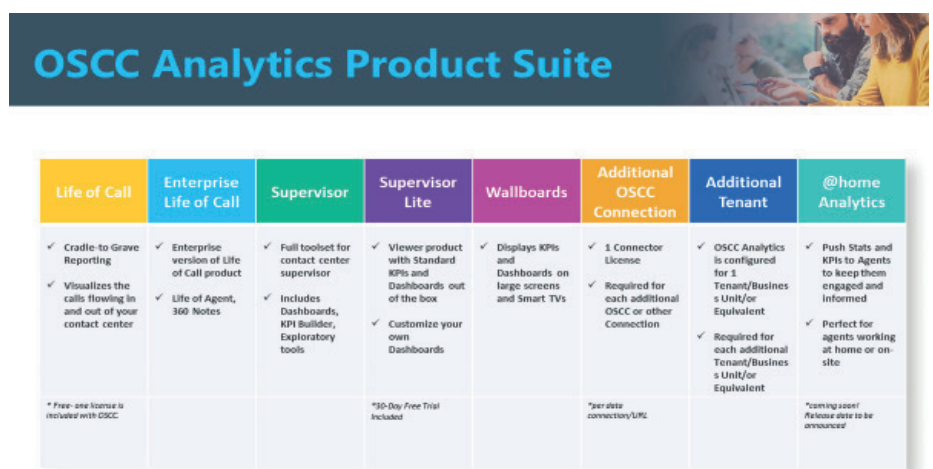


Рисунок 7: OSCC Analytics (LoC) Product Suite

через веб-чат и общение в социальных сетях с встроенной поддержкой Google Dialogflow, обеспечивающей искусственный интеллект (ИИ) и обработку естественного языка (NLP).

Решение включает также программный интерфейс REST API виртуального оператора, который позволяет интегрировать виртуального оператора с другими поставщиками ИИ / NLP.

Преимущества включают:

- Сокращение среднего времени обработки, поскольку чат-бот обрабатывает рутинные повторяющиеся разговоры с возможностью передачи диалога «живому» оператору при необходимости.
- Получение новых доходов за счет улучшенной конверсии онлайн-продаж;
- Использует расширенные возможности искусственного интеллекта с интеграцией с несколькими поставщиками ИИ через интерфейс API чат-бота.

OSCC поддерживает более одного профиля искусственного интеллекта для каждого клиента OSCC. Это позволяет чат-ботам обрабатывать несколько областей интересов. Например, профиль может быть настроен для обработки за-

просов, связанных с языком (например, немецким или английским), или может использоваться для назначения чат-ботов для обработки запросов в зависимости от отделов компании (например, продаж, службы поддержки или возврата).

Программный интерфейс REST SDK

Экосистема SDK улучшена с выпуском программного интерфейса REST SDK. Предыдущие интерфейсы SDK (на основе метода COM) будут по-прежнему доступны. Новый интерфейс REST расширит возможности OSCC для поддержки текущих и будущих методов интеграции SDK и предоставит функциональные возможности OSCC для пользовательских приложений.

REST SDK, выпущенный с OSCC V10, включает поддержку голоса (включая события), обратного вызова, совместной работы в Интернете, социальных сетей, статуса присутствия оператора, вызова, управления маршрутизацией и статистики в реальном времени. Поддержка электронной почты и других мультимедийных функций бизнес-процессов будет предоставлена в следующих версиях ПО.

Массовое изменение настроек навыков операторов

В настоящее время менеджеры редактируют навыки каждого отдельного оператора, чтобы позволить им справляться с меняющимися бизнес-требованиями; например, при перемене операторов. Для организаций с большим количеством операторов это повторяющееся изменение становится трудоемким, подверженным ошибкам и неэффективным.

Теперь менеджеры могут вносить массовые изменения в наборы навыков операторов, помогая сократить время реакции и эффективность обработки благодаря возможности:

- Редактировать навыки, уровень навыков и предпочтения для нескольких операторов одновременно
- Экспорт в файл CSV и повторный импорт с изменениями, если необходимо.

Одновременная работа Унифицированных коммуникаций (UC) и Контакт-центра (CC) теперь и на платформе OpenScape 4000

Эта функция позволяет операторам работать как с приложениями OSSC, так и с приложениями UC в OpenScape Voice, а теперь и с платформой OpenScape 4000. Оператор может обрабатывать контакты контакт-центра, когда приложение UC не используется, а затем переключаться на UC, когда OSSC не используется. Это дает возможность использовать функцию предпочтительного устройства, которая позволяет операторам использовать другие оконечные устройства телефонии (например, свой мобильный телефон или домашний телефон) в качестве телефонов контакт-центра.

Улучшенные функции коммуникаций

Внутренний чат между операторами и супервизорами

Чат между операторами и супервизорами может повысить эффективность операторов, позволяя им общаться как с коллегами, так и с супервизорами. Эта функция, доступная в рабочих местах операторов APW и AP, позволяет легко находить и иницировать сеансы чата, используя возможности списков быстрого набора или списков групп.

Супервизор или менеджер могут управлять использованием этой функции, включая или отключая разрешения в меню конфигурации в клиенте OSSC Manager. Эта функция чата доступна, даже если контакт-центр не имеет ли-

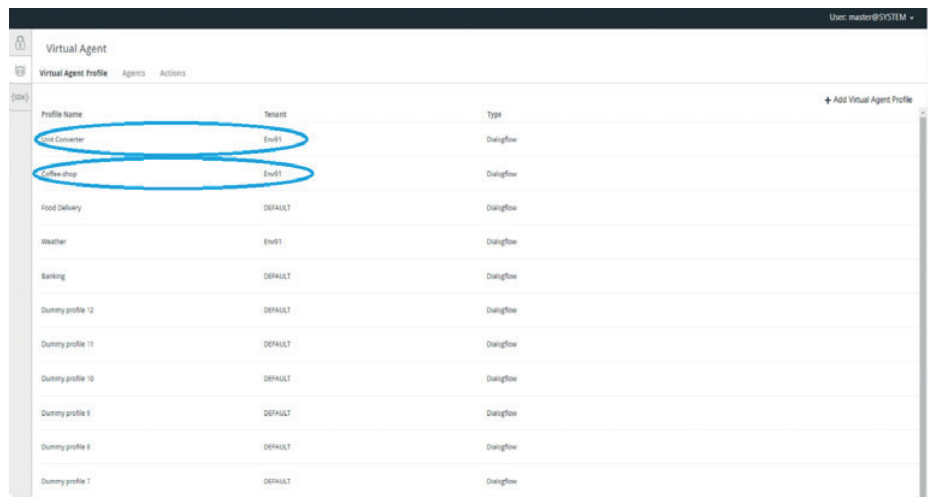


Рисунок 8: Несколько профилей виртуальных операторов

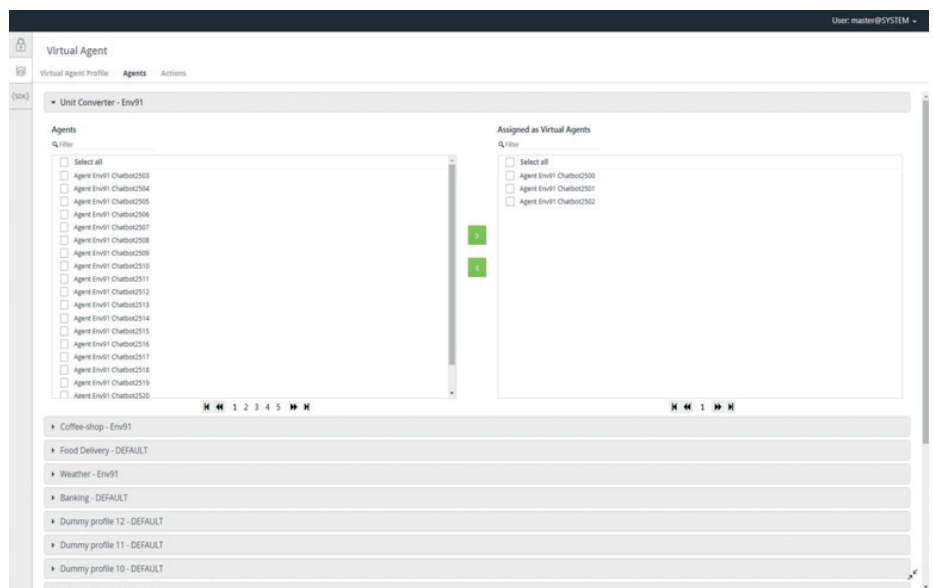


Рисунок 9: Добавление виртуальных операторов в профиль

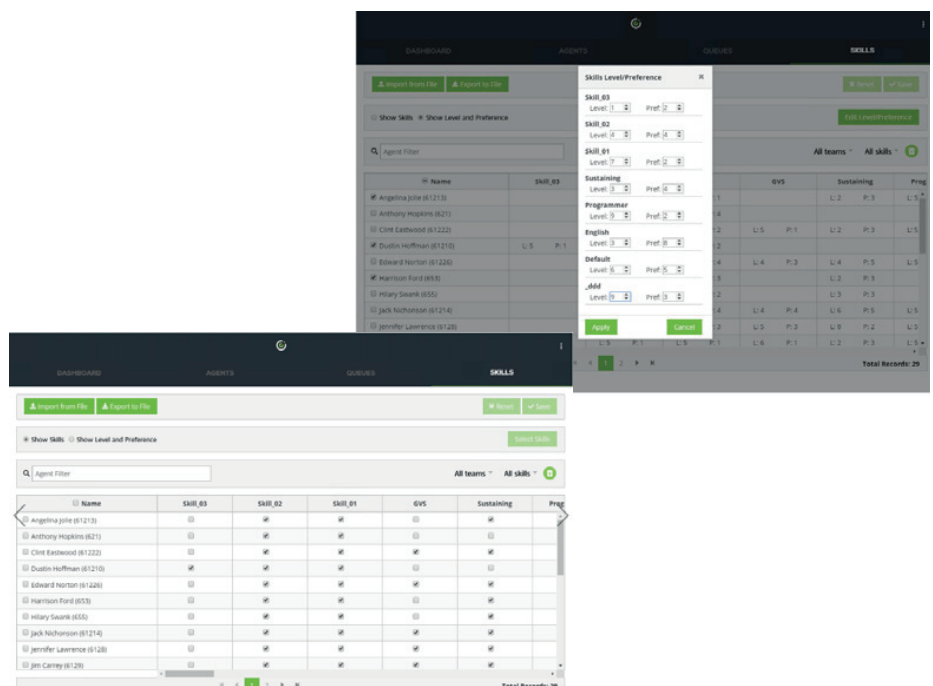


Рисунок 10: Групповое изменение навыков операторов

цензии на Унифицированные Коммуникации (UC). Оператор может инициировать внутренний чат с другим оператором, даже если его коллега обрабатывает другие вызовы.

Индикация печати "Is Typing"

Функция совместной работы в Интернете «Is Typing» была реализована для улучшения взаимодействия между клиентом и оператором.

В настоящее время, когда оператор общается с клиентом через веб-чат в OSCC, нет способа узнать, набирает ли другая сторона новое сообщение. Во время разговора с клиентом оператор теперь будет информирован о том, что клиент печатает. И наоборот, теперь клиент будет проинформирован о том, что оператор печатает. Это обеспечивает более естественный диалог и повышает удовлетворенность клиентов.

Open Media Framework

Open Media Framework предназначена для интеграции разных типов мультимедиа помимо стандартных средств, доступных в более ранних версиях OSCC. В более ранних выпусках OSCC клиенты были ограничены предварительно определенными типами мультимедиа, такими как голос, обратный вызов, электронная почта и совместная работа в Интернете (веб-чат). Теперь клиентам требуются функции, позволяющие интегрировать другие типы взаимодействий. Начиная с OSCC V9 R1, Open Media Framework позволяет использовать другие приложения, такие как Twitter, Circuit или бизнес-решения (например, CRM, ERP и т.д.). Библиотека лицензируемых предварительно сконфигурированных коннекторов будет постоянно добавляться в структуру с последующими релизами OSCC.

Open Media Framework основана на многоплатформенных возможностях OSCC. Он полностью интегрирован с многоканальными возможностями, такими как универсальная очередь, маршрутизация, просмотр и отчетность, что обеспечивает единообразное взаимодействие с клиентами во всех каналах взаимодействия. Внедрение дополнительного стороннего приложения для мониторинга, фильтрации, анализа поведения и агрегирования будет поддерживаться интеграторами Atos / Customer Services. Доступ к этой структуре предоставляется через лицензии пользователя Open Media user и Open Media Connector.

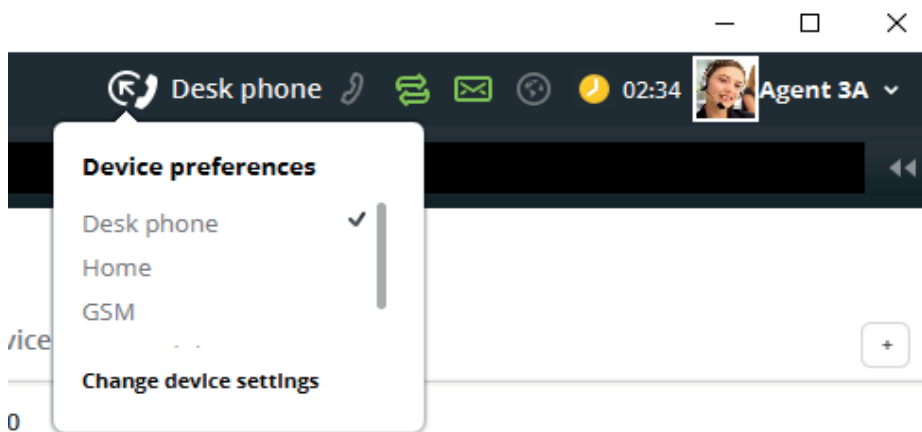


Рисунок 11: Совместная работа UC и CC (выбор предпочтительного устройства)

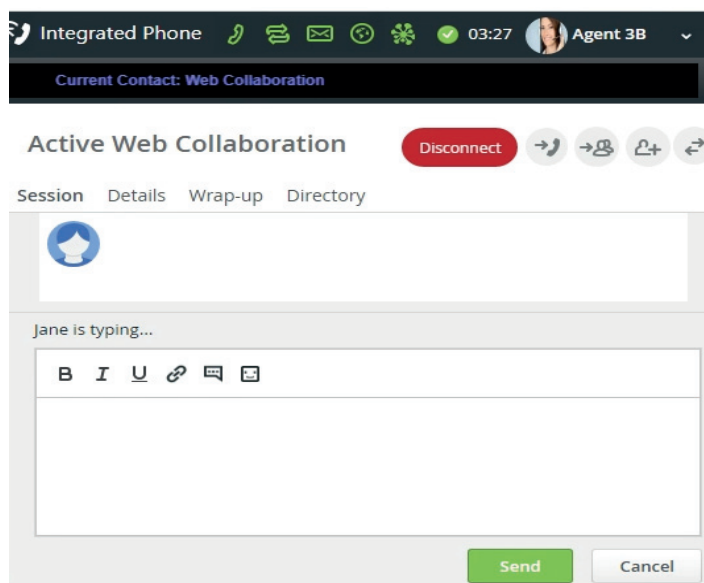


Рисунок 12: Функция "Is typing" при использовании Web Collaboration

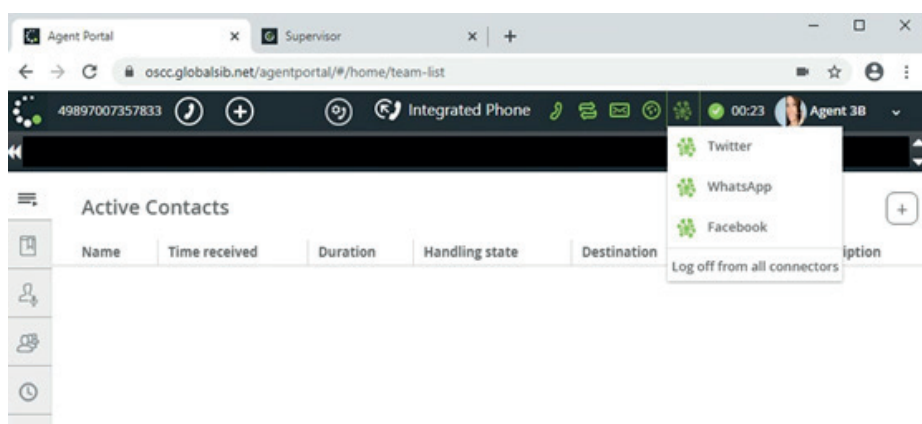


Рисунок 13: Выбор Open Media connector

Интеграция с социальными сетями

Поддержка социальных сетей встроена в Open Media Framework, который содержит решения «из коробки» для Facebook, Twitter и WhatsApp.

Эта функция предназначена для обеспечения многоканального взаимодействия, обеспечивая универсальное управление очередями, маршрутизацию и отчетность.

Контакт-центры могут:

- Отправлять сообщение в учетную запись пользователя Facebook – как через прямое сообщение, так и в хронологическом порядке;
- Отвечать на сообщения Twitter и WhatsApp.
- Управлять распределением (или маршрутизацией) этих сообщений в универсальные очереди контакт-центра в реальном времени – так же, как и с любым другим типом взаимодействия в OSCC.
- Повышать эффективности оператора, поскольку эти контакты в социальных сетях поддерживаются функцией одновременной обработки нескольких контактов OSCC Multi-Contact-Handling (MCH).
- Включать новый канал взаимодействия в общую интегрированную отчетность – тесная интеграция этого канала обеспечивает прозрачную отчетность, что приводит к повышению удовлетворенности клиентов и повышению ценности для бизнеса.

Мобильность – Мобильный и Веб-супервизор

OSCC Supervisor предоставляет удаленным работникам гибкость и мобильность на их устройствах Apple или Android или в веб-браузере. Супервизор может получить информацию о работе контакт-центра с помощью панели мониторинга, которая предоставляет сводную информацию о статусе контакт-центра, операторах и очередях и подробную информацию об операторах и очередях соответственно.

Представление информации об операторах дает следующие возможности:

- Список операторов, вошедших в систему и вышедших из системы;
- Просмотр статуса оператора;
- Просмотр данных статуса оператора в реальном времени;
- Просмотр сведений об операторе;
- Изменить состояние маршрутизации оператора;
- Изменить параметры группы / навыков для оператора.

В представлении очереди представлена информация о:

- Списке отслеживаемых очередей;
- Подробная информация о производительности очереди в реальном времени;
- Статус уровня обслуживания с помощью цветных значков.

Веб-супервизор расширяет возможности супервизора и возможности доступа, обеспечивая те же функции, что и в приложении Mobile Supervisor в интернет-браузере.

OpenScope Contact Center Open Media Connector Architecture

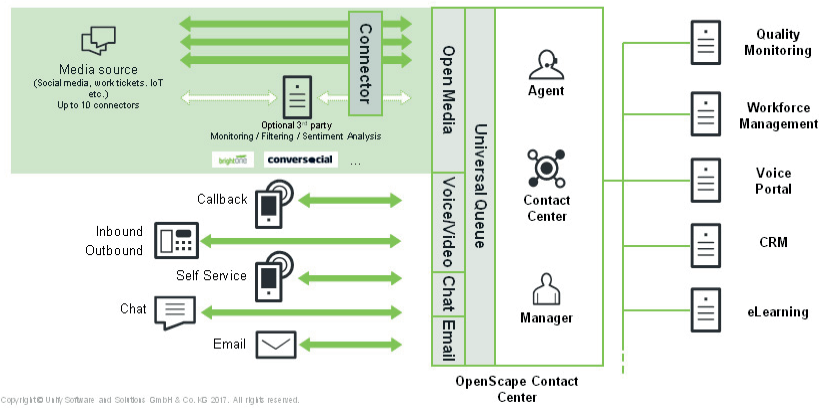


Рисунок 14: Архитектура Open Media Framework

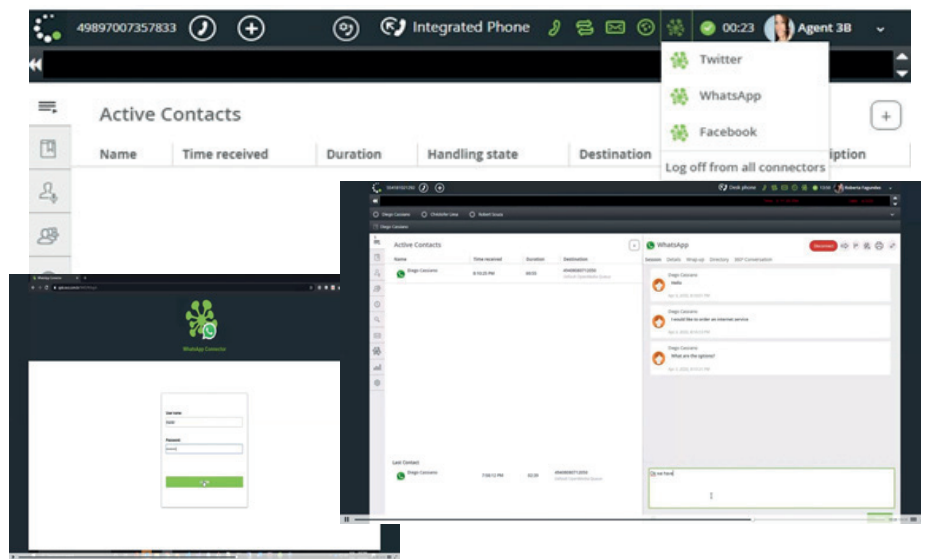


Рисунок 15: Agent Portal Web при выборе медиа из Twitter

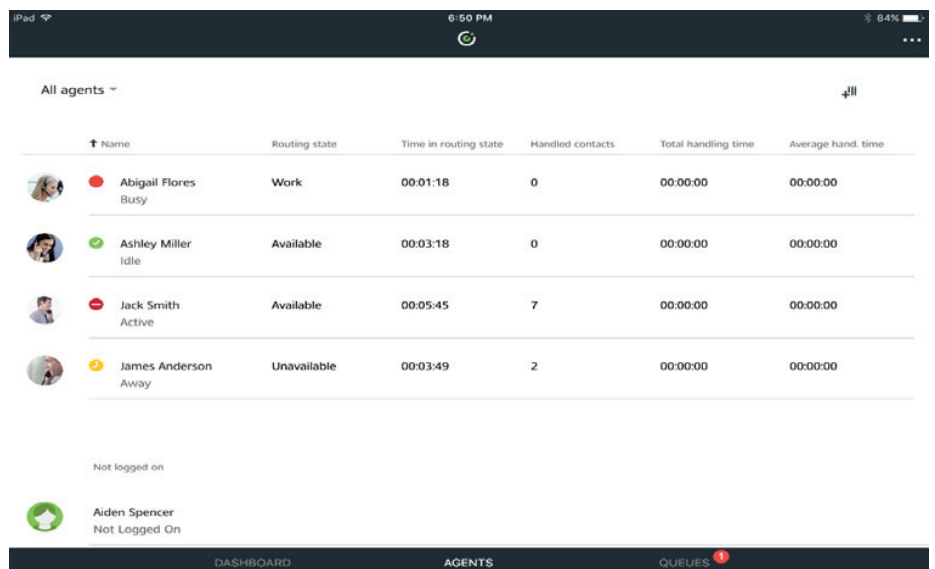


Рисунок 16: Экран обзора операторов Mobile Supervisor

Примечание: Web Supervisor на текущий поддерживается только браузером Google Chrome

Управление контакт-центром

Управление OSCC обеспечивается рабочим местом Manager Desktop и новым веб-приложением Manager Web.

Новый Manager Web предоставляет интерфейс на основе браузера, используемый для настройки виртуальных операторов и среды искусственного интеллекта. Это первый шаг к окончательному перемещению всего управления контакт-центром с предыдущего рабочего места Manager Desktop на интерфейс на основе браузера.

Рабочее место Manager Desktop предоставляет унифицированный и простой в использовании интерфейс для большинства задач управления контакт-центром. Это наглядная и легко настраиваемая консоль, которая организована в «рабочие центры», предназначенные для решения основных задач управления контакт-центром, включая:

- Администрирование пользователей и ресурсов;
- Разработка интеллектуальных стратегий многоканальной и многоузловой маршрутизации и потоков обработки очередей;
- Определение и просмотр мониторинга в реальном времени и исторической отчетности по всем каналам;
- Создание экранов отображения информации и потоковая передача содержимого «тикерной ленты» для рабочих столов операторов.

В многопользовательских средах Enterprise Manager можно настроить для каждого арендатора, использующего систему.

Центр администрирования Administration Center

Центр администрирования — это удобный интерфейс для администрирования пользователей контакт-центра, профилей пользователей, навыков и виртуальных групп. Здесь же настраиваются коды причин для работы и доступности. В настоящее время это доступно только в рабочем месте Manager Desktop OSCC, но не в Manager Web.

Используя простую систему «наведи и щелкни», менеджеры могут назначать пользователям гибкие профили на основе разрешений в зависимости от их различных ролей и функций в контакт-центре. Эти профили также могут определять, какую комбинацию каналов может обрабатывать каждый оператор, например: голос, электронная почта, Интернет, исходящие, обратный вызов. Пользовательские шаблоны и дополнительная массовая загрузка для нескольких пользователей могут упростить управление крупными контакт-центрами. Навыки, уровни квалификации и предпочтения навыков могут быть индивидуально назначены конкретным операторам. Определяя разные уровни навыков для каждого оператора, менеджеры могут гарантировать, что они максимально

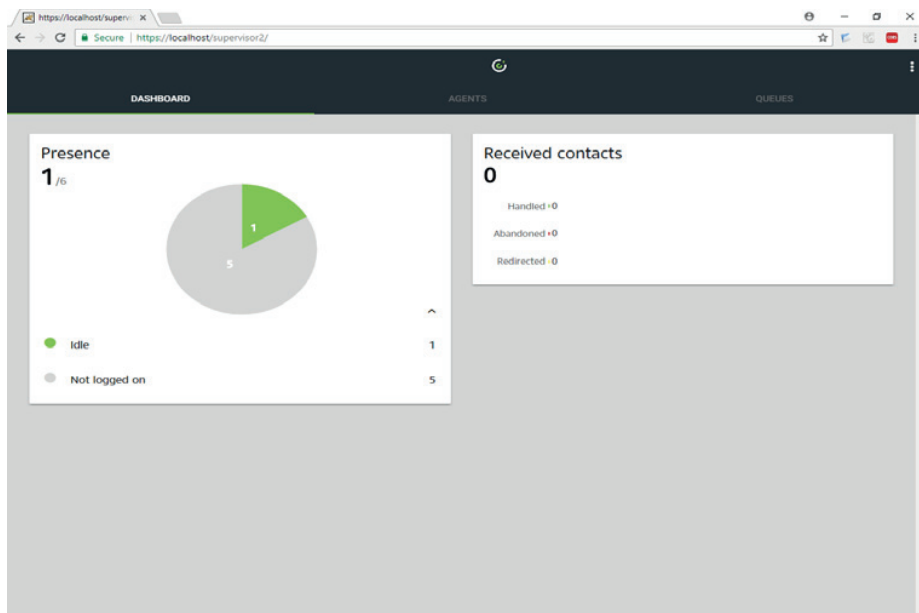


Рисунок 17: Экран статуса Web Supervisor

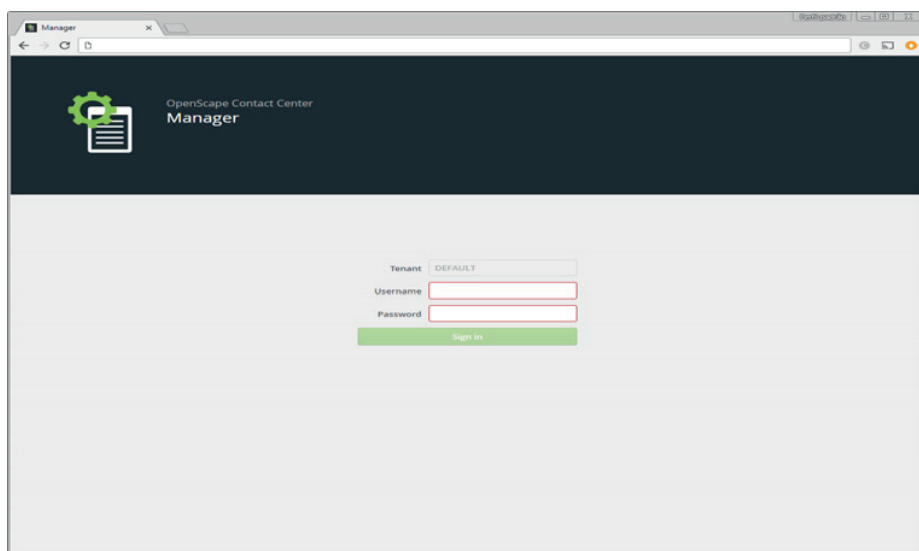


Рисунок 18: Экран авторизации Manager Web

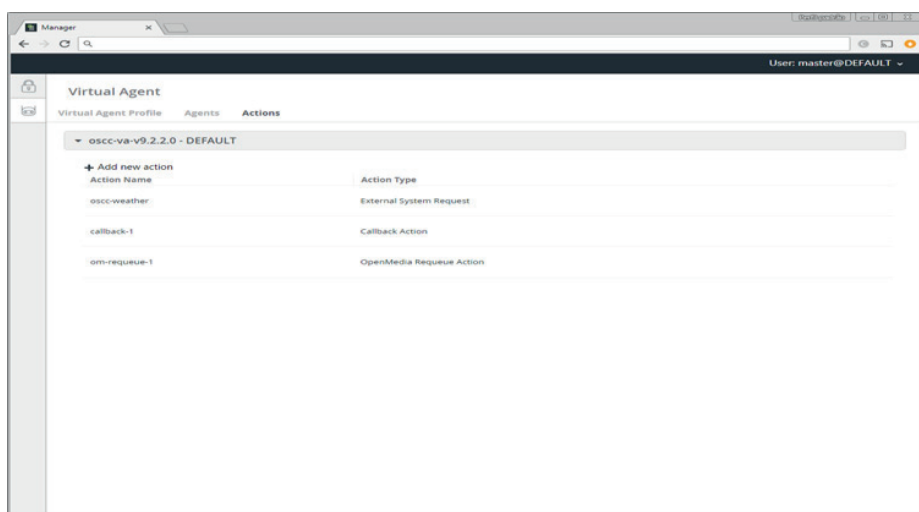


Рисунок 19: Функции конфигурирования Manager Web

используют квалификацию оператора. Уровни предпочтений в навыках могут отражать предпочтения пользователей при работе с контактами, тем самым повышая удовлетворенность операторов. В качестве альтернативы их можно использовать для учета предпочтения супервизора, чтобы оператор обрабатывал определенный тип контакта для достижения целей обучения.

Центр дизайна Design Center

Центр дизайна предоставляет менеджерам визуальный инструмент в стиле рабочего процесса, называемый редактором дизайна, для определения стратегий маршрутизации и потоков обработки очереди для голосовых сообщений, электронной почты, OpenMedia и веб-взаимодействий. Чтобы упростить этот процесс, он предлагает библиотеку настраиваемых и многократно используемых компонентов маршрутизации и обработки очередей. Затем менеджеры могут создавать и редактировать потоки с помощью интерфейса перетаскивания, где стратегии автоматически проверяются на полноту по мере их создания.

Центр дизайна предлагает компоненты, которые можно использовать в многоканальных потоках, например:

- Расписание дня / дня недели;
- маршрутизации по номеру источника / назначения;

- Критерии сложной многоузловой маршрутизации;
- Решения о маршрутизации по уровню производительности;
- Решения о маршрутизации, ориентированной на данные;
- Доступ для чтения / записи к внешним базам данных;
- Пользовательские компоненты для выполнения практически любых подпрограмм или внешних приложений;
- Функция «Создать обратный вызов» позволяет менеджеру использовать собранные данные для создания обратного вызова как части общей обработки контакта;
- Решения о категории сообщений электронной почты на основе анализа содержания адреса, идентификатора потока, темы или основного текста входящих сообщений электронной почты;
- Авто-подтверждение по электронной почте, автоответчик и рекомендации операторам;
- Автоматическая отправка веб-страниц и текстовых сообщений для веб-чат.
- Решения по категориям OpenMedia на основе контент-анализа основного текста входящих сообщений / сообщений в социальных сетях;
- Автоматическое подтверждение для OpenMedia, автоответчик и рекомендации операторам.

OSCC Call Director

OSCC предоставляет полностью интегрированную систему интерактивных голосовых меню (IVR). Call Director собирает информацию от вызывающих абонентов, предлагая им интерактивные навигационные меню.

Примечание. В OSCC V9 Call Director OSCC — это система, используемая для управления и разработки голосовых меню. Он управляется с помощью клиентского приложения OSCC Manager. Служба Contact Media (CMS) заменяет службу Call Director SIP (CDSS) и предоставляет системе ответы при обработке вызова. Он устанавливается на отдельном сервере и имеет собственный пользовательский интерфейс для настройки.

OSCC Call Director – это полностью интегрированная платформа самообслуживания и обработки транзакционных вызовов. Менеджеры могут использовать удобный интерфейс центра проектирования с возможностью перетаскивания для интеграции следующих компонентов в потоки маршрутизации и обработки очередей:

- Автосекретарь с подсказками меню навигации;
- Сбор цифр от клиентов;
- Сообщения и приветствия;
- Расчетное время ожидания или позиция в очереди;
- Динамическое преобразование чисел в речь.

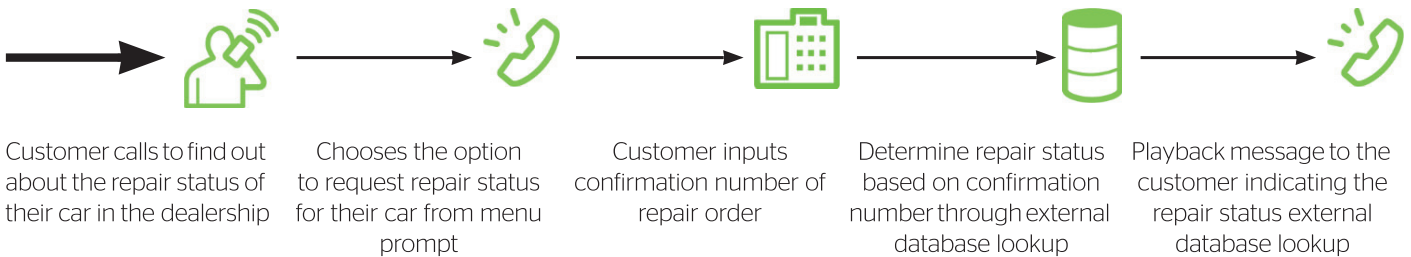


Рисунок 20: Центр дизайна с Call Director – простой сценарий самообслуживания

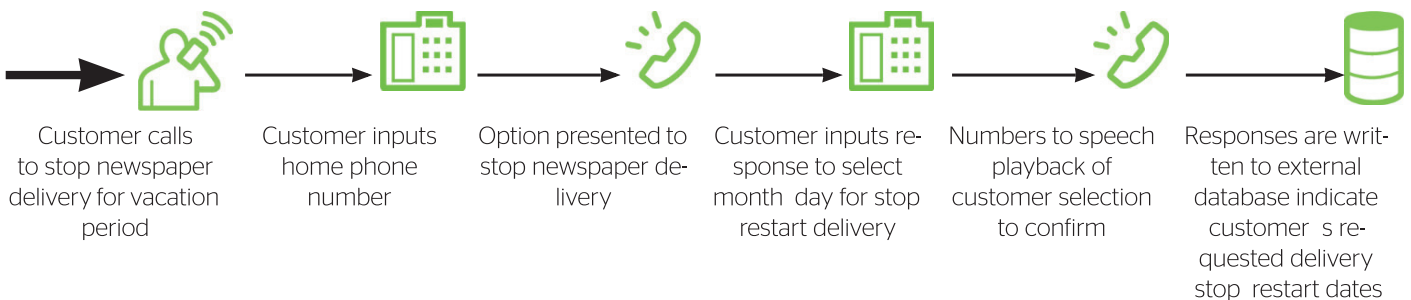


Рисунок 21: Центр дизайна с Call Director – простой сценарий операции в интерактивном голосовом меню

Многоканальная маршрутизация на основе навыков

OSCC основан на запатентованном, ведущем в отрасли механизме маршрутизации, основанном на навыках, который обеспечивает сопоставление входящих контактов с наиболее квалифицированным оператором на индивидуальной основе. Маршрутизация на основе навыков позволяет менеджерам оптимизировать

использование самого ценного ресурса контакт-центра: ваших операторов. Обеспечивая оптимальный баланс между требованиями к квалификации и уровню обслуживания для каждого контакта, можно достичь или даже превзойти целевые показатели производительности контакт-центра. Недавние улучшения теперь поддерживают резервирование минимального количества разнопрофильных операторов для критических контактов, что является важным требованием для аварийных служб.

Благодаря опции маршрутизации на основе навыков OSCC, многоканальные взаимодействия с клиентами управляются и маршрутизируются через единую очередь. Голосовая связь, электронная почта, Интернет, социальные сети, исходящие контакты и обратный вызов, а также любой другой текстовый или нетекстовый медиаканал интеллектуально направляются смешанным группам операторов, которые могут предоставить менеджерам полностью интегрированную отчетность.

Независимо от канала, OSCC автоматически определяет виртуальную группу операторов, которые имеют полную квалификацию для обработки контакта.

Собрав требования к медиа-каналу (например: голос, электронная почта, социальные сети или любые поддерживаемые медиа), посредством взаимодействия через вашу стратегию маршрутизации, механизм маршрутизации на основе навыков сопоставляет каждый контакт с наиболее подходящим оператором.

Чтобы обеспечить согласованные уровни обслуживания, виртуальная группа перенастраивается в зависимости от времени ожидания контакта или в зависимости от производительности контакт-центра в реальном времени.

Чтобы достичь целевых уровней обслуживания, даже во время более высокого, чем обычно, входящего трафика, функция Performance Routing может ускорить темпы переопределения виртуальной группы. Когда достигаются определяемые пороги производительности в реальном времени, этапы очереди автоматически ускоряются, так что большее количество операторов быстрее получают право обрабатывать ожидающие контакты.

Менеджеры и администраторы могут оптимизировать эту маршрутизацию в зависимости от того, какие критерии они считают наиболее важными для обработки взаимодействия в среде своего контакт-центра.

Используя predetermined схемы оценки навыков, интуитивно понятный интерфейс позволяет тонкую настройку парадигмы маршрутизации путем смещения веса определенных параметров (например, времени), выбора либо по очереди, либо по предпочтениям навыков оператора, которые затем будут влиять на процесс маршрутизации.

Многоузловая сеть

OSCC предлагает опциональную многоузловую сеть для оптимизации маршрутизации на основе навыков и балансировки нагрузки между площадками. Это может обеспечить централизованный мониторинг в реальном времени, а также консолидированную отчетность по всем площадкам.

Стратегии многоузловой маршрутизации полностью интегрированы в Центр дизайна, обеспечивая гибкие составные критерии, такие как расписания, уровни обслуживания и доступность ресурсов, в качестве основы для распределения вызовов между несколькими площадками.

Многоарендность

Функция многоарендности OSCC позволяет создавать отдельные бизнес-единицы внутри предприятия для безопасного и независимого сосуществования в единой системе контакт-центра. Эта система самоуправления арендатора позволяет

каждому отдельному «бизнес-подразделению» управлять своим собственным контакт-центром.

Мультиарендность – идеальная конфигурация для операторов связи, аутсорсеров и распределенных предприятий с несколькими бизнес-единицами, которым нужна экономия затрат и усиление контроля за объединением своих центров обработки вызовов в одну удобную платформу виртуального контакт-центра.

Отчетность

OSCC предоставляет отчеты через OSCC Analytics, в том числе отчеты «Продолжительность звонка» (на базе Softcom) в Центре отчетов в OSCC Manager

Центр отчетов Manager Report Center

Центр отчетов менеджера работает на основе настраиваемого механизма визуальных отчетов, который может отображать практически неограниченное количество сводных, исторических и отчетов в реальном времени по всем каналам. Гибкий интерфейс упрощает настройку конкретных отчетов или форматов без внешней системы отчетности. Центр отчетов может предоставить информацию о работе вашего контакт-центра, что позволяет улучшить оперативный мониторинг, более эффективно принимать решения и возможность заранее выявлять закономерности и реагировать до возникновения проблем.

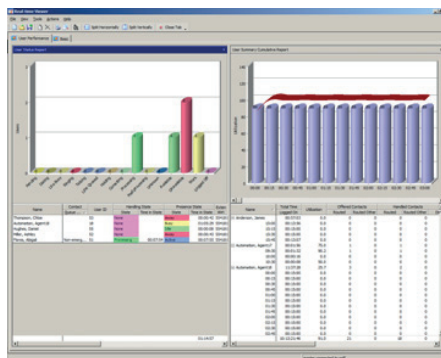


Рисунок 22: Центр отчетов – отображение в реальном времени

Отчетность в реальном времени и сводная отчетность

В режиме реального времени и сводные отчеты постоянно обновляются, представляя ключевую информацию, такую как загрузка операторов, уровни обслуживания, частота отказов и среднее время обработки для всех каналов взаимодействия (голос, электронная почта, web-чат, социальные сети, текстовые или нетекстовые).

Встроенная аналитическая модель использует актуальные тенденции данных для прогнозирования моделей производительности и объемов контактов в режиме реального времени, улучшая

процесс принятия решений относительно кадровых ресурсов или маршрутизации контактов.

Пороговые значения и предупреждения в режиме реального времени можно определить, и они могут предоставлять аудио- и визуальные уведомления менеджеру при превышении определенных рабочих показателей.

Журналы активности

Подробные журналы активности с возможностью поиска (см. Рисунок 19) позволяют менеджерам поэтапно изучать обработку любого контакта с клиентом или просматривать подробные действия оператора по всем каналам в течение дня.

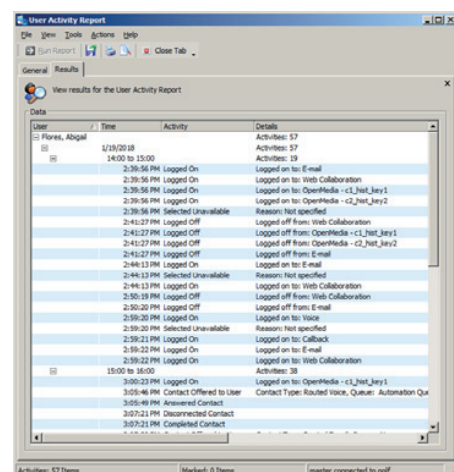


Рисунок 23: Отчет о действиях пользователей по нескольким каналам

Исторические отчеты

Исторические отчеты можно быстро создать, просто указав и щелкнув мышью, чтобы выбрать элементы данных и параметры отчета. Менеджеры могут выбирать из обширного диапазона статистических значений для смешанных отчетов или отчетов по каналам, например, по пользователю, группе, очереди, типу контакта или площадке.

Центр отчетов предоставляет как графические, так и табличные исторические отчеты. Отображение исторических отчетов в инструменте просмотра отчетов OSCC's Report Viewer позволяет менеджерам настраивать вывод отчета даже после того, как отчеты были созданы. Они могут изменять порядок и сортировку контента, а также настраивать необходимый уровень детализации. В OSCC's Report Viewer можно одновременно открывать несколько отчетов, которые доступны одним щелчком мыши.

Отчеты можно просматривать по запросу или по расписанию на ежедневной, еженедельной или ежемесячной основе. Дополнительные параметры вывода включают электронную почту, печать или экспорт содержимого в Excel, HTML, PDF или текстовый файл.

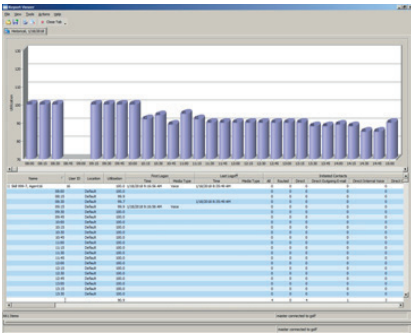


Рисунок 24: Центр отчетов – просмотр исторических отчетов

Центр вещания Broadcast Center

Broadcast Center предлагает полностью интегрированный интерфейс для определения статистики потоковой передачи на основе правил для настенных экранов, а также просмотра ленты тикеров для рабочих мест операторов или внешних плазменных дисплеев.

Благодаря встроенному механизму вещания, статистике в реальном времени и данные о производительности для всех каналов можно выборочно передавать на рабочее место любого оператора.

Менеджеры могут настраивать пороговые значения на основе правил для экранов или тикеров лент, чтобы визуально предупреждать операторов об изменениях в условиях работы контакт-центра.

Легко определяемые списки рассылки для представлений гарантируют, что соответствующие данные будут отправлены выбранной группе получателей.

Операторы – улучшения качества обработки контактов

Операторы имеют доступ к рабочему месту Agent Portal (на базе java) или Agent Portal Web. Операторам OSCC предоставляют инструменты и информацию для более эффективной обработки многоканальных взаимодействий, одновременно повышая качество обслуживания клиентов.

Возможности оператора включают:

- Совершенно новый вид с интуитивно понятным рабочим столом для многоканальной обработки контактов;
- Поддержка открытых медиа-коннекторов (включая всплывающие подсказки для связанных элементов Open Media);
- Простота развертывания – программное обеспечение оператора будет обновляться каждый раз при его использовании;
- Статистика в реальном времени и персональные данные о производительности представлены в одном окне;
- Встроенный функционал обзорной карточки клиента 360°, которая позволит просматривать всю историю контактов клиента;
 - История контактов ведется по всем каналам
 - Операторы могут добавлять индивидуальные контактные данные;

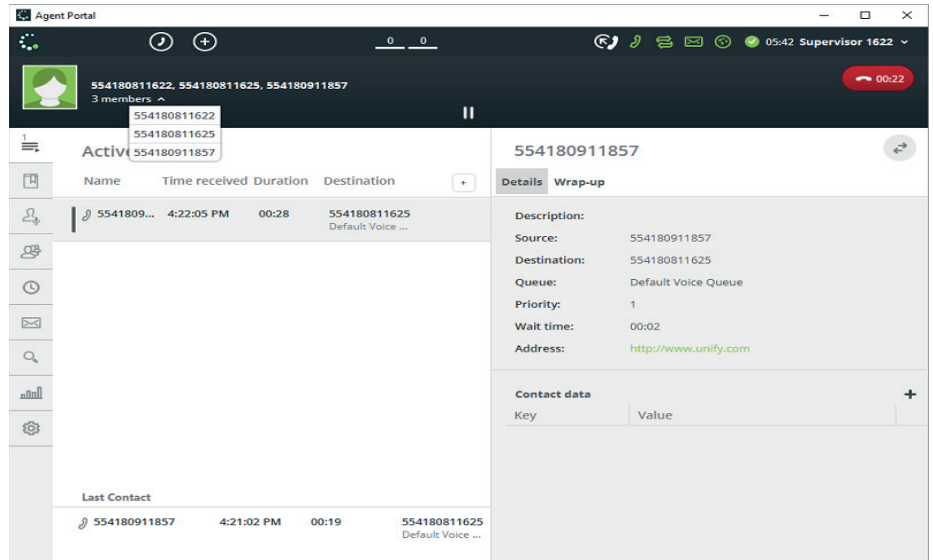


Рисунок 25: Оператор: работа с контактами

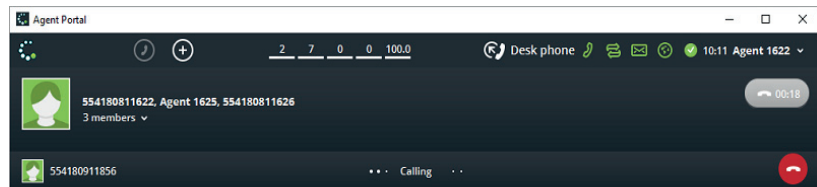


Рисунок 26: Исходящий и входящий голосовой вызов

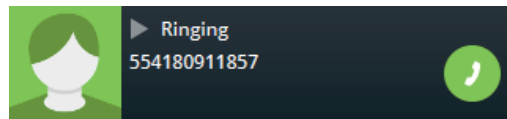


Рисунок 27: Всплывающее уведомление для оператора о входящем голосовом вызове

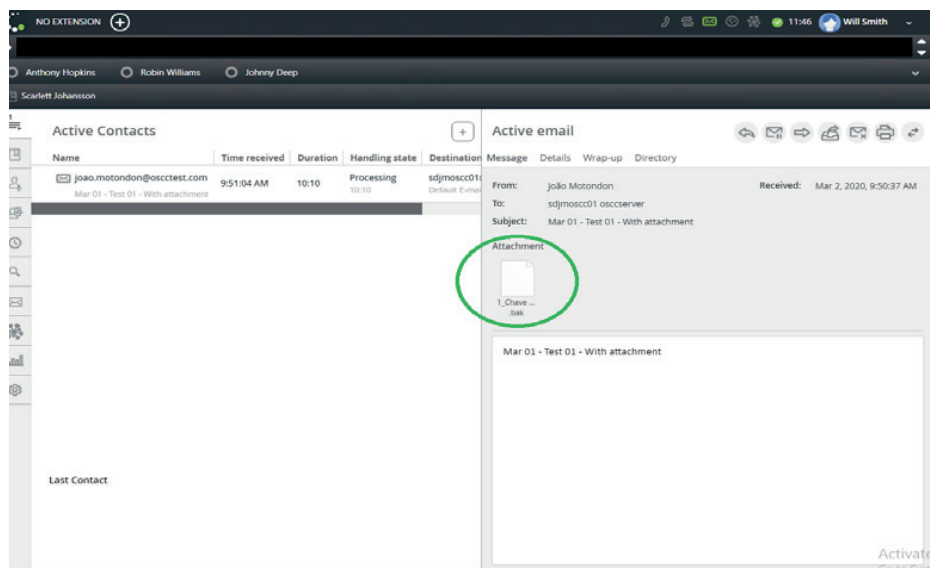


Рисунок 28: Оператор: обработка электронной почты с приложением

- Уникальные инструменты присутствия и совместной работы для решения проблемы с первого обращения клиента;
- Визуальный «Индикатор обращений в очереди» для всех каналов;
- Статус доступности и причины завершения обработки обращения клиента.

Обработка голосовых обращений (входящий, обратный вызов, исходящий)

Полный набор средств управления и инструментов телефонии теперь может упростить обработку входящих вызовов. Кроме того, обратный вызов или исходящие вызовы могут быть созданы оператором после того, как они будут созданы из списка кампании или запрошены клиентом с помощью веб-интерфейса.

Компонент «Создать обратный вызов» позволяет менеджерам использовать собранные данные для создания обратного вызова как части стратегии маршрутизации или потока обработки очереди.

Оператор получает всплывающее окно на рабочем столе, в котором отображаются данные о клиенте и контактные данные.

Встроенный интерфейс к сторонним или внутренним системам CRM может использоваться для автоматического извлечения данных о клиенте для отображения на экране оператора.

Обработка OpenMedia (включая поддержку социальных сетей)

Возможности OSCC OpenMedia обеспечивают поддержку работы со всеми видами медиа, включая такие социальные сети, как Facebook, Twitter и WhatsApp. Оператор может выбрать канал Open Media, который будет подключен, из списка коннекторов OpenMedia.

Контакты для выбранного коннектора предоставляются оператору для обработки после выбора требуемой очереди.

Обработка электронной почты

С помощью подсистемы OSCC Email, операторам Agent Portal и Agent Desktop могут представляться инструменты для обработки входящих и инициируемых оператором сообщений электронной почты как в формате HTML, так и в формате обычного текста. Всплывающее окно (рисунок 24) будет отображаться для перенаправленных контактов электронной почты, которые могут отслеживать внутреннюю, а также внешнюю пересылку электронной почты и консультации. Это повышает скорость ответа и ускоряет разрешение обращений клиентов. Чтобы еще больше упростить обработку электронной почты, операторы теперь могут получать автоматические подсказки на основе темы электронной почты. Кроме того, они могут использовать текстовые модули, выбирая их из библиотеки шаблонов ответов на электронную почту.

Инструмент истории электронной почты предоставляет ряд критериев поиска, которые могут отслеживать прогресс взаимодействия и поиска в существующих цепочках электронной почты. Это позволит операторам и менеджерам понять последовательность взаимодействий с клиентом, что приведет к повышению удовлетворенности клиентов.

Операторы могут обращаться к клиентам, отправляя новые электронные письма. Для определения успеха кампании по электронной почте или возобновления отношений с клиентами можно отслеживать инициированные оператором электронные письма и связанные с ними ответы и составлять отчеты по ним. Информацию также можно отправить по электронной почте вызываемому абоненту даже во время разговора или сеанса совместной работы в Интернете, что повысит качество обслуживания клиентов и снизит потребность в последующих действиях оператора.

Обработка веб-чатов и веб-взаимодействия

Подсистема OSCC Web Collaboration — это полностью интегрированное решение для эффективной обработки диалогов с клиентами в режиме реального времени с использованием операторов. С помощью функции OSCC Web Collaboration вы можете автоматически классифицировать, маршрутизировать и ставить в очередь запросы интерактивного веб-взаимодействия. При этом устанавливает сеанс, который позволяет клиентам и операторам общаться в реальном времени через текстовый веб-чат, совместно использовать экран или голосовую связь. Чтобы сократить время взаимодействия, оператор может выбирать текст из библиотеки ответов, а также показывать веб-страницы, чтобы они мгновенно отображались в браузере клиента. Это позволяет оператору синхронизировать браузер клиента с определенным контентом. Каждое веб-взаимодействие и стенограмма будут храниться в базе данных сервера.

Обработка обратного вызова

Если ваш контакт-центр ограничен обработкой входящих обращений, вы можете упустить возможности для улучшения отношений с клиентами, а также для полноценного использования ваших операторов. Подсистема OSCC Callback помогает вам в полной мере использовать вложения в контакт-центр, предоставляя рабочее место оператора, которое может обрабатывать входящие вызовы и обратные вызовы. Это помогает оптимизировать производительность операторов, обеспечивая более сбалансированный объем контактов для операторов в течение дня.

При необходимости ваши операторы также могут следить за тем, чтобы взаимодействие с клиентами продолжалось, определяя обратные вызовы. Веб-

интерфейс позволяет вашим клиентам запрашивать обратный звонок в удобное для них время. OSCC также предоставляет встроенные функции для автоматического создания обратного вызова, если клиент повесил трубку, ожидая в очереди вызовов.

Обработка исходящих вызовов

С опцией OSCC Outbound менеджеры могут автоматически импортировать списки вызовов до 10 000 исходящих вызовов. Исходящие звонки направляются операторам в соответствии с их квалификацией и доступностью для проведения кампаний или индивидуальных маркетинговых звонков в периоды низкого входящего трафика. Исходящие звонки также можно использовать для опросов клиентов.

Отчеты в реальном времени и сводная отчетность позволяют менеджерам отслеживать активность исходящих вызовов и статус кампании в режиме реального времени.

Исторические отчеты по исходящим взаимодействиям позволяют документировать исходящие кампании или результаты опросов клиентов.

Уникальные инструменты присутствия и коммуникаций

Чтобы помочь решить проблему клиента с первого обращения и повысить скорость реагирования, операторы могут использовать функции «Список команд» и «Панель групп» для просмотра в реальном времени и состояния доступности своих коллег, менеджеров или экспертов за пределами контакт-центра. Доступных пользователей можно включить в переадресацию вызова, консультацию или конференцию одним щелчком мыши.

Подробная информация о присутствии и доступности отображается для всех каналов, так что операторы могут легко найти нужного человека для сотрудничества, а также иметь возможность решать проблемы с голосовой связью, электронной почтой и веб-контактами в режиме реального времени.

Использование инструментов присутствия для решения задач с первого обращения

OSCC предлагает уникальные инструменты присутствия и коммуникаций, которые могут еще больше расширить группу по обслуживанию клиентов:

- Операторы контакт-центра могут наблюдать за доступностью своих коллег, экспертов и руководителей;
- Домашние и удаленные операторы будут отражены с информацией о присутствии в реальном времени;
- Эксперты, лица, принимающие решения, или работники сферы знаний могут быть легко доступны при необходимости;

- Доступность бизнес-пользователей может автоматически контролироваться системой (например, путем отображения разговора, выхода из системы, статуса доступности), или пользователь может выбрать «заголовок с конкретной причиной» (на встрече, обед, перерыв, тренинг, и т.д.)

Помимо формального контакт-центра, есть много людей, которые могут помочь разрешить ситуации с клиентами: интеллектуальные работники, эксперты, персонал вспомогательного офиса, служба поддержки второго уровня или менеджеры по работе с клиентами. Их статус доступности может быть виден операторам контакт-центра и доступен для совместной работы над проблемами или запросами клиентов по мере их возникновения.

На рабочем столе оператора есть функции «Панель группы» и «Список команд». Эти инновационные инструменты присутствия и доступности в реальном времени визуально отслеживают и отображают доступность других пользователей, независимо от их физического местоположения. Даже с операторами в удаленных местах, например, с домашними или перемещающимися операторами, так же легко сотрудничать, как с коллегой, находящимся в соседней комнате.

Пользователи в списке группы могут быть отсортированы и отображены по должности, отделу, группе или текущему состоянию доступности, что позволяет легко определить местоположение соответствующего пользователя.

Рабочее место оператора обеспечивает оптимизированный пользовательский интерфейс, при этом оставаясь привязанным к структуре маршрутизации и связи контакт-центра.

Эта функция рабочего места оператора предлагает инструменты повышения производительности с помощью интегрированного программного телефона, а также потоковую передачу статистики контакт-центра в реальном времени и возможность отслеживать присутствие и доступность других пользователей в системе OSCC.

Сценарии использования присутствия и коммуникаций в контакт-центре

Когда потребность в помощи возникает во время взаимодействия с клиентом, оператор может привлечь нужного сотрудника с первой попытки.

Пример 1:

- Проблема: у важного клиента возник сложный технический вопрос, требующий немедленного решения.
- Решение: отвечающий оператор использует список группы, чтобы найти доступного эксперта в удаленном офисе и провести с ним конференцию.

Пример 2:

- Проблема: постоянный клиент звонит в отдел продаж и просит убрать из его счета сомнительную плату за обслуживание.

- Решение. Используя панель группы, отвечающий оператор быстро определяет доступного дежурного супервизора, который может разрешить снятие платы за обслуживание в режиме реального времени.

Переводите свой контакт-центр на IP с защитой инвестиций

OSCC разработан для традиционной (TDM), гибридной или IP инфраструктуры.

Это позволяет вам сделать контакт-центр с полной поддержкой IP, когда вы будете готовы, при этом защищая свои инвестиции за счет независимости от инфраструктуры. Гибкость OSCC в конвергентных средах позволяет развернуть отдельных IP-операторов в любое время и в любом месте, независимо от их физического местоположения.

Благодаря мощности механизма маршрутизации OSCC, основанного на навыках, домашние операторы, филиалы или удаленные площадки легко интегрируются в стратегии маршрутизации вашего контакт-центра. Распределенные операторы могут быть развернуты с помощью программных IP-клиентов или IP-телефонов.

Чтобы решить проблему с первого обращения, мобильные решения с передачей голоса по беспроводным устройствам конечных пользователей LAN могут быть использованы для корпоративных пользователей, при этом позволяя им совместно работать над входящими вызовами. Информация о присутствии и доступности для лиц, использующих мобильные решения, экспертов в данной области и удаленных пользователей позволит вашим операторам сотрудничать с любым пользователем, работающим в виртуализированном контакт-центре.

Интеграция OSCC с системами CRM Ready

Чтобы упростить интеграцию с вашими CRM-системами, OSCC предлагает следующие дополнительные интеграции:

Готовая интеграция CRM для SAP

Сертифицированная интеграция для SAP ICI обеспечивает единый унифицированный рабочий стол со всплывающими окнами и функциями CTI, полностью интегрированный в интерфейс SAP. Это обеспечивает индивидуальное обслуживание клиентов за счет автоматической идентификации клиентов. Он также обеспечивает интеллектуальную маршрутизацию голосовых вызовов и электронных писем клиентов к доступному оператору на основе набора навыков, должности, предметных знаний, данных клиентов или бизнес-правил из mySAP CRM.

Готовая интеграция CRM для Siebel

Проверенная интеграция OSCC с Siebel 7.8 обеспечивает унифицированное рабочее место оператора и рабочий стол

со встроенными элементами управления телефонией. Операторы получают всплывающее окно при каждом входящем вызове клиента. Для обеспечения оптимального обслуживания потребности клиентов согласовываются с квалификацией операторов и маршрутизируются на основе навыков и бизнес-правил Siebel.

Microsoft Dynamics CRM

Всплывающие окна с Microsoft Dynamics CRM включены в OpenScape Contact Center V9 без дополнительной платы. Записи клиентов идентифицируются и извлекаются на основе введенных цифр идентификатора вызывающего абонента или IVR и автоматически пересылаются оператору.

Обеспечение непрерывности бизнеса с помощью резервирования системы

Риском любого потенциального отказа системы можно эффективно управлять с помощью функции резервирования OSCC. Это решение может быть настроено в соответствии с вашими потребностями – от отказоустойчивого оборудования до поддержки географически разделенных площадок для полного аварийного восстановления. Это гарантирует, что ни один вызов, электронное письмо или обратный звонок не будет потерян; что полная отчетность гарантируется для сетевых узлов; и что административные издержки минимизированы за счет прозрачно синхронизируемых надстроек, перемещений и изменений. Все это позволяет вашему бизнесу работать, а клиенты будут довольны, даже если возникают проблемы.

Поддержка непрерывности бизнеса дополнительно улучшена благодаря недавно выпущенной поддержке встроенного программного телефона Agent Portal Web, который позволяет операторам работать удаленно с подключением к Интернету через удаленное подключение.

Простая интеграция с OSCC SDK

Иногда уникальные бизнес-требования заказчика требуют индивидуальной интеграции приложений или расширений. Unify осознает необходимость расширения возможностей контакт-центра и интеграции с существующими приложениями фронт-офиса и бэк-офиса при управлении ИТ-бюджетами и затратами на индивидуальную разработку.

Дополнительный комплект разработчика программного обеспечения (SDK) OSCC облегчает полную интеграцию с другими приложениями, такими как внутренние или сторонние приложения CRM, а также разработку индивидуальных приложений. SDK помогает снизить затраты и обеспечить быструю разработку индивидуальных решений для контакт-центра, предлагая хорошо документированные и поддерживаемые интерфейсы программирования. С OSCC V9 R3 SDK теперь также доступен с интерфейсами REST API.

OSCC V10 R2

Системные функции

- Contact Media Service (головой процессор, голосовой портал*, система записи, интегрированный программный телефон WebRTC, видео и демонстрация экран);
- Поддержка удаленного управления Remote OSCC Manager (с Windows RemoteApp)
- Массовое изменение настроек навыков операторов
- Звуковое уведомление операторов при обработке электронной почты, чатов и обратного вызова.
- Веб-чат с использованием REST API для гибкой интеграции с веб серверами
- Выбор номера, который будет использован в качестве АОН при вызовах из контакт-центра Contact Line Identification Presentation (CLIP)
- Расширение интерфейса REST SDK для передачи статистики реального времени (в дополнение к поддержке голоса, обратных вызовов, веб-чатов и Open Media)
- Использование софтвера Circuit в Agent Portal Web
- Чат-бот (виртуальный оператор) и интеграция с Google Dialogflow
- Улучшения безопасности
 - Аутентификация SAML 2
 - Шифрование паролей
 - Обновление системных паролей
 - Поддержка протокола шифрования для электронной почты TLS 1.2
 - Протокол WCAG (2.0 AA) – для людей с ограниченными возможностями.
- Open Media Framework – поддержка платформ социальных сетей, включая Facebook, Twitter и WhatsApp (и до 10 медиа-платформ);
- Аналитика OSCC Analytics Life of Call – включена в базовую лицензию OSCC; Полный пакет от Softcom доступен от Atos Unify;
- UC/CC одновременно могут работать на OpenScape Voice и OS 4000;
- Маршрутизация на основе расширенных навыков для голосовой связи, электронной почты, совместной работы в Интернете, исходящих вызовов, обратных вызовов и мультимедийных коннекторов;
- Повышенная безопасность и удобство обслуживания;
- Интегрированная база данных;
- Поддержка панелей отображения статистики;
- Интеграция СТИ;
- Поддержка нескольких языков и временных зон;
- Сервер управления данными с настраиваемыми сроками хранения для отчетов, электронной почты и совместной работы в Интернете;

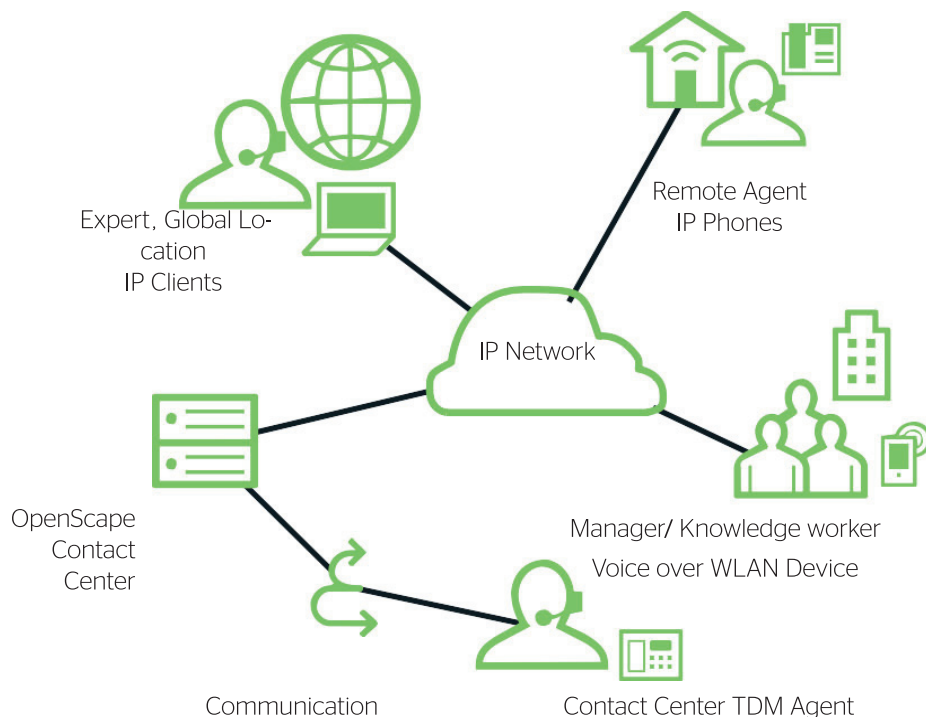


Рисунок 29: Переходите на IP с защитой инвестиций

- Поддержка IP, гибридной или TDM телефонии;
- Поддержка LDAP.
- * Голосовой портал CMS voice portal (распознавание и генерация речи) будет доступен в релизе OSCC V10 R2

Рабочее место администратора Manager Desktop

- Управление пользователями, навыками, виртуальными группами, очередями источниками данных;
- Дизайн потоков обработки контактов, стратегий маршрутизации, обработки очередей и другие настройки для всех медиа-платформ;
- Мониторинг, отчеты, уведомления настройка порогов;
- Основанное на правилах вещание информации для панелей и рабочих мест операторов и супервизоров;
- Синхронизация с телефонной платформой.

Web & Mobile Supervisor

- Web Supervisor обеспечивает мобильность и доступ через браузер с теми же функциями, что и Mobile Supervisor.;
- Веб-супервизор поддерживает браузер Google Chrome. О поддержке других браузеров будет объявлено позже.;
- Приложение Mobile Supervisor предоставляет удаленному работнику доступ к устройству Apple или Android;
- Предоставляет краткую сводку, а также информацию об операторах и очередях в реальном времени;

- Доступ к детальной информации о статусах операторов, изменение состояния оператора;
- Супервизор может добавлять или убирать навыки в профиле оператора.

Agent Portal Web

- Интегрированный программный телефон WebRTC
- Видео и совместное использование экрана
- Поддерживается на браузерах Google Chrome, MS Edge, и Firefox Mozilla;
- Поддержка WCAG 2.0 AA для людей с ограниченными возможностями
- Встроенный функционал обзорной карточки клиента 360°, объединяющий информацию по всем каналам обращения в единую историю;
- единый многоканальный инструмент оператора (входящий голос, электронная почта, Интернет, исходящие сообщения / обратный вызов, социальные сети, каналы Open Media [до 10]);
- чат между операторами и супервизорами;
- Индикатор печати "Is Typing" в чате;
- уникальные средства совместной работы и обмена данными о присутствии и доступности по разным каналам связи;
- полное управление телефонией в рабочей панели, а также сокращенный набор, адресная книга и журналы обращений по разным каналам;
- всплывающие окна с подробной информацией о контактах;
- коды назначения задач и причин недоступности;

- коды заключительной обработки звонков с привязкой к очереди;
- визуальный индикатор ожидающих контактов для каждого канала;
- статистика в реальном времени и данные персональной производительности;
- режим иконки в области уведомлений;
- настраиваемое функциональное окно с перемещаемыми панелями инструментов;
- дополнительный упрощенный интерфейс Associate Desktop;
- демонстрация статуса UC;
- «тикерная лента» вещания;
- поддержка полностью настраиваемых горячих клавиш¹;
- члены команды на панели задач;
- Web Collaboration — совместный просмотр веб-страниц с использованием пуш-пересылки URL;
- управление обратными вызовами¹;
- повторная отправка сообщений электронной почты

OpenScape Contact Center Call Director (опционально)

- интегрированный IVR;
- голосовое меню;
- определение и накопление цифр, вводимых звонящим клиентом;
- воспроизведение чисел в разных форматах;
- доступ на чтение/запись к внешним базам данных;
- динамическая передача данных о вызове в приложение оператора;
- программируемые объявления в очереди (например, предполагаемое время ожидания);
- Contact Media Service (CMS), поддерживающий до 300 сессий;
- интеграция конструктора маршрутизации.

Увязка в сеть OpenScape Contact Center (опционально)

- балансирование нагрузки и распределение звонков, до 5 площадок (7500 активных операторов);
- гибкие и разнообразные критерии распределения;
- централизованный мониторинг и отчетность;

- стратегии маршрутизации по филиалам, полностью интегрированные с потоками, определенными в Design Center.

Многоарендность OpenScape Contact Center (опционально)

- развертывание в рамках одной лицензии нескольких бизнес-подразделений, до 1500 активных операторов на одном сервере контакт-центра;
- раздельное администрирование и защита;
- раздельное построение стратегии и маршрутизация;
- мониторинг и отчетность;
- поддержка разных часовых поясов;
- расширенные полномочия безопасности для менеджера и супервизора на уровне бизнес-единицы

OSCC Open Media – социальные сети (опционально)

I. Социальные медиа

- Интеграция с социальными сетями (Facebook, Twitter и WhatsApp – доступно «из коробки»);
- Поддержка приложений для социальных сетей обеспечивается встроенными коннекторами Open Media.
- Эти приложения тесно интегрированы в контакт-центр и включают поддержку универсального управления очередью OSCC, маршрутизации и отчетности, что обеспечивает операторам многоканальность работы.

II. Другие каналы

- Платформа Open Media обеспечивает интеграцию с другими приложениями и бизнес-процессами, которые требуют интеллектуальной маршрутизации или распределения текстовых объектов. К таким объектам могут относиться объекты оповещения из систем мониторинга.
- Платформа Open Media также поддерживает нетекстовые медиа-объекты, такие как типы аудио и видео. Интеллектуальная маршрутизация этих объектов обрабатывается OSCC, в то время как фактическая передача информационного наполнения обрабатывается системами внешними по отношению к OSCC.

OpenScape Contact Center E-mail (опционально)

- автоматический анализ, категоризация и маршрутизация входящей почты;
- программируемые возможности автоподтверждения и автоотклика;
- Показывает электронные письма с вложениями в представлении отчета, добавляет вложения вверху сообщения электронной почты;
- Поддержка нескольких серверов электронной почты
- библиотека адаптируемых текстовых шаблонов;
- интеллектуальная маршрутизация и выстраивание единой очереди на основе компетенций операторов;
- полностью интегрирован в Design Center и Agent Portal;
- поддержка текстового и HTML формата.

OpenScape Contact Center Web Collaboration (опционально)

- текстовый чат, пуш-пересылка и сопровождаемый просмотр веб-страниц;
- библиотека настраиваемых текстовых шаблонов и URL для пуш-пересылки;
- интеллектуальная маршрутизация и выстраивание единой очереди на основе компетенций операторов;
- полностью интегрирован в Design Center и Agent Portal.

OpenScape Contact Center Callback (опционально)

- координирует обратные вызовы и входящий трафик;
- полная интеграция Preview Dialer с клиентом Agent Portal;
- обратные вызовы по инициативе оператора и по запросам через веб-интерфейс;
- обратный вызов по запросу клиента в очереди ожидания или в рамках сценария маршрутизации;
- автоматическое создание обратного вызова в случае прерывания соединения в состоянии ожидания;
- интеллектуальная маршрутизация и выстраивание очереди на основе навыков операторов.

OpenScape Contact Center Outbound (опционально)

- импорт кампаний обзвона на основании внешних списков;
- загрузка до 10 000 контактов в управляемый интерфейс компании;
- интеллектуальная маршрутизация и выстраивание единой входящей/исходящей очереди на основе навыков операторов.

Интеграция OpenScape Contact Center при помощи модулей CRM Ready (опционально)

- предустановленная сертифицированная CRM-интеграция с mySAP CRM и SAP ICI;
- предустановленная проверенная CRM-интеграция с Siebel.

Комплект разработчика программного обеспечения (SDK) (опционально)

- Обновленная архитектура с новым интерфейсом REST API;
- обеспечивает интеграцию с существующим или разрабатываемым приложением;
- делает доступными переменные и статистические системные данные OpenScape Contact Center другим приложениям для настраиваемой интеграции;
- предоставляет разрабатываемым приложениям или приложениям третьих лиц доступ к информации о доступности пользователя;
- отслеживает и предоставляет через API информацию о статусе операторов и каналов.

Системные параметры

- общее количество пользователей в системе: 6000
- активные операторы в системе: 1500
- количество менеджеров в системе: 180
- максимальное количество систем: 5
- общее количество операторов в системе: 7500
- максимальное число навыков: 1000
- максимальное число очередей: 2000

Примечание. Для получения обновленной информации о поддерживаемом программном и аппаратном обеспечении см. Примечания к выпуску OSCC.

1. Зависит от коммуникационной платформы
2. Зависит от конфигурации системы
3. Зависит от конфигурации системы и нагрузки

Программная платформа

Сервер

- Windows Server 2012 Standard Edition
- Windows Server 2012 Datacenter Edition
- Windows Server 2012 R2 Standard Edition
- Windows Server 2012 R2 Datacenter Edition
- Windows Server 2016 Standard Edition
- Windows Server 2016 Datacenter Edition

Клиент

- Windows 7 Professional or Enterprise Edition (32 bit and 64 bit)
- Windows 8 and 8.1 Professional Edition
- Windows 8 and 8.1 Enterprise Edition
- Windows 10 Professional and Enterprise Edition

Виртуализация

Support for VMware V5.5, V6, V6.5 and V6.7

Для OpenScape Contact Center E-mail

- Microsoft Exchange Server 2007, 2010, 2013 (и Office 365), 2016
- IBM Lotus Domino 9
- Google G Suite (Gmail)

Для OpenScape Contact Center Web Collaboration

- Microsoft Internet Information Server (IIS) 7.5, 8.5, 10
- Apache Tomcat v7.0 and v9

SAP CRM 7.0 интерфейсом SAP ICI 3.07

Примечание. Поддержка SAP CRM 4.0, 5.0 и SAP CRM 2007 (6.0) остается неизменной, поскольку интерфейсы для SAP CRM 7.0 обратно совместимы.

Поддержка антивируса TrendMicro.

Аппаратная платформа сервера³

- 2 CPU Intel Xeon E5-2609v2, 8GB RAM, 1 TB HD SATA, 1GBps Ethernet, 16x DVD- ROM

Поддерживаемые коммуникационные платформы

- OpenScape Business V2;
- OpenScape 4000 V8 R2;
- OpenScape Voice V9R3, R4, V10.

Стандартные предустановки

- Microsoft Dynamics CRM;
- XML для работы с системами контроля качества (например Verint);
- информационные панели Spectrum;
- Каталоги LDAP.

Стандартные интерфейсы

- API всплывающих окон для CRM;
- API для IVR стороннего производства (HPRI);
- Voice XML, ODBC, SQL
- LDAP
- REST SDK
- функциональный компонент кастомизации.