



Портфель продуктов Symposium

NORTEL
NETWORKS™

Решение Symposium Call Center Server

Заложите надежный фундамент для строительства взаимовыгодных отношений со своими клиентами

Преодолейте все проблемы, способные препятствовать нормальной работе современного контактного центра, с помощью решения Symposium Call Center Server от компании Nortel Networks. Это передовое решение поможет вам быстро и эффективно реагировать на постоянно меняющиеся потребности клиентов, вооружив вас самыми современными функциями управления вызовами и обеспечив доступ к новейшим коммуникационным технологиям. Оно послужит вам надежным фундаментом для строительства долгосрочных взаимовыгодных отношений со своими клиентами.

В нынешних условиях, когда каждому потребителю предлагается, казалось бы, безграничный выбор товаров и услуг, и каждый поставщик может похвастаться глобальным размахом своей деятельности, качество обслуживания, поддерживаемое вашей компанией, должно способствовать привлечению клиентов, побуждая их снова и снова обращаться именно к вам. Клиентская приверженность является сегодня важнейшим преимуществом в конкурентной борьбе. Ни одна из клиентских нужд не может быть оставлена без пристального внимания. Связь с потребителями должна быть бесперебойной, и для ее поддержания должны быть задействованы все доступные каналы. Системы должны быть устойчивыми и надежными. Преданность со стороны клиентов должна завоевываться посредством личного взаимодействия, а для достижения рентабельности следует придерживаться принципа окупаемости вложений в поддержание взаимовыгодных отношений с клиентами – Return on Relationship.

Symposium Call Center Server – это решение, которое необходимо вашему предприятию, чтобы в условиях ожесточенной конкуренции, развернувшейся сегодня на рынке, удовлетворять всем чаяниям клиентов и, таким образом, добиваться их непоколебимой приверженности вашей марке. С его помощью вы сможете создать прочную основу для достижения качественно нового уровня обслуживания.

Основные достоинства

Система Symposium Call Center Server:

- Позволяет добиваться исключительной гибкости в индивидуализации обслуживания, помогая построению взаимовыгодных отношений с клиентами;
- Обеспечивает быструю маршрутизацию вызовов, направляя каждый из них агенту, способному дать наиболее квалифицированный ответ, и, тем самым, способствуя укреплению клиентской приверженности марке вашей компании;
- Повышает результативность и производительность труда агентов, позволяя им испытывать большее удовлетворение от своей деятельности;
- Обеспечивает руководителей контактного центра всеми источниками информации, необходимыми для принятия решений, от сводных статистических отчетов до дисплеев, отображающих данные в режиме реального времени с точностью до секунды;
- Ускоряет получение ответа клиентами и раздвигает рамки рабочего времени, а также позволяет агентам и клиентам связываться между собой, находясь на

большом удалении друг от друга, расширяя зону обслуживания контактного центра с помощью самых передовых сетевых средств и технологии передачи голоса через IP (VoIP);

- Развивается и видоизменяется соответственно изменению нужд вашей компании, опираясь при этом на свою открытую архитектуру, гибкий дизайн и отличную масштабируемость, призванную обеспечивать сохранение отдачи от инвестированных вами средств.

Звонящим клиентам гарантируется помощь в кратчайшие сроки

Поддерживая современные возможности маршрутизации вызовов с учетом специализации агентов (Skill-based Routing), а также функции обслуживания звонящих (Call Handling Features), адаптируемые к индивидуальным нуждам предприятия, система Symposium Call Center Server гарантирует, что все звонки, поступающие от ваших клиентов, будут обрабатываться самыми квалифицированными агентами. Такие проблемы, как длительное ожидание ответа и бесконечное переключение с одного оператора на другого, уходят в прошлое. При этом резкое повышение качества услуг, предоставляемых контактным центром, способно принести вашему предприятию ощутимые дивиденды в виде более полного удовлетворения нужд клиентов и как следствие их возросшей преданности вашей марке.

Так как же системе Symposium Call Center Server удастся обеспечивать этот ранее недостижимый уровень обслуживания клиентов? Часть ответа на данный вопрос кроется в способности системы

маршрутизировать вызовы, исходя из специализации агентов. Менеджеры контактного центра могут закреплять за агентами специализации (Skillsets), соответствующие знаниям и навыкам каждого из них, в результате чего каждый вызов будет направляться тому агенту, который в данный момент способен дать на него наиболее квалифицированный ответ. Так, например, в компании, занимающейся программным обеспечением, вызовы могут распределяться между агентами в зависимости от того, на каких программных продуктах специализируется каждый из них. В туристической фирме принципы распределения вызовов могут определяться географическими направлениями, за которые отвечают агенты. Параметры агентских специализаций могут отражать любые аспекты деятельности контактного центра или подготовленности агентов, будь то товары, услуги или атрибуты преданности клиента компании – скажем, «бронзовая», «серебряная» или «золотая» членская карта.

По мере того, как агенты набираются специальных знаний и практического опыта обработки вызовов, вы можете повышать их уровень в поддерживаемой системе Symposium Call Center Server решением приоритетов – всего эта система насчитывает 48 уровней, каждый из которых отражает квалификацию агента. При этом решение Symposium Call Center Server отличается исключительной гибкостью и позволяет использовать резервные специализации – когда все агенты нужного профиля заняты, им на помощь могут прийти агенты, занимающиеся решением похожих задач. Это дает возможность обрабатывать максимальное число звонков и добиваться непревзойденного качества обслуживания клиентов.

Другая часть ответа на поставленный выше вопрос заключается в гибкой поддержке решением Symposium Call Center Server функций составления сценариев, которые позволяют быстро и без труда соотносить нужды звонящих клиентов со специализациями агентов. Создавая различные сценарии обработки вызовов, менеджеры могут учитывать все аспекты деятельности контактного центра, включая контингент звонящих и вопросы,

с которыми они чаще всего обращаются, а также различные динамические показатели, такие как количество вызовов в очереди, средний уровень обслуживания, обеспечиваемый контактным центром или агентами определенных специализаций, и так далее. Сценарий, составленный в соответствии с уникальными требованиями вашей организации, будет определять, как должна вести себя система в каждом конкретном случае – в какую очередь (очереди) должен быть определен тот или иной вызов, какой ему должен быть присвоен приоритет, какие записанные сообщения должен услышать звонящий, и т.п.

Классификация входящих вызовов с целью их последующего представления соответствующим агентам может осуществляться на основе самой разной информации, включая номер вызывающего абонента (Calling Line Identification Number или CLID), набранный номер (Dialed Number Identification Service или DNIS) и опции, выбранные пользователем в речевых меню или меню интерактивной системы IVR (Interactive Voice Response). Благодаря решению Symposium Call Center Server любой клиент, звонящий в ваш контактный центр, всегда может быстро получить ответ на свой звонок, будь то ответ агента или автоматической службы. Многообразие поддерживаемых решением функций обработки вызовов дает возможность гибко варьировать часы работы контактного центра, состав опций речевых меню, содержание записанных сообщений и другие параметры обслуживания, позволяя предусмотреть все ситуации, возникающие в процессе работы с клиентами.

Пока вызов находится в очереди, система может проиграть вызывающему абоненту записанные сообщения, соответствующие его нуждам и текущему

состоянию контактного центра. Эти сообщения могут представлять собой рекламные объявления, информирующие о действующих предложениях, рассказ о компании или последние данные о загруженности контактного центра, включая предполагаемое время ожидания ответа. Так приветствие, воспроизводимое для звонящих в службу помощи, могло бы информировать их о том, что сотрудники службы в курсе возникшей проблемы и прорабатывают пути ее устранения. Существуют и другие режимы обработки вызовов, к которым относится проигрывание музыки в режиме удержания и активизация речевого меню, опции которого позволяют звонящим самостоятельно переключаться на нужные службы и отделы.

Превосходные рабочие характеристики и функциональные возможности системы Symposium Call Center Server позволяют оптимизировать весь процесс взаимодействия. Оправдывая и даже превосходя ожидания ваших клиентов, вы можете быть уверены в том, что они удовлетворены уровнем полученного обслуживания – для вас это означает повышение рентабельности и устойчивое развитие вашего бизнеса.

Агентский труд становится более производительным и приносит агентам большее удовлетворение

Система Symposium Call Center Server помогает агентам работать эффективно и создает целый ряд условий, благодаря которым они испытывают большее удовлетворение от своего труда. Первое и главное условие заключается в восприятии агента как личности, которая обладает уникальными способностями. Это повышает роль каждого агента в коллективе, способствуя значительному росту его морального состояния.





Поскольку агенты обслуживают только те вызовы, которые соответствуют их специализации, большая часть проводимых ими операций отличается должной эффективностью и дает желаемый результат. Когда же в их распоряжении имеется клиентское программное обеспечение Symposium Call Center Web Client, позволяющее выводить на экраны агентских ПК текущие показатели результативности (функция Agent Desktop Displays), они могут непрерывно контролировать качество своей работы, чтобы точно знать, насколько она успешна, и что можно было бы сделать еще лучше.

Если система эксплуатируется в сочетании с программным обеспечением Symposium Agent Greeting, каждый агент может записать стандартное сообщение (или несколько сообщений для вызовов разных типов), которое будет проигрываться перед каждым разговором с клиентом, избавляя агента от обременительной обязанности каждый раз проговаривать одну и ту же информацию.

Решение Symposium Call Center Server – это еще и идеальная платформа для реализации приложений компьютерной телефонии (Computer-Telephony Integration или СТИ). Программное обеспечение Symposium Agent способно автоматически запросить из базы данных организации нужную информацию, чтобы с ее помощью составить справку о звонящем клиенте или заполнить соответствующий бланк, и оперативно передать подготовленные материалы на рабочую станцию агента, который занимается обработкой вызова, в виде принудительно вытаскиваемого окна (Screen Pop). Благодаря компьютерной телефонии решение Symposium Call Center Server может интегрироваться с другими решениями для контактных центров, будь то системы самообслуживания или комплексные

приложения CRM (Customer Relationship Management). Это позволяет агентам добиваться большей индивидуализации услуг, избегать повторяющихся вопросов, быстрее обрабатывать заказы и заявки и в целом более качественно обслуживать звонящих клиентов. Имея возможность использовать свое время максимально продуктивно, агенты получают большее удовольствие от работы, что, в свою очередь, способствует сокращению текучести кадров.

В распоряжении ваших менеджеров всегда имеется точная информация, достоверно отражающая текущее положение вещей

Богатейший набор средств администрирования и отчетности, поддерживаемый системой Symposium Call Center Server, даст вам возможность управлять своим контактным центром исключительно эффективно и результативно. С его помощью ваши менеджеры и супервизоры смогут тщательно контролировать не только рабочие параметры контактного центра, но и уровень поддержки, предоставляемой клиентам отдельными агентами и группами агентов. Сводные статистические отчеты и данные, поступающие от системы в режиме реального времени, позволяют с легкостью корректировать численность персонала в периоды наибольшей нагрузки и прогнозировать различные нужды предприятия, включая его потребность в кадрах, на долгосрочную перспективу.

Система Symposium Call Center Server генерирует данные, отражающие с точностью до секунды все параметры работы контактного центра, и направляет их непосредственно на ПК супервизоров, выводит на настенные табло и сообщает другим прикладным системам. Данные,

поступающие в режиме реального времени, могут отображаться в виде графиков, таблиц или их сочетаний – в зависимости от того, какой из этих форматов удобнее для ваших менеджеров и позволяет им быстрее реагировать на изменение ситуации. В распоряжении менеджеров имеется любая информация, необходимая, чтобы подкорректировать параметры агентских специализаций или уровень укомплектованности кадрами, инициировать перемаршрутизацию вызовов или развернуть дополнительные ресурсы – и вся эта информация служит одной цели – обеспечению высочайшего качества обслуживания клиентов.

Сотрудники вашего контактного центра могут осуществлять доступ к поддерживаемым контрольно-административным средствам, используя клиентское программное обеспечение своих настольных ПК, работающее в операционной среде Microsoft Windows, либо с помощью такого распространенного Web-браузера, как Microsoft Internet Explorer. Если ваш выбор падет на выполненный по типу браузера интерфейс Symposium Call Center Web Client, работа контактного центра станет еще эффективнее. Внедрение и обслуживание этого «тонкого» клиента осуществляется быстро и легко – ведь все клиентское программное обеспечение централизовано на одном сервере, что избавляет от необходимости устанавливать, отлаживать и обновлять программное обеспечение каждого отдельного ПК. К тому же, это дает значительную экономию времени, трудовой энергии и денежных средств. Более того, ваши менеджеры смогут получать доступ к великолепным контрольно-административным средствам системы Symposium Call Center Server практически отовсюду, что поможет им более оперативно принимать деловые решения и быстрее реагировать на возникающие ситуации.

Помимо этого, система Symposium Call Center Server обладает способностью генерировать комплексные статистические отчеты, что имеет значение не меньшее, чем возможность получения информации в режиме реального времени. Такие отчеты позволяют менеджерам анализировать тенденции и рабочие показатели за различные отрезки времени.

Система обеспечивает большой выбор стандартных форматов отчетности, «тонкая настройка» которых дает возможность добиваться необходимой степени обобщения или детализации. Вы можете, например, запросить отчет по конкретному вызову, который будет содержать полный набор сведений, отражающих качество обслуживания одного клиента в рамках интересующего вас сеанса обслуживания. С той же легкостью вы можете получить информацию об актуальных параметрах работы контактного центра в целом, чтобы иметь в своем распоряжении все, что требуется для принятия важных деловых решений.

Сможете вы разрабатывать и свои собственные форматы административной отчетности, используя для этого генераторы отчетов на основе языка SQL (Structured Query Language), такие как Crystal Reports или Excel – отчеты, адаптированные к индивидуальным нуждам вашего предприятия, позволят вам оценивать производительность труда агентов, выявлять действующие тенденции и понимать, как расходуются ресурсы контактного центра. Содержащиеся в них жизненно важные данные помогут вам контролировать текущие издержки, открывать для себя новые источники доходов и, что особенно важно, повышать качество обслуживания звонящих клиентов. Благодаря стандартным генераторам отчетов и интерфейсам открытого взаимодействия с базами данных типа ODBC (Open Database Connectivity) можно будет соединять наиболее ценную информацию вашего контактного с другими корпоративными данными для их последующего обобщения с целью получения более полного представления о состоянии отношений вашей компании со своими клиентами. При этом возможна любая форма публикации специальных отчетов, включая их размещение на Web-сайтах для обеспечения удобства доступа.

Расширение зоны обслуживания осуществляется быстро и без лишних затрат

Решение Symposium Call Center Server позволит вашей организации объединить в «бесшовную» сеть несколько центров обработки вызовов, находящихся на удалении один от другого. Это даст вам бес-

прецедентную гибкость, поскольку у вас появится возможность направлять каждый вызов туда, где звонящему будет обеспечено наиболее качественное обслуживание. Если тот или иной контактный центр перегружен звонками или закрыт в связи с какими-либо экстренными обстоятельствами, все поступающие в него вызовы будут автоматически переключаться на другой центр. Аналогичный прием может быть применен и для продления времени обслуживания – при необходимости после закрытия контактного центра, все входящие вызовы будут переключаться на контактный центр, расположенный в другом часовом поясе.

Кроме того, ваша компания сможет с легкостью расширить зону обслуживания своего контактного центра, воспользовавшись продуктами семейства Nortel Networks IP Contact Center Solutions, которые позволяют распределять входящие звонки между агентами, находящимися на удаленных объектах, в филиалах и даже домашних офисах, с помощью технологии VoIP. Решения VoIP от компании Nortel Networks – это надежный и экономически эффективный способ быстрого расширения зоны обслуживания контактного центра и организации слаженной работы географически разобщенных агентов.

Инвестируйте в технологию, способную расти и развиваться вместе с вашим предприятием

Отличительной характеристикой системы Symposium Call Center Server является ее способность расти и развиваться, адаптируясь к меняющимся нуждам вашего предприятия. Система может быть легко интегрирована с другими решениями от компании Nortel Networks, такими как Meridian 1*, Succession Communication Server for Enterprise 1000, Meridian SL-100*, и DMS* Centrex. Открытая архитектура этой масштабируемой платформы, имеющая в своей основе серверный компонент, который работает под операционной системой Windows NT, поддерживает все общепринятые отраслевые стандарты, обеспечивая специализированным приложениям и приложениям других разработчиков доступ к эффективным функциям и богатой информации о вызовах.

Кроме того, система Symposium Call Center Server без труда интегрируется с другими продуктами семейства Symposium, обеспечивая пользователям свободный доступ к самым современным и эффективным функциям. Так, например, внедрив у себя систему Symposium Web Center Portal, вы сможете превратить традиционный центр обработки вызовов в мультимедийный контактный центр, позволяющий на базе единого решения одновременно обрабатывать телефонные звонки, сообщения электронной почты, запросы, поступающие через Web, и факсимильные сообщения. При этом маршрутизация и мониторинг электронных сообщений будут осуществляться не менее эффективно, чем обработка телефонных вызовов, в результате чего сократится время ожидания ответа, и снизится нагрузка на агентов. К тому же это позволит автоматизировать обработку электронных запросов – система сможет «просматривать» входящие сообщения и находить подходящие варианты ответов в базе данных, чтобы затем автоматически направлять их клиентам или представлять агентам для предварительной проверки.

Решение Symposium Web Center Portal открывает множество различных путей для взаимодействия между агентами и клиентами, посетившими сайт вашей компании в Интернете. Клиент, желающий обратиться к вам с запросом, имеет возможность воспользоваться размещенной на Web-странице кнопкой связи с агентом контактного центра, который перезвонит ему по телефону немедленно или в другое, специально согласованное время. Кроме этого, посетитель Web-сайта может пообщаться с квалифицированным агентом посредством онлайн-ового «чата» - т.е. обмена текстовыми сообщениями в режиме реального времени. Агент может предложить клиенту посетить область сайта, которая рассчитана на самообслуживание, поскольку после просмотра большего числа Web-страниц у него могут появиться дополнительные пожелания. Но и это еще не все – клиент и агент могут осуществлять взаимодействие, одновременно поддерживая телефонное соединение и совместно просматривая одни и те же Web-страницы; скажем, если клиента интересует какая-то

конкретная модель сотового телефона, агент может принудительно «вытолкнуть» на экран клиентского монитора страницу с изображением этой модели в корпусах разных цветов. Клиент, в свою очередь, может использовать данную функцию, чтобы с ее помощью демонстрировать агенту страницы, обнаруженные им в процессе самостоятельной навигации по сайту.

Решение Symposium Web Center Portal открывает дополнительное измерение во взаимодействии между агентами и клиентами и устанавливает новый стандарт эффективного круглосуточного обслуживания. Это передовое мультимедийное решение поддерживает полный набор средств статистической отчетности и мониторинга динамических показателей в реальном масштабе времени, который необходим, чтобы контролировать деятельность контактного центра, наращивать производительность труда и добиваться максимального удовлетворения нужд клиентов. Его модульная архитектура означает, что вы можете внедрять новые функции по мере увеличения объемов вашей деятельности в Интернете и возрастания спроса на современные комплексные виды обслуживания среди ваших клиентов.

Наши профессионалы всегда к вашим услугам

Планируя внедрение системы Symposium Call Center Server и разработку нестандартных функций, отвечающих индивидуальным требованиям вашего предприятия, вы можете полностью рассчитывать на содействие со стороны нашей Группы профессиональной поддержки (Professional Services Team). В какой бы точке мира вы ни находились, на помощь вашим экспертам всегда придут высококвалифицированные

специалисты компании Nortel Networks, глубокие технические знания и практический опыт которых позволят вам воплотить ваши общие стратегии в конкретные решения.

Мы готовы оказывать вам помощь в каждом аспекте адаптации, планирования и организационной проработки проектов. Предлагаемые нами услуги делового консультирования включают анализ потребностей, оценку применяемых производственных процессов и технологий, определение целей управленческой деятельности, планирование поэтапной реализации проектов и расчет периода окупаемости инвестиций. Кроме этого, мы помогаем разрабатывать приложения и осуществлять интеграцию систем, а также руководить непосредственным выполнением работ на самых разных этапах, включая контроль качества, проведение заключительных испытаний и обучение административного персонала.

В каком бы виде помощи вы ни нуждались – будь то консультирование по телефону, помощь с выездом специалиста на объект, выполнение традиционной программы технического обслуживания, проведение испытаний по специальной программе или предоставление комплексных услуг проектирования и системной интеграции – наша Группа профессиональной поддержки располагает ресурсами, необходимыми для того, чтобы предложить вам целостное решение, полностью учитывающее нужды вашего предприятия.

Программа “Nortel Networks Customer Contact and Voice Portal Solutions”

Система Symposium Call Center Server представляет собой одно из наиболее полных решений, предлагаемых компанией Nortel Networks в рамках програм-

мы “Customer Contact and Voice Portal Solutions”, которая призвана помочь вашему предприятию добиться большей приверженности со стороны клиентов и повысить свою рентабельность. Эти инновационные решения являются одним из проявлений всеобъемлющего, комплексного подхода, цель которого – способствовать вашему согласованному и бесперебойному взаимодействию со своими клиентами, обеспечивая его независимость от времени, места и используемых средств доступа.

Имея за плечами инсталлированную базу, насчитывающую более 30.000 контактных центров по всему миру, компания Nortel Networks обладает опытом экономической деятельности и техническими знаниями, которые необходимы для создания масштабируемых, гибких и универсальных решений, способных расти и развиваться вместе с вашим предприятием. Располагая полной номенклатурой продуктов, мы можем помочь вам быстрее и эффективнее добиваться своих коммерческих целей. Более того, мы можем помочь вам более качественно интегрировать все аспекты работы контактного центра в общую стратегию деятельности вашей компании, вооружив вас средствами, позволяющими лучше понимать все стороны отношений с клиентами, эффективно управлять этими отношениями и получать от них максимальную отдачу.



Решение

Symposium Call Center Web Client

Получите доступ ко всему набору нужной вам информации с помощью «тонкого» Web-клиента, реализованного по типу браузера

Теперь доступ к новейшим контрольно-административным средствам, применяемым при управлении системой Symposium Call Center Server, можно осуществлять с помощью Интернет-браузера. Благодаря решению Symposium Call Center Web Client вы можете использовать приложение Internet Explorer, чтобы в режиме реального времени контролировать и корректировать рабочие параметры системы, а также получать статистические отчеты и выполнять функции системного администрирования, находясь практически в любой точке сети. Это простое, но исключительно эффективное клиентское программное обеспечение облегчает управление контактными центром, позволяя его руководителям и супервизорам принимать более обоснованные деловые решения и более эффективно реагировать на изменение потребностей ваших клиентов.

Более того, Symposium Call Center Web Client значительно облегчает административный контроль и конфигурирование клиентских рабочих станций, входящих в состав контактного центра. Поскольку приложение Symposium Call Center Web Client базируется на одном сервере, а доступ к нему осуществляется через Интернет-браузер, отпадает потребность в установке клиентского программного обеспечения каждой рабочей станции и в индивидуальном обновлении программных клиентов, что, в конечном счете, дает значительное сокращение эксплуатационных расходов.

Основные достоинства решения

- Централизованное размещение клиентского программного обеспечения на едином сервере приложений гарантирует значительную экономию времени и денег, способствуя существенному сокращению совокупной стоимости владения контактными центром.
- Скорость и простота установки программного продукта и его последующего обновления обеспечивает снижение эксплуатационных расходов.
- Современные средства управления, реализованные по типу браузера, позволяют быстро реагировать на изменение условий, делая работу контактного центра более результативной.
- Данные о рабочих параметрах контактного центра поступают к вашим агентам и супервизорам в режиме реального времени с точностью до секунды, давая им возможность выполнять свои обязанности более эффективно и производительно.
- Генерируемые системой статистические отчеты отражают стратегическую перспективу контактного центра, позволяя его руководителям анализировать тенденции и рабочие показатели за определенные периоды времени и, тем самым, облегчая достижение поставленных целей.
- Более своевременная и эффективная обработка вызовов повышает общее качество работы контактного центра, способствуя построению прочных, взаимовыгодных отношений с клиентами.

Централизованное программное обеспечение экономит ваше время и деньги

Symposium Call Center Web Client даст вашему контактному центру все преимущества «тонкого» клиентского программного обеспечения. Это программное обеспечение, инсталлированное на центральном сервере со стандартной операционной системой Windows 2000, позволит пользователям подключаться к системе с любого сетевого ПК, на котором установлено приложение Microsoft Internet Explorer (версия 5.5). Когда вам потребуется проинсталлировать, обновить или отладить клиентское программное обеспечение, вашему специалисту по информационным технологиям не придется ходить от одной рабочей станции к другой с компакт-дисками или дискетами в руках – вы сможете избежать трудоемкой процедуры, которая представляет собой довольно масштабное мероприятие в любом крупном контактном центре. В результате вы добьетесь серьезной экономии времени и денег, которые, как правило, затрачиваются на подобные процедуры. Кроме того, на жестком диске каждого из пользователей высвободится значительное пространство, которое можно будет использовать для установки дополнительного программного обеспечения, что, в свою очередь, обеспечит сокращение расходов на оборудование.

Так сколько же времени и денег способен сэкономить контактному центру Symposium Call Center Web Client? Согласно данным, которые приводит журнал Network Magazine (апрель 2000), «тонкие» клиенты обеспечивают эконо-

мию, которая может достигать 75 процентов расходов на закупку и эксплуатацию настольного компьютерного оборудования. Представим себе сеть, построенную на базе решения Symposium Call Center Server и имеющую в своем составе 50 рабочих станций. Установка нового программного обеспечения на каждый компьютер может потребовать около одного часа, что в сумме дает приблизительно 50 часов – и это при условии, что в процессе установки не будет возникать конфликтов и других проблем. С решением Symposium Call Center Web Client вам не придется устанавливать индивидуальное клиентское программное обеспечение на каждый компьютер; установка программного обеспечения осуществляется только на сервере приложений. В результате продолжительность данной процедуры может быть сокращена часов до трех – т.е. вся работа будет выполнена приблизительно на 90 процентов быстрее, чем при старом способе; таким образом, на одной установке программного обеспечения экономится целая рабочая неделя. (Следует иметь в виду, что данный расчет основан на предположении, согласно которому контактный центр насчитывает пятьдесят рабочих станций. При этом он не учитывает время, которое необходимо затратить на выполнение требований по подготовке к инсталляции.)

Эффективные средства управления и данные, поступающие в режиме реального времени, принесут вам исчерпывающий результат

Имея в своем распоряжении превосходные средства управления из арсенала решения Symposium Call Center Web Client, вы можете более оперативно реагировать на любые изменения в условиях работы контактного центра. Осуществляя доступ к системе с помощью приложения Microsoft Internet Explorer, вы в режиме реального времени получаете богатейший набор данных, которые поступают к вам в привычных, удобных в использовании форматах. Опираясь на эти данные, можно оперативно перераспределять ресурсы, добиваясь улучшения показателей производительности и высочайшего качества обслуживания.

Рассмотрим в качестве примера контактный центр общенациональной сети магазинов электронной техники, только что запустившей в продажу новую серию DVD-проигрывателей. Используя функцию Real-Time Reporting, которая поддерживается программным обеспечением Symposium Call Center Web Client, менеджеры и супервизоры могут контролировать текущую деятельность контактного центра с помощью непрерывно обновляемой статистики, которая поступает к ним как в виде графиков, так и в виде таблиц. Зарегистрировавшись в системе, супервизор группы, которая занимается DVD, вдруг обнаруживает, что агенты со специализацией «поддержка покупателей продукции DVD» вынуждены принимать огромное количество звонков, в результате чего показатель времени, затрачиваемого клиентами на ожидание ответа, стал приближаться к недопустимо высокому значению. В этой ситуации супервизор может выполнить поиск всех агентов, за которыми закреплена специализация DVD, и тех из них, которые находятся в резерве. Далее он может задействовать резервных агентов, изменив показатель их приоритетности, а, следовательно, и порядок представления им вызовов таким образом, чтобы они тоже имели возможность отвечать на звонки данного типа. Это позволит быстро преодолеть ажиотаж и вновь добиться ровного качества обслуживания всех клиентов.

Кроме этого, Symposium Call Center Web Client повышает эффективность планирования таких мероприятий, как обучение, перерывы и отпуска. Можно, например, создать такую схему распределения агентов между супервизорами, которая будет обеспечивать их автоматическое перераспределение каждый раз, когда тот или иной супервизор будет находиться вне офиса. В случае отсутствия супервизора по причине болезни или в случае экстренной ситуации вы сможете быстро закрепить агентов за другими супервизорами, воспользовавшись функцией “drag-and-drop”. Все, что вам требуется сделать, это щелкнуть клавишей мыши на пиктограмме соответствующего агента и «перетащить» ее к пиктограмме супервизора, который будет его новым руководителем.

Изменяя схему закрепления агентов за супервизорами (Agent-to-Supervisor Assignment) и распределения специализаций между агентами (Agent-to-Skillset Assignment), вы всегда имеете возможность вернуть ее в первоначальное состояние. Вы можете вносить любое количество изменений, но если вдруг вам потребуется возвратиться в исходную точку, в этом вам поможет функция Reset Assignment. Эта функция особенно удобна, когда вы меняете схему распределения сотрудников лишь для того, чтобы компенсировать временное отсутствие кого-либо из агентов или супервизоров, имея в виду, что после их возвращения, вновь будет действовать обычный порядок.

Добейтесь совершенства в работе вашего контактного центра

Чтобы добиваться максимально высоких результатов, руководители вашего контактного центра должны иметь возможность получать подробные отчеты, позволяющие анализировать тенденции и динамику показателей за определенные периоды времени. Статистические отчеты и графики, генерируемые системой Symposium Call Center Web Client, по своей информативности не уступают отчетам, которые создаются настольным клиентом, работающим на базе системы Symposium Call Center Server. Вы можете сами определять, какие данные должны быть отражены в отчетах, используя те критерии отбора информации, которые в наибольшей степени отвечают вашим требованиям. При этом если тот или иной отчет должен поступать в определенное время, вы можете сделать так, чтобы система уведомляла вас о его готовности по электронной почте.

Система также поддерживает отчетность по группам, позволяя создавать отчеты, в которых отражены показатели различных подразделений контактного центра (например, отдела продаж или группы по работе с клиентами). Сотрудники разных групп могут применять одни и те же шаблоны или создавать свои собственные отчеты, используя для этого стандартные генераторы отчетов на языке SQL (Structured Query Language), такие как Excel или Crystal Reports.

Настройте ваших агентов на работу с максимальной производительностью

Система Symposium Call Center Web Client поддерживает новые режимы вывода информации на мониторы агентских ПК, позволяя агентам следить за текущими показателями производительности и видеть, какой вклад каждый из них вносит в успех контактного центра в целом. Всего агент может контролировать до 21 показателя по каждой из своих специализаций. При этом данные выводятся на экран в виде одной строки или таблицы. Постоянно имея перед глазами статистику всех аспектов результативности, агенты, волей-неволей, начинают работать с максимальной отдачей. Это позволяет им добиваться еще больших успехов и, следовательно, испытывать большее удовлетворение от своего труда. Вам же это гарантирует меньшую текучесть кадров, что, в свою очередь, означает сбережение бесценного людского капитала и сохранение отдачи от средств, вложенных в обучение персонала.

Укрепите приверженность клиентов марке вашей компании

Для клиентов повышенная эффективность, которую обеспечит Symposium Call Center Web Client, будет означать более высокое качество обслуживания. В эффективно работающем контактном центре клиентам не приходится подолгу дожидаться ответа, даже когда они звонят в периоды максимальной нагрузки, а обработкой их запросов занимаются самые квалифицированные из свободных агентов. Исчерпывающий набор информации, которая поступает в режиме реального времени, обеспечит вам гибкость, позволяющую оперативно адаптироваться к быстро меняющимся или необычным моделям трафика. Подробнейшие отчеты, генерируемые системой, дадут вам возможность рассчитывать потребность в кадрах с предельной точностью. Благодаря этому работа вашего контактного центра станет бесперебойной и производительной, что укрепит приверженность клиентов вашей марке и сделает ваши отношения с ними поистине взаимовыгодными.

Упростите задачу управления контактными центром

Продукт Symposium Call Center Web Client позволяет гибко управлять доступом к системе: с его помощью вы можете добавлять, редактировать, просматривать и удалять свойства пользователей, классы доступа, группы отчетности и основные параметры, определяющие права доступа к системе. Вы можете также создавать «виртуальные перегородки» – своего рода административные фильтры, которые делят информацию на сегменты и позволяют четко определять, к каким статистическим данным имеет доступ тот или иной менеджер или супервизор, а какие данные для него закрыты. Эта функция особенно удобна в сервисных бюро и контактных центрах, обслуживающих несколько компаний, когда необходимо, чтобы все информационные и другие ресурсы хранились отдельно.

Входящий в состав продукта Symposium Call Center Web Client компонент «Configuration» позволяет без труда конфигурировать параметры сервера Symposium Call Center Server и решать задачи системного администрирования. Более того, продукт дает возможность осуществлять централизованное управление несколькими серверами – этой цели служит интерактивный графический дисплей, соединяющий в себе все функции управления и отличающийся исключительной простотой применения. Используя интуитивный интерфейс с древовидной структурой для быстрого получения доступа к важной информации, вы сможете контролировать несколько серверов и центров управления сетью посредством единого браузера.

Создание сценариев автоматической обработки вызовов значительно упрощается благодаря интуитивно-понятным экранам командам, выбор и комбинирование которых осуществляются исключительно быстро. Что же касается безопасности контактного центра, то и здесь Symposium Call Center Web Client на высоте – продукт поддерживает широчайший спектр защитных функций, от сигналов тревоги, посылаемых агентами, до возможности отделять клиентские ПК от системы Symposium Call Center Server и сервера приложений с помощью бренд-

мауэра, что является непременным требованием в организациях, имеющих дело с финансовой информацией и другими уязвимыми данными.

Требования к системе

- Symposium Call Center Server, версия 4.0 (NS040107SU06S) или старше.
- Выделенный сервер Microsoft с операционной системой Windows 2000 SP2 или старше. Конкретные требования к аппаратным средствам определяются размерами контактного центра.
- Symantec PcAnywhere 10.5.
- Сеть многоадресной рассылки на базе IP (IP-Multicast Network). Промежуточные маршрутизаторы, установленные между сервером Symposium Call Center Server, сервером приложений и клиентскими ПК, должны поддерживать функцию многоадресной рассылки с использованием протокола IP (IP-multicast).
- ПК с операционной системой Windows и работающим на ее базе приложением IE 5.5. Клиентское программное обеспечение поддерживается операционными системами Windows 98, NT и 2000.
- Клиентская лицензия (Client Access License) на доступ к службе Microsoft Terminal Services с целью использования компонента «Scripting». Вы должны приобрести у компании Microsoft лицензию на доступ как к системе Terminal Services (Terminal Services Client Access License), так и к системе Windows 2000 Server (Windows 2000 Server Client Access License) в расчете на каждый клиентский ПК, который работает под ОС Windows 95, 98, NT или ME и будет использоваться для доступа к функции «Script Manager» компонента «Scripting». Клиентским ПК, работающим под ОС Windows 2000, необходима только лицензия на доступ к системе Windows 2000 Server; им не требуется отдельная лицензия на доступ к системе Terminal Services. Лицензии на доступ к системе Windows 2000 Server не подлежат передаче (т.е. их действие распространяется только на те клиентские ПК, для которых они приобретены). Если клиентский ПК используется только для доступа к функциям «Script Variables» или «Application Thresholds», названных лицензий не требуется.

- Один клиент Symposium Call Center Server. Необходим как минимум один программный клиент, который обеспечит доступ к утилитам обслуживания сервера, таким как: “Backup and Restore” (система резервирования и восстановления), “Voice Prompt Editor” (редактор голосовых подсказок), “Event Browser” (система просмотра информации о событиях), “Server Performance Monitor” (система мониторинга рабочих параметров) и т.д.
- Поддерживаемые версии программного обеспечения. Должны быть установлены поддерживаемые версии всех сторонних компонентов, используемых программным обеспечением Symposium Call Center Web Client: Microsoft Windows 2000 Server, Active Directory, IIS и т.д.

Программа “Nortel Networks Customer Contact and Voice Portal Solutions”

Система Symposium Express Call Center представляет собой одно из наиболее полных решений, предлагаемых компанией Nortel Networks в рамках про-

граммы “Customer Contact and Voice Portal Solutions”, которая призвана помочь вашему предприятию добиться большей преданности со стороны клиентов и повысить свою рентабельность. Эти инновационные решения являются одним из проявлений всеобъемлющего, комплексного подхода, цель которого – оказывать содействие нашим заказчикам в осуществлении ими своей коммерческой деятельности – всегда, везде и всеми доступными средствами.

Имея за плечами инсталлированную базу, насчитывающую более 30,000 контактных центров по всему миру, компания Nortel Networks и группа ее специалистов, занимающаяся непосредственным осуществлением программы “Customer Contact and Voice Portal Solutions”, обладают опытом экономической деятельности и техническими знаниями, которые необходимы для создания масштабируемых, гибких и универсальных решений, способных расти и развиваться вместе с вашим предприятием. Располагая полной номенклатурой продуктов, мы можем помочь вам быстрее и эффективнее добиваться своих ком-

мерческих целей. Более того, мы можем помочь вам более качественно интегрировать все аспекты работы контактного центра в общую стратегию деятельности вашей компании, вооружив вас средствами, позволяющими лучше понимать все стороны отношений с клиентами, эффективно управлять этими отношениями и получать от них максимальную отдачу. Опираясь на блестящую репутацию, которую группа “Customer Contact and Voice Portal Solutions” снискала себе во всем мире благодаря качеству и надежности своих продуктов, мы предлагаем вам единое решение, способное обеспечить эффективную координацию вашей деятельности по торговле товарами и услугами.

Решение Symposium Express Call Center

Откройте для себя короткий путь к более рентабельной системе отношений с клиентами

Любая компания или организация, в которую поступает большое количество звонков от клиентов, вне зависимости от своих размеров, должна иметь эффективно работающий контактный центр. Неважно, принимают ваши сотрудники заказы, дают справки или обрабатывают заявки на предоставление услуг технической поддержки – вам нужно, чтобы помощь звонящим оказывалась быстро и предельно квалифицированно. Вместе с тем вы хотите, чтобы ваши менеджеры имели в своем распоряжении средства, позволяющие добиваться высочайшего качества обслуживания клиентов, максимальной производительности труда персонала и контроля над текущими расходами. Более того, заглядывая вперед, вы хотите, чтобы решение, лежащее в основе вашего контактного центра, было комплексным, и не только отвечало вашим сегодняшним приоритетам, но и обеспечивало защиту инвестиций, гарантируя вам хорошие позиции в будущем.

Решить все эти задачи вам поможет система Symposium Express Call Center. Сочетая в себе эффективные механизмы обработки вызовов и маршрутизации на основе специализации агентов, а также интуитивно-понятные средства управления, эта гибкая система от компании Nortel Networks отличается широкими функциональными возможностями и вместе с тем исключительной простотой в использовании. Решение Symposium Express Call Center обеспечит вам полный контроль над повседневными проблемами, такими как: изменение интенсивности потока вызовов, возрастание спроса на услуги повышенного качества, разнообразие категорий клиентов и потреб-

ность в сведении к минимуму текучести агентских кадров – т.е. над всем тем, что составляет основную заботу руководства контактного центра и определяет ваш успех в бизнесе. Более того, на будущее в этом передовом решении предусмотрены самые разные варианты трансформирования, которые позволят ему гибко и экономически эффективно развиваться по мере возрастания ваших потребностей.

Основные достоинства решения

- Все поступающие в ваш контактный центр вызовы максимально быстро направляются именно тем агентам, которые способны дать наиболее квалифицированный ответ, что способствует формированию долгосрочных, плодотворных отношений с клиентами.
- Ваши менеджеры имеют беспрепятственный доступ ко всем источникам информации, необходимой для принятия жизненно важных решений, от дисплеев, отображающих данные в режиме реального времени с точностью до секунды, до комплексных отчетов.
- Использование интуитивно-понятных интерфейсов на основе ОС Windows предельно облегчает задачу конфигурирования контактного центра и управления им.
- В вашем полном распоряжении имеются все данные о параметрах работы контактного центра – от интенсивности потока вызовов и продолжительности ожидания до сложных видов обслуживания и подходов к определению порядка предоставления услуг звонящим клиентам.
- Ваши агенты довольны своей работой, поскольку каждый из них воспринимает-

ется как личность, которая играет уникальную роль и обладает уникальными знаниями и навыками.

- Система растет и развивается соразмерно возрастанию нужд вашей компании, позволяя при необходимости беспрепятственно переходить на решения Symposium более высокого уровня.
- Данное решение представляет собой экономически оправданный подход к созданию контактных центров малых и средних предприятий, а также отделений и филиалов более крупных компаний.

Малые и средние предприятия, которым требуется контактный центр базового уровня, несомненно, захотят серьезно обдумать возможность внедрения решения Symposium Express Call Center, как, впрочем, и действующие центры обработки вызовов, нуждающиеся в более современной альтернативе традиционным системам ACD (Automatic Call Distribution). Это гибкое решение также идеально подходит подразделениям и филиалам крупных корпораций, нуждающимся в контактном центре, который не уступал бы другим корпоративным контактным центрам по богатству функций и возможностям генерирования отчетов.

Будучи в состоянии обрабатывать до 5,000 вызовов в час, система Symposium Express Call Center способна гибко поддерживать контактные центры самых разных размеров, которые могут варьироваться от двух-трех до 150 активных агентов. С ее помощью в новых, а также в действующих центрах обработки вызовов, построенных на базе оборудо-

дования Meridian 1, с легкостью реализуется функция маршрутизации вызовов на основе специализации агентов – Skill-based Routing – позволяющая гарантировать, что каждый звонящий клиент соединяется именно с тем агентом, который готов предоставить ему наиболее квалифицированное обслуживание.

Более того, поддерживаемые системой интерфейсы типа “point-and-click”, выполненные на основе ОС Windows, значительно упрощают настройку, администрирование и обслуживание контактного центра. В вашем распоряжении имеются такие средства, как дисплеи, предназначенные для отображения информации в реальном масштабе времени, и сводные статистические отчеты, позволяющие тщательно контролировать все операции контактного центра – при этом для получения доступа ко всем этим возможностям не требуется каких-либо непосильных капиталовложений.

Иными словами, система Symposium Express Call Center поможет вам более эффективно управлять работой своего контактного центра, более чутко реагировать на нужды клиентов и добиваться того, чтобы ваши отношения с ними приносили максимальную отдачу в течение долгого времени.

Отменное качество обслуживания клиентов

Качество работы контактного центра определяется тем, насколько быстро и эффективно его агенты принимают и обрабатывают вызовы. В условиях ожесточенной конкуренции, которая царит сегодня на рынке, длительное ожидание и бесконечная переадресация серьезно препятствуют успеху. Система Symposium Express Call Center с ее гибкими функциями обработки вызовов и маршрутизации на основе специализации агентов позволит вам предоставлять услуги высочайшего качества, добиваясь более полного удовлетворения клиентских нужд и большей приверженности клиентов марке вашей компании.

Поддерживаемый системой Symposium Express Call Center интерфейс управления на основе ОС Windows дает возможность без труда добавлять и уда-

лять свойства, определяющие набор навыков агента или его специализацию (Skillset). С аналогичной легкостью вы можете закреплять конкретных агентов за теми специализациями, которые, по вашему мнению, в наибольшей степени отвечают требованиям вашей деятельности. Кроме того, вы можете присваивать агентам разные степени приоритетности с тем, чтобы агенты, обладающие самым большим опытом в той или иной области, первыми получали вызовы, для обработки которых требуются знания и навыки из этой области. При этом если все агенты первой очереди заняты, вызов будет переправлен агенту с той же специализацией, но стоящему на ступень ниже в созданной вами системе приоритетов.

Система Symposium Express Call Center позволяет вводить инструкции, определяющие порядок маршрутизации и обслуживания входящих вызовов разных типов. Решение о направлении вызова к агенту с той или иной специализацией может приниматься, исходя из номера телефона вызывающего абонента (система определения линии вызывающего абонента [CLID]) или система автоматического определения номера [ANI]; набранного номера (система определения набранного номера [DNIS]); или услуг, выбранных вызывающим абонентом в голосовых меню или меню интерактивной голосовой системы обработки вызовов (Interactive Voice Response [IVR]). Благодаря поддержке системой разных схем обслуживания вы можете варьировать продолжительность рабочего дня, опции голосовых меню, порядок воспроизведения записанных объявлений и другие параметры с тем, чтобы предусмотреть все характерные для контактного центра ситуации.

Рассмотрим в качестве примера страховую компанию, имеющую свой контактный центр, агентам которого придется отвечать на вызовы, связанные с тремя группами проблем: страховыми услугами, продажей страховых продуктов и выплатой страхового возмещения. При этом для обслуживания входящих вызовов каждого из этих трех типов предусмотрено несколько агентских специализаций. Благодаря системе Symposium Express Call Center звонящие клиенты, отвечая в установленном порядке

на вопросы из голосового меню, могут самостоятельно связываться с нужными отделами или службами. Звонящим, набирающим номер, который закреплен за группой разбора заявлений о выплате страхового возмещения, система может автоматически проигрывать сообщение, информирующее о необходимости держать наготове данные страхового полиса. Когда объем входящих вызовов чрезмерно велик – например, в период проведения рекламной кампании – каждый вызов (пусть это будет вызов, адресованный отделу продаж), поставленный в очередь на обслуживание и находящийся в этой очереди дольше, скажем, 30 секунд, может быть переключен на группу агентов, которые заранее «прописаны» в системе как агенты со специализацией следующего уровня приоритетности. В нашем случае это может быть группа страховых услуг. Такой порядок действий позволит быстро среагировать на обращение клиента и получить от него информацию, которая понадобится представителю отдела продаж для его дальнейшего обслуживания.

Решение Symposium Express Call Center – это еще и идеальная платформа для реализации приложений компьютерной телефонии (Computer-Telephony Integration [CTI]), позволяющих агентам при поступлении входящих звонков автоматически получать полезные сведения о звонящих клиентах. Развернув у себя систему CTI с программным обеспечением Symposium Agent, страховая компания имеет возможность запрашивать информацию из своей базы данных для автоматического заполнения анкет или составления справок о клиентах. Одновременно необходимая информация может выводиться на экран рабочей станции агента, занятого обработкой вызова. Так, например, сотрудник, занимающийся рассмотрением заявлений о выплате страхового возмещения, поступающих от владельцев автотранспортных средств, может автоматически получать доступ к описанию конкретных дорожно-транспортных происшествий, экономя время, которое обычно уходит на ответы и вопросы и на сбор сопутствующих сведений.

Повышенная производительность труда агентов

Система Symposium Express Call Center поможет вашим агентам работать более продуктивно и создаст целый ряд условий, благодаря которым они будут испытывать большее удовлетворение от своей деятельности. Первое и главное условие заключается в восприятии агента как личности, которая обладает уникальными способностями. Это повышает роль каждого агента в коллективе, способствуя значительному росту его морального состояния. Поскольку агенты обслуживают только те вызовы, которые соответствуют их специализации, они имеют возможность более качественно удовлетворять нужды клиентов, испытывая при этом удовлетворение от осознания отлично выполненной работы.

Решение Symposium Express Call Center способно к интеграции с другими решениями для контактных центров, будь то системы самообслуживания или комплексные приложения CRM (Customer Relationship Management). Это позволяет агентам добиваться большей персонализации услуг, избегать повторяющихся вопросов, быстрее обрабатывать заказы и заявки и в целом более качественно обслуживать звонящих клиентов. Имея возможность использовать свое время максимально продуктивно, агенты получают большее удовольствие от работы, что, в свою очередь, способствует сокращению текучести кадров.

Простота управления контактным центром

Symposium Express Call Center – это независимое от аппаратных средств, программно-реализованное решение, обеспечивающее быстрый и беспрепятственный доступ к любым функциям и инструментальным средствам, которые необходимы при управлении контактным центром. Поддерживаемый им интерфейс типа “Wizard” позволяет с легкостью устанавливать рабочие параметры системы и контролировать ее функционирование, давая возможность без труда переходить от одного действия к другому. Предлагаемая пользователю серия окон на основе ОС Windows содержит вопросы и опции,

помогающие сконфигурировать систему, настроить параметры специализации агентов, задать режимы обслуживания вызовов и установить рабочие часы – причем сделать все это вы можете, исходя из индивидуальных нужд вашего предприятия.

Так с помощью «мастера» настройки режимов обслуживания вызовов (Call Treatment Wizard) можно создать до 32 сценариев обслуживания, ориентированных на самые разные группы клиентов. Следуя серии шаблонов типа “point-and-click”, вы можете:

- Указать критерии перемаршрутизации вызовов, которые находятся в очереди на обслуживание в течение чрезмерно долгого времени;
- Выбрать типы и сочетания записанных сообщений, музыки и тональных сигналов, которые должны проигрываться звонящим клиентам;
- Сконфигурировать параметры воспроизведения записанного сообщения о задержке обслуживания, призванного информировать звонящих клиентов о предполагаемом времени ожидания и месте в очереди;
- Указать рабочие дни и часы, включая режим работы в праздничные дни;
- Определить режимы обслуживания вызовов в нерабочее время, например: проигрывание записанного сообщения, информирующего звонящих о времени открытия; или переадресация вызовов на другие службы – скажем, на контактный центр, расположенный в другом часовом поясе.

При выборе сценариев обслуживания вызовов система позволяет осуществлять очень тонкую настройку всех параметров. Так, например, вы можете предусмотреть гибкое перенаправление вызовов из очереди к агентам с высокоприоритетной специализацией в группу агентов, специализация которых имеет более низкий приоритет. Благодаря этой функции менеджер банковского контактного центра может, например, создать сценарий, по которому любой звонок, адресованный специалисту в области жилищной ипотеки и остающийся без ответа в течение 30 секунд, будет переключен на свободного агента, специализирующегося на коммерческих судах под залог недви-

жимого имущества, с тем, чтобы последний принял запрос и при необходимости обеспечил его последующую обработку.

Помимо гибкой настройки режимов обслуживания вызовов, система Symposium Express Call Center поддерживает широкий спектр административных функций, доступ к которым осуществляется с помощью набора простых пиктограмм. Вот лишь некоторые из этих функций:

- Просмотр информации, отображаемой в режиме реального времени, и настройка предельно допустимых значений параметров;
- Закрепление агентов за определенными участками работы на основе специализации;
- Программирование кодов операций, выполняемых агентами (Agent Activity Code);
- Определение порядка отчетности и настройка параметров отчетов;
- Настройка параметров агентов и супервизоров и контроль над их деятельностью;
- Настройка параметров маршрутизации и классов обслуживания вызовов;
- Настройка параметров воспроизведения записанных сообщений голосовых служб;
- Резервирование баз данных;
- Доступ к средствам обучения и онлайн-новой документации.

Как бы ни выглядела система приоритетов вашего контактного центра, на каждом из этапов вашими действиями будет руководить интегрированный в решение Symposium Call Center «мастер администрирования» - Management Wizard. При этом после каждого сеанса настройки установленные вами значения и параметры будут сохраняться системным программным обеспечением, которое работает надежно и незаметно, оставаясь «в тени» до тех пор, пока вам не понадобится изменить или уточнить свой выбор.

Гибкая отчетность и возможность отображения информации в режиме реального времени

Богатейший набор средств администрирования и отчетности, поддерживаемый системой Symposium Express Call Center, позволит вам управлять вашим контактным центром исключительно эффективно и результативно. Ее интегрированные дисплеи, работающие в режиме реального времени, дают возможность получать обобщенную информацию по отдельным агентам, по специализациям и по контактному центру в целом. Статистические данные могут направляться непосредственно на ПК супервизоров, а также выводиться на настенные табло или сообщаться прикладным системам сторонних разработчиков, таким как программное обеспечение, предназначенное для контроля соблюдения сотрудниками установленных правил и процедур.

Данные, поступающие в режиме реального времени, могут отображаться в виде графиков, таблиц или их сочетаний – в зависимости от того, какой из этих форматов удобнее для ваших менеджеров и позволяет им быстрее реагировать на изменение ситуации. В распоряжении менеджеров имеется любая информация, которая бывает необходима, чтобы подкорректировать параметры агентских специализаций или уровень укомплектованности кадрами, инициировать перемаршрутизацию вызовов или развернуть дополнительные ресурсы – и вся эта информация служит одной цели – обеспечению высочайшего качества обслуживания клиентов.

Не меньшее значение, чем возможность получения информации в режиме реального времени, имеет способность системы Symposium Express Call Center генерировать комплексные статистические отчеты. Эти отчеты дают руководителям возможность анализировать тенденции и рабочие показатели за различные отрезки времени, облегчая корректировку численности персонала в периоды наибольшей нагрузки, а также помогают осуществлять долгосрочное прогнозирование деловых нужд и потребности в ресурсах. Система поддерживает широкий спектр стандартных форматов отчетности, «тонкая настройка» которых позволя-

ет добиваться необходимой степени обобщения или детализации. При необходимости вы сможете также запросить полный набор данных об актуальных параметрах работы контактного центра, чтобы иметь в своем распоряжении все, что требуется для принятия важных деловых решений.

Более того, вы сможете разрабатывать свои собственные форматы административной отчетности, используя для этого генераторы отчетов на основе языка SQL (Structured Query Language), такие как Crystal Reports или Excel – отчеты, адаптированные к индивидуальным нуждам вашего предприятия, позволят вам оценивать производительность труда агентов, выявлять действующие тенденции и понимать, как расходуются ресурсы контактного центра. Содержащиеся в них жизненно важные данные помогут вам контролировать текущие издержки, открывать для себя новые источники доходов и, что особенно важно, повышать качество обслуживания звонящих клиентов.

Благодаря стандартным генераторам отчетов и интерфейсам открытого взаимодействия с базами данных типа ODBC (Open Database Connectivity) наиболее ценная информация вашего контактного центра может соединяться с другими корпоративными данными для получения более полного представления о состоянии отношений вашей компании со своими клиентами. При этом возможна любая форма публикации специальных отчетов, включая их размещение на Web-сайтах для обеспечения удобства доступа.

Простота расширения и модернизации

Система Symposium Express Call Center будет расти и развиваться по мере развития вашего предприятия. При этом она может быть интегрирована с продуктами Nortel Networks Meridian 1 и Nortel Networks Succession Communication Server for Enterprise 1000. Открытая архитектура этой масштабируемой платформы, имеющая серверный компонент, который работает в операционной среде Windows 2000, соответствует общепринятым отраслевым стандартам, обеспечивая специализированным приложениям

и приложениям других разработчиков доступ к эффективным функциям и богатой информации о вызовах.

Быстрое, беспрепятственное расширение возможностей контактного центра не только позволит вашей компании более чутко реагировать на запросы своих клиентов, но и защитит вашу систему от морального устаревания. Имея в своем распоряжении решение, обеспечивающее поддержку до 150 активных (и до 300 прописанных в базе) агентов, вы сможете беспрепятственно развивать свой бизнес, не сомневаясь в том, что ваши вложения надежно защищены и будут приносить вам отдачу в течение долгого времени.

Ну и конечно система Symposium Express Call Center легко интегрируется с целым рядом других продуктов семейства Symposium, обеспечивая свободный доступ к самым современным, самым эффективным функциям и возможностям. Так, например, развернув у себя систему Web Center Portal, вы сможете превратить свой центр обработки вызовов в мультимедийный контактный центр, позволяющий на базе единого решения одновременно обрабатывать телефонные вызовы, сообщения электронной почты, обращения, поступающие через Web и факсимильные сообщения.

Более того, система Symposium Express Call Center является составной частью предлагаемого компанией Nortel Networks семейства продуктов для контактных центров на базе технологии IP – Nortel Networks IP Contact Center Solutions. Если ваши планы на будущее предусматривают внедрение Интернет-телефонии (будь то на базе платформы Meridian с возможностями IP или путем создания полноценной IP-среды, поддерживаемой системой Succession Communication Server for Enterprise 1000), вы сможете направлять входящие звонки агентам, находящимся на удаленных объектах, в филиалах и даже домашних офисах с помощью скоростной и экономически эффективной технологией VoIP (Voice-over-IP). Решение Symposium Express Call Center в сочетании с технологией VoIP содержит в себе все, что может понадобиться агенту, чтобы обрабатывать вызовы быстро и эффективно, независимо от его местонахождения.

Наши профессионалы всегда к вашим услугам

Одним из главных достоинств системы Symposium Express Call Center является простота ее развертывания. Но если ваши планы предусматривают реализацию нестандартного решения – будь то установка настенных мониторов или внедрение сложной системы компьютерной телефонии с возможностью «вытаскивания» информации на экраны агентских компьютеров – вы можете полностью рассчитывать на содействие со стороны нашей Группы профессиональной поддержки (Professional Services Group). В какой бы точке мира вы ни находились, на помощь вашим экспертам всегда придут высококвалифицированные специалисты компании Nortel Networks, глубокие технические знания и практический опыт которых позволят вам воплотить ваши общие стратегии в конкретные решения.

Мы готовы оказывать вам помощь в каждом аспекте адаптации, планирования и организационной проработки проектов. Предлагаемые нами услуги делового консультирования включают анализ потребностей, оценку применяемых производственных процессов и технологий, определение целей управленческой деятельности, планирование поэтапной реализации проектов и расчет периода окупаемости инвестиций. Кроме этого, мы помогаем разрабатывать приложения и осуществлять интеграцию систем, а также руководить непосредственным

выполнением работ на самых разных этапах, включая контроль качества, проведение заключительных испытаний и обучение административного персонала.

В каком бы виде помощи вы ни нуждались – будь то консультирование по телефону, помощь с выездом специалиста на объект, выполнение традиционной программы технического обслуживания, проведение испытаний по специальной программе или предоставление комплексных услуг проектирования и системной интеграции – наша Группа профессиональной поддержки располагает ресурсами, необходимыми для того, чтобы предложить вам целостное решение, полностью учитывающее нужды вашего предприятия.

Программа “Nortel Networks Customer Contact and Voice Portal Solutions”

Система Symposium Express Call Center представляет собой одно из наиболее полных решений, предлагаемых компанией Nortel Networks в рамках программы “Customer Contact and Voice Portal Solutions”, которая призвана помочь вашему предприятию добиться большей преданности со стороны клиентов и повысить свою рентабельность. Эти инновационные решения являются одним из проявлений всеобъемлющего, комплексного подхода, цель которого – оказывать содействие нашим заказчикам в осуществлении ими своей коммерческой деятельности – всегда,

везде и всеми доступными средствами.

Имея за плечами инсталлированную базу, насчитывающую более 30,000 контактных центров по всему миру, компания Nortel Networks и группа ее специалистов, занимающаяся непосредственным осуществлением программы “Customer Contact and Voice Portal Solutions”, обладают опытом экономической деятельности и техническими знаниями, которые необходимы для создания масштабируемых, гибких и универсальных решений, способных расти и развиваться вместе с вашим предприятием. Располагая полной номенклатурой продуктов, мы можем помочь вам быстрее и эффективнее добиваться своих коммерческих целей. Более того, мы можем помочь вам более качественно интегрировать все аспекты работы контактного центра в общую стратегию деятельности вашей компании, вооружив вас средствами, позволяющими лучше понимать все стороны отношений с клиентами, эффективно управлять этими отношениями и получать от них максимальную отдачу. Опираясь на блестящую репутацию, которую группа “Customer Contact and Voice Portal Solutions” снискала себе во всем мире благодаря качеству и надежности своих продуктов, мы предлагаем вам единое решение, способное обеспечить эффективную координацию вашей деятельности по торговле товарами и услугами.



Symposium Web Center Portal

Помогите Вашему контакт центру укрепить преданность клиентов

Основные преимущества

- Помогает повысить степень удовлетворенности и лояльности клиентов благодаря интерактивному самообслуживанию и взаимодействию «вживую» в среде реального сотрудничества.
- Позволяет клиентам использовать предпочтительную форму связи – электронную почту, Интернет или телефон – чтобы связываться с Вами круглосуточно 7 дней в неделю.
- Обрабатывает запросы через Интернет и электронную почту с такой же легкостью и эффективностью, как и телефонные звонки, повышая при этом общий уровень обслуживания клиентов.
- Помогает повысить степень удовлетворенности от работы и лояльность персонала за счет повышения производительности труда агентов и внесения разнообразия в их работу.
- Сокращает затраты и повышает эффективность за счет автоматизации ответов на запросы по электронной почте и перенаправления клиентов к агентам, обладающим наиболее подходящими навыками.
- Помогает повысить производительность труда агентов и эффективно решать проблемы клиентов благодаря превосходным средствам управления, таким как отчетность в реальном времени и на основе исторических данных.
- Адаптируется и развивается по мере роста потребностей бизнеса, а также легко интегрируется с прочими решениями для контакт центров.

По данным Группы Гартнер (Gartner Group), к 2002 году почти 20% центров приема и обработки вызовов будут интегрировано с Интернет. Также, по прогнозам, к 2005 году их число составит 70%. По данным Jupiter Media Matrix, количество обращений физических лиц в интерактивную службу поддержки клиентов, возрастет с 33 миллионов в 2001 году до 67 миллионов в 2005 году. Кроме того, по прогнозам фирмы IDC, специализирующейся на исследованиях рынка, к 2005 году затраты предприятий на организацию электронного обслуживания клиентов превысят 76 миллиардов долларов.

Сегодня предприятия пытаются подготовиться к росту спроса на интерактивную связь, поэтому Nortel Networks разработала Symposium Web Center Portal – комплекс бизнес-решений на основе Web, который обеспечит Вашей организации значительное преимущество в новой эпохе интернет-коммуникаций.

Symposium Web Center Portal управляет всей связью с клиентами, основанной на Интернет, чтобы помочь Вам оптимизировать работу контакт центров и повысить уровень обслуживания клиентов. Три модуля системы – диспетчер электронной почты (E-mail Manager), включая функцию Click-to-Call; Диспетчер связи через Интернет (Web Communication Manager) и Диспетчер мультимедиа (Multimedia Manager) – превращают обычный центр приема и обработки звонков в мультимедийный контакт центр с клиентами. Независимо от того, связываются ли клиенты с Вами по телефону, по электронной почте или по Интернету, теперь Вы можете обрабатывать и отслеживать их запросы с одинаковым вниманием.

Отдельные компоненты Symposium Web Center Portal могут внедряться поэтапно и с таким сочетанием модулей, которое будет соответствовать стабильному росту потребностей Вашей компании. Эти модульные решения интегрируются с Symposium Call Center Server и с Symposium Express Call Center, расширяя Ваши общие возможности и прокладывая путь к будущему мультимедийному взаимодействию.

Поскольку Symposium Web Center Portal основан на открытой архитектуры отраслевого стандарта, он позволяет использовать уже имеющиеся ресурсы и экономно передавать данные в режиме онлайн. С помощью этого передового решения Ваша компания может управлять возможностями Интернета таким образом, чтобы значительно повысить уровень обслуживания клиентов и быть на шаг впереди конкурентов.

Управление электронной почтой – обслуживание клиентов в режиме онлайн

В силу того, что все больше клиентов покупают поддержку в режиме онлайн и пользуются ей, контакт центры должны быть готовы к росту объемов общения по электронной почте и многочисленных интерактивных услуг. Symposium Web Center Portal решает эту новую задачу путем предоставления необходимой структуры для связи типа «Интернет – предприятие» и путем интеллектуального направления электронных запросов к тем агентам, которые обладают наиболее подходящей квалификацией для оказания помощи.

Как и Symposium Call Center Server, который первым обеспечил центрам телефонии гибкую и оперативную маршрутизацию на основе квалификации агентов – модуль Диспетчера элек-

тронной почты Symposium Web Center Portal предоставляет опции сценариев, позволяющие определять квалификационные характеристики каждого агента контакт центра. Входящая электронная почта может направляться к наиболее подходящим агентам в соответствии с изменениями в бизнес-приоритетах и потребностями клиентов. И вновь, как и в случае с решениями Symposium на основе телефонии, для агентов могут устанавливаться 48 уровней приоритетности, отражающих их степень владения каждой квалификационной областью.

Результат: клиенты остаются довольны, поскольку на свои запросы по электронной почте они получают оперативные ответы от агентов, хорошо подготовленных в соответствующей области. Кроме того, Ваш контакт центров центр работает более продуктивно – в периоды затишья на телефонной линии агенты могут заниматься предоставлением ответов на вопросы, поступающие по электронной почте.

Диспетчер электронной почты обладает и дополнительными опциями, позволяющими оптимизировать и гибко адаптировать весь процесс. Система поддерживает как структурированную, так и неструктурированную электронную почту. Клиенты могут засылать сообщения с Вашего узла в Интернете через установленную HTML-форму или просто вводить свои сообщения в произвольной форме в стандартном окне электронной почты. Вы можете выбрать любой из этих способов, в зависимости от того, что будет удобнее для Ваших типичных клиентов и что сможет предоставить Вам полезную информацию о потребителях.

Symposium Web Center Portal можно сконфигурировать таким образом, чтобы агенты забирали запросы из общей очереди сообщений в электронной почте; или чтобы запросы появлялись на экранах агентов, при этом каждое новое сообщение будет направляться системой автоматически на рабочую станцию соответствующего агента. Кроме того, Диспетчер электронной почты имеет функцию Auto-Acknowledge. Имеется централизованная библиотека, содержащая готовые ответы, которыми могут пользоваться агенты при даче ответов

на наиболее часто задаваемые вопросы. Менеджеры контакт центра могут настроить эти архивные ответы в соответствии с уровнем квалификации агентов.

Модуль Диспетчера электронной почты также включает функции, предназначенные для совершенствования управления контакт центром. Например, менеджеры могут организовывать персонализированные подписи и автоматические ответы в исходящих ответах всех агентов. Также они могут давать агентам возможность копировать прочих получателей. С помощью интерфейса основанной на браузере системы в часы пиковых нагрузок или в связи с сезонными или суточными изменениями нагрузки они могут добавлять к контакт центру виртуальных или удаленных агентов. Модуль также предоставляет аналитические средства поиска и устранения технических проблем по мере их появления. Имеется поддержка нескольких серверов, таким образом, трафик электронной почты не прекратится, если один сервер выйдет из строя.

Все эти интеллектуальные функции обработки электронной почты повышают эффективность и производительность труда агентов, сокращают сроки ответа на запросы, присланные по электронной почте и, в результате, повышают степень удовлетворенности клиентов. Кроме того, агенты, работающие с электронной почтой, имеют дополнительные возможности с точки зрения перекрестных или углубленных продаж. Например, поступивший в адрес музыкальной компании запрос на компакт-диск с музыкой блюз можно обработать с отправкой по электронной почте подтверждения продажи, в которое можно включить рекомендации приобрести компакт-диски с записями артистов, выступающих в данном жанре.

Благодаря функции Click-to-Call, включенной в Диспетчер электронной почты, Symposium Web Center Portal придает новое измерение персонализированному обслуживанию. Клиент, посещающий Ваш интернет-сайт, может просто нажать на кнопку Call Me, чтобы с ним сразу же или в указанное время связался по телефону агент, обладающий соответствующей квалификацией. Эта возмож-

ность обретает дополнительное значение в свете исследования, проведенного недавно Jupiter Media Matrix, по данным которого 80% людей, совершающих покупки в режиме онлайн, желают общаться вживую, чтобы получить ответы на сложные вопросы и решить проблемы в интерактивном порядке.

Взаимодействие такого рода обеспечивает критически важную связь между самообслуживанием в Интернет и содействием, оказываемым агентом вживую, когда на возникший у клиента запрос дается незамедлительный ответ, при этом интересу не дают «угаснуть», и предоставляется информация и персональное обслуживание, необходимое для совершения сделки. Результат: рост поступлений и рост числа постоянных и довольных интерактивных клиентов.

Связь через Интернет – взаимодействие с клиентами в реальном времени

Модуль Диспетчера связи через Интернет в Symposium Web Center Portal поддерживает динамичное взаимодействие в реальном времени с функцией обмена текстом, графикой и изображениями между агентами и интерактивными клиентами. Данные функции персонализируют взаимодействие и помогают достигать превосходного обслуживания, и в то же время они предоставляют клиентам средства, которые им необходимы для эффективного самообслуживания.

Рассмотрим гипотетический пример с модулем связи через Интернет в действии: Клиент просматривает сайт агентства недвижимости, обдумывая возможность приобретения нового дома. Проведя предварительные исследования, клиент щелкает по ссылке, чтобы «поболтать в чате» с агентом по недвижимости. С помощью функции чата посредством клавиатуры в реальном времени в Модуле связи клиент может обсудить свои пожелания и бюджет через Интернет. Клиент также может воспользоваться функцией совместного просмотра и «подкинуть» агенту страницу с интересующим ее объектом недвижимости, который она обнаружила при просмотре сайта.

Агент в свою очередь может направлять клиента на страницы с описанием прочих объектов недвижимости, отвечающих требованиям. Агент также может воспользоваться возможностью перекрестной продажи объектов для досуга или углубленной продажи дома большей площади, который бы лучше отвечал потребностям растущей семьи. Благодаря функции Click-Stream Tracking, имеющейся в модуле, агент может посмотреть, что еще просмотрел клиент на сайте, и получить полезную информацию об интересах клиента и убедиться в том, что клиент получил четкое представление обо всем, что необходимо для принятия решения.

Если агенту необходимо некоторое время для предоставления ответа на вопрос клиента, то для таких случаев в Модуле связи через Интернет имеется функция Web-on-Hold – интерактивный эквивалент фоновой музыки или голосовой рекламы, которую звонящие по телефону слышат при ожидании в очереди. Интернет-клиенту могут предлагаться различные типы информации – изображения, другие страницы в интернет, даже видеоклипы – с сообщением о таких дополнительных продуктах и услугах, как ипотечные кредиты и организация просмотра дома. Подобно специальной витрине у кассы магазина по продаже кирпичей и строительного раствора, Web-on-Hold предлагает новую возможность сделать еще одну покупку или рассмотреть перспективные варианты, чтобы покупатель пришел еще раз.

И, наконец, когда гипотетический интерактивный клиент готов подать заявку на предварительное согласование ипотечного кредита, Модуль связи через Интернет предоставляет функцию Form-Sharing, с помощью которой агент может помочь клиенту заполнить форму покупки в формате HTML на веб-сайте. Такое интерактивное сотрудничество станет приятным подспорьем для клиента, избавит клиента от необходимости заполнения некоторых полей, при этом можно будет избежать ошибок, которые могли бы препятствовать совершению сделки. Кроме того, личное взаимодействие и помощь снижает вероятность отказа клиента от сделки на полпути.

Конечно, как показано на этом примере, каждая из многочисленных функций модуля Диспетчера связи через Интернет – чат в реальном времени при помощи клавиатуры; пересылка страниц; контроль просмотров; совместное использование форм и т.д. – может использоваться как самостоятельно, так и в комбинации с любыми другими функциями.

В сделках через Интернет клиентам больше всего недостает персонализированного обслуживания. Мощный модуль Диспетчера связи через Интернет в Symposium Web Center Portal восстанавливает персональное обслуживание по принципу «один на один» в отношениях с клиентами и повышает рентабельность, помогая совершать продажи.

Диспетчер мультимедиа – максимальное использование ресурсов

Благодаря модулю Диспетчера мультимедиа в Symposium Web Center Portal контакт центр может объединять транзакции через электронную почту, Интернет и телефонную связь, и разумно направлять их на агентские рабочие столы ПК. Пользуясь единой точкой связи, клиенты могут выбирать предпочтительный вид связи, чтобы устанавливать контакт с Вашей компанией не только в обычные рабочие часы, а 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Система делает так, чтобы у клиента создавалось впечатление бесшовного взаимодействия, при этом каждая точка контакта служит установлению более тесных отношений, приводящих к росту рентабельности.

Механизм динамической обработки транзакций модуля позволяет контактам центрам, использующим решения Symposium от Nortel Networks, распределять Интернет-запросы равномерно по агентам. Передовое программное обеспечение создания сценариев и настройки бизнес-правил обеспечивают высокую гибкость при приоритизации и маршрутизации каждого запроса. Это решение также предоставляет менеджерам и супервайзерам средства, необходимые для того, чтобы они могли без труда и эффективно управлять любым интерактивным взаимодействием с клиентами. С помощью статистических дисплеев

и отчетов реального времени в системе менеджеры могут корректировать описания квалификации агентов и численность персонала в зависимости от изменений в потребностях. Также они могут точно отслеживать уровень поддержки, предоставляемой как в режиме онлайн, так и по телефону, что упрощает прогнозирование потребностей в людских ресурсах в пиковые периоды.

Если Symposium Web Center Portal интегрирован с Symposium Call Center Server, то менеджеры контакт центра могут иметь доступ к 70 стандартным отчетам. Кроме того, можно пользоваться и такими стандартными средствами создания отчетов, как Crystal Reports или Excel. На основании отчетов можно отслеживать любые параметры – от жизненного цикла отдельно взятой транзакции до комплексных данных об общих результатах работы контакт центра .

Все потоки связи стекаются на дисплеи реального времени агентов, на которых может выводиться до 20 наборов квалификаций, и которые могут тонко настраиваться для отражения роли и приоритетов каждого пользователя. Например, агент, работающий в сервис-бюро по информационным технологиям, обладающий общими знаниями в области программного обеспечения, может получать мало запросов, при этом он может заметить, что в очереди на апгрейд продукта стоят как интернет-запросы, так и голосовые вызовы. Чтобы разгрузить агента, обладающего соответствующей квалификацией, он может начать отвечать и на запросы по апгрейду. В то же время и менеджер, увидевший проблему, благодаря простому в использовании интерфейсу системы, основанной на Windows, может перераспределить агентов, обладающих соответствующей квалификацией, таким образом, чтобы те занялись работой с очередью на апгрейд, и чтобы ни одному клиенту не приходилось ждать долго, а на все звонки и электронные сообщения давались ответы квалифицированными агентами.

В целом, средства управления, предоставляемые Диспетчером мультимедиа, повышают производительность труда агентов, при этом они будут обрабатывать все потоки связи с равной эффективностью. В результате освоения новых

навыков и наилучших средств выполнения работы степень удовлетворенности агентов работой повышается, что в свою очередь снижает текучесть персонала.

Symposium Web Center Portal позволяет в максимальной степени задействовать все ресурсы контакт центра – и опять же такая эффективность приводит к повышению степени удовлетворенности клиентов и значительной экономии.

Наша Группа профессиональных услуг готова оказать помощь

По мере расширения горизонтов связи с клиентами вместе с Symposium Web Center Portal Вы можете воспользоваться опытом глобальной Группы профессиональных услуг Nortel Networks. Наши специалисты могут оказать помощь в планировании, проектировании и реализации всех передовых решений, независимо от того, расширяете ли Вы свой контакт центров, с помощью Voice-over-IP (VoIP), путем маршрутизации факсов или голосовой почты на агентские рабочие столы ПК или интегрируете Symposium Web Center Portal с прочими решениями Управления связями с клиентами (CRM).

В любой стране мира профессионалы Nortel Networks, обладающие глубокими техническими познаниями и практическим опытом могут оказать содействие Вашим собственным экспертам с целью реализации Ваших обширных стратегий в конкретных условиях.

Мы готовы оказать содействие во всех аспектах настройки под конкретную задачу, планирования и управления проектами. Наши консалтинговые услуги включают анализ потребностей; оценку текущих процессов и технологий; определение целей управления; поэтапные планы реализации; а также расчет окупаемости инвестиций. Мы обеспечиваем разработку приложений и системную интеграцию, а также управление реализацией с помощью различных технологий, включая контроль качества, окончательное тестирование и административное обучение.

Каким бы ни был уровень Ваших потребностей – удаленное содействие или содействие на местах, изменение приложений, план тестирования или услуги по комплексному проектированию систем и интеграции – наша Группа профессиональных услуг обладает возможностями для предоставления полного решения с высокой степенью настройки под конкретную задачу.

Решения Customer Contact and Voice Portal от Nortel Networks

Symposium Web Center Portal – лишь одно из широкого ряда решений Customer Contact and Voice Portal, разработанных Nortel Networks, чтобы помочь Вашему предприятию повысить степень лояльности клиентов и рентабельность. Эти передовые решения являются отражением полностью интегрированного подхода, имеющего более широкую основу,

и целью которого является оказание Вашим клиентам помощи в согласованном и безупречном сотрудничестве с Вами в любом месте, любым образом и в любое время.

Открыв более 30 000 центров обработки вызовов, Nortel Networks обладает деловым и технологическим опытом, необходимым для разработки расширяемого, универсального и эластичного решения, которое будет развиваться и меняться вместе с Вашей организацией. Предлагая полный портфель, мы можем помочь Вам достичь своих бизнес-целей быстро и эффективно. Мы также можем помочь Вам лучшим образом интегрировать стратегии создания контакт центров в общие операции компании, предоставив средства, которые помогут Вам управлять связями с клиентами более эффективно и понимать их суть, а также максимально увеличить доходы от таких связей. Благодаря мировой репутации высокого качества и надежности, которую приобрела группа по решениям Customer Contact and Voice Portal, мы обеспечиваем единую оперативную точку контакта для всех Ваших потребностей в отношении продаж и обслуживания.

Решения IP контакт центров

Вы сможете предложить услуги наивысшего качества, используя технологию VoIP

Основные преимущества

- Расширение зоны охвата Вашего контакт центра позволит установить связь с самыми нужными агентами – благодаря возможности переадресации вызовов в филиалы компании и даже "домашние" офисы при помощи надежных, экономичных решений на основе технологии Voice-over-IP (VoIP).
- Отношения с клиентами становятся более прибыльными благодаря тому, что удаленные агенты получают в свое распоряжение мощные, многофункциональные приложения, позволяющие предлагать услуги высочайшего качества.
- Более оперативная реакция на запросы клиентов и расширение времени предоставления сервисной поддержки, позволяют соответствовать высоким требованиям, предъявляемым сегодня клиентами.
- Экономия средств и снижение эксплуатационных затрат достигаются за счет конвергенции инфраструктур передачи голоса и данных и упрощения механизма администрирования контакт центра.
- Внедрение технологии VoIP в Вашей компании становится возможным уже сегодня; для этого вам не нужно реконструировать существующую или приобретать оборудование для построения совершенно новой коммуникационной инфраструктуры.
- Способность реагировать на запросы сотрудников, географически распределенных по различным офисам, позволяет повысить уровень удовлетворенности персонала и избежать текучки кадров.

Теперь вы можете расширить зону охвата Вашего контакт центра и задействовать беспрецедентный потенциал Интернет, воспользовавшись решениями IP контакт центров, предлагаемыми компанией Nortel Networks. Преимущества мощной технологии VoIP облегчат Вашим клиентам процесс ведения бизнеса с вами и предоставят возможности бесшовного доступа к услугам наиболее удобным способом, в любое время, в любом месте. Решения IP контакт центров предоставляют вам возможность создания виртуального контакт центра, который охватывает значительные географические области, принадлежащие к различным временным поясам; это позволяет наиболее квалифицированному из доступных агентов оперативно реагировать на запросы каждого пользователя.

В то же самое время, объединяя усилия агентов, распределенных по большой территории – находящихся в филиалах компании или даже в собственных квартирах – менеджеры Вашего контакт центра смогут увеличить производительность благодаря возможности найма наилучших работников на рынке труда, независимо от их местонахождения. Кроме того, вы сможете сэкономить на установке и внедрении нового оборудования для центров контактов на удаленных или небольших узлах.

Вы можете открыть для себя всю силу и производительность технологии VoIP прямо сейчас при помощи Symposium* Call Center Server или Symposium Express Call Center. Независимо от того, находится ли Ваш нынешний контакт центр в пределах одного узла или географически распределен, решения IP контакт центр предоставляют в распоряжение Ваших менеджеров гибкие, всеобъемлющие средства для мониторинга системы и генерации отчетов. Вы сможете более эффективно распределять ресурсы, за-

действовать агентов с учетом их сильных сторон и предпочтений и, в общем, использовать преимущества централизованного администрирования контакт центра. Результат: более низкие эксплуатационные расходы, уменьшение текучки кадров – и, в итоге, более высокая прибыль.

Расширьте возможности охвата Вашей сети при помощи виртуального центра обработки вызовов (Virtual Call Center)

Решения IP контакт центров предлагают исключительно гибкие варианты построения наиболее оперативного и эффективного контакт центра, позволяющие расширить зону охвата клиентских услуг высочайшего качества, независимо от того, где находятся Ваши удаленные филиалы и/или агенты, работающие из собственного дома.

Используя Nortel Networks Remote Office 9150 (или — для одиночных пользователей, Remote Office 9110 или 9115), вы можете обеспечить обширную функциональность без добавления новых серверов для центров контактов. Это решение VoIP использует Ваш IP-канал WAN (или канал ISDN Basic Rate Interface, или оба сразу) для поддержки высококачественных голосовых соединений между удаленным сайтом и хостом. Удаленные пользователи, как агенты, так и супервизоры, имеют возможность доступа к корпоративной сети – а также функциям телефонии Meridian*/ Succession CSE 1000* и приложениям контакт центра Symposium – точно так же, как если бы они находились непосредственно в центральном офисе компании.

Преимущества такой гибкости огромны. Например, компания, занимающаяся продажей книг по всему миру и исполь-

зующая Symposium Call Center Server, могла бы при помощи каналов IP подключаться к собственным контакт центрам, расположенных в нескольких временных поясах, что позволило бы обеспечить круглосуточные возможность заказа товара и доступ к информационным ресурсам. Такая сетевая топология, помимо прочего, обеспечивает бесперебойный режим эксплуатации: если технические проблемы или перебои с питанием приводят к отключению одного из контакт центров, то другой немедленно начинает выполнять его функции, и услуга функционирует без перебоев.

Следует добавить, что зона охвата сети книготорговой компании в этом случае могла бы также включать индивидуальных агентов, работающих в "домашних" офисах. Такая схема особенно пригодилась бы во время «предрождественской лихорадки», когда наплыв заказов становится особенно большим, и многие ориентированные на работу с потребителями центры нанимают внештатных или временных сотрудников. Разумеется, и в другое время года компания получает возможность привлекать удаленных агентов на постоянной основе, что позволяет справляться с пиковыми нагрузками.

Благодаря решениям IP контакт центров удаленные индивидуальные пользователи получают полный доступ ко всем приложениям коммутационного центра. Например, функция маршрутизации с учетом специализации агентов (skill-based routing), реализованная в Symposium Call Center Server, гарантирует пересылку удаленным агентам, так же, как и их коллегам из центрального офиса, тех вызовов, которые принадлежат сфере их профессиональных знаний. А если в контакт центре при помощи Symposium Agent реализовано приложение интеграции компьютера и телефонии (computer-telephony integration, CTI), удаленные агенты могут получать одновременно с вызовами всплывающие окна с информацией о звонящем, взятой непосредственно из корпоративной базы данных.

Решения IP контакт центров сулят огромные преимущества в том, что касается найма и удержания квалифицированных агентов. Создание виртуального контакт центра, не ограниченного

пределами одного здания, предоставляет значительно большую свободу выбора при поиске наиболее квалифицированных сотрудников. Благодаря возможности сотрудничества с агентами, находящимися в географически разбросанных офисах, включая их собственные "домашние" офисы, возрастают удовлетворенность сотрудников работой и их верность компании, что в долгосрочной перспективе приводит к уменьшению текучести кадров.

Обслуживание клиентов – повсеместно, в любое время и наилучшим образом

Решения Nortel Networks IP Контакт центров позволяют облегчить и удешевить бесшовный, интерактивный, круглосуточный доступ к сети для Ваших клиентов. Независимо от того, располагается ли агент в ближайшем центре контактов или находится в филиале на другом конце страны, он может обработать вызов клиента с одинаковой степенью эффективности, используя преимущества всех возможностей контакт центра.

Следует добавить, что качество обслуживания может оставаться неизменным, даже во время пиковых нагрузок и сезонных наплывов, т.к. вы легко можете привлекать к работе дополнительных сотрудников в соответствии с ростом спроса. Облегчая повседневную работу Ваших заказчиков, вы превосходите их ожидания; их удовлетворенность, их уверенность в правильности сотрудничества с вами растут – все это, в итоге, приводит к повышению общей прибыли компании.

Экономия времени и денег

Воспользовавшись решениями Nortel Networks контакт центров на основе технологии IP, Ваша компания сможет сэкономить дополнительные средства и снизить эксплуатационные расходы. Вместо того, чтобы поддерживать отдельные инфраструктуры для передачи голоса и данных, вы сможете соединить их: результирующая унифицированная сеть сможет работать более эффективно, потребует меньших затрат на обучение персонала и, кроме того, такую сеть сможет обслуживать меньшее количество сотрудников.

Решения IP контакт центров – это легкий и экономичный способ расширения зоны охвата Вашего контакт центра на огромные расстояния. Вы сможете консолидировать голосовые транки и транки данных для каждого узла, что позволит централизовать приложения на главном узле и управлять единой распределенной сетью вместо множества небольших систем.

Если вы используете Symposium Call Center Web Client – тонкий клиент на основе браузера, разработанный для сервера Symposium Call Center Server – в Вашей сети IP, то вы можете хранить административные инструменты и инструменты для обслуживания сети на центральном сервере. Супервизоры и администраторы могут просматривать информацию о работе сети в реальном времени и отчеты о прошедших периодах, а также использовать инструменты администрирования сети, находясь практически на любом узле сети; для этого им просто требуется браузер Microsoft Internet Explorer, чтобы подключиться к серверу. Вместо того чтобы посылать специалиста информационного отдела для работы непосредственно на каждой клиентской рабочей станции, вы сможете выполнять установку программного обеспечения, патчей или обновления одновременно для всех пользователей сети. Такая схема позволяет существенно облегчить эксплуатацию сети и значительно сократить трудозатраты и связанные с ними расходы, включая расходы на командировки в удаленные филиалы компании.

Другой способ консолидации сети контакт центра и снижения телефонных расходов заключается в использовании решения шлюза IP телефонии (IP Trunk) для платформ Meridian 1 и Succession CSE 1000 от Nortel Networks. Это решение позволит вам использовать IP-каналы распределенной сети для передачи голосовых вызовов между системами Meridian 1. Возьмем, к примеру, университет с кампусами, разбросанными по всей стране; его центры контактов могут быть подключены к сети IP; при поступлении вызова, требующего информации, хранящуюся в одном из удаленных кампусов, в главный контакт центр, этот вызов может быть передан в удаленный кампус

по каналу распределенной сети, что позволяет сэкономить на междугородных соединениях.

Приложения Symposium – они работают для вас

Воспользовавшись заслужившими общее признание продуктами Symposium Call Center Server или Symposium Express Call Center, составляющими основу решений IP контакт центров компании Nortel Networks, Ваша компания сможет использовать преимущества оборудования с лучшими в отрасли функциональными характеристиками, позволяющими привлечь большее количество клиентов и выстроить с ними долгосрочные прибыльные взаимоотношения.

- Мощные возможности маршрутизации с учетом специализации агентов (Skill-Based Routing) – "интеллектуальная" переадресация вызывающего абонента к тем агентам, чья квалификация позволит наилучшим образом выполнить его запросы.
- Бесшовная организация сетей – Эффективное оптимизированное решение для централизованного управления несколькими центрами контактов в инфраструктуре Meridian 1 / Succession CSE 1000.
- Настраиваемая обработка вызовов – Symposium Call Center Server предлагает богатый, гибкий язык для написания скриптов, позволяющих настроить схемы маршрутизации в соответствии с требованиями и бизнес-процессами Вашего заказчика.
- Графическое представление информации о системе в реальном времени – Моментальный "снимок" контакт центра позволяет просматривать настраиваемые представления, отображающие статистику работы сети, и оперативно реагировать на изменяющиеся условия.
- Настраиваемые отчеты и система учета вызовов – Более 70 стандартных отчетов, которые вы к тому же можете настроить в соответствии со своими пожеланиями, позволяют получить полное представление о работе сети за различные промежутки времени при принятии бизнес-решений.
- Оптимизация для работы с Интернет, мультимедиа и СТИ – Данное решение готово для интеграции с системами

обработки мультимедийных транзакций, СТИ и другими мощными Web-ориентированными приложениями.

- Symposium Call Center Web Client – Центры контактов с установленным Symposium Call Center Server Release 4.0 или выше позволяют работать с этим "тонким" клиентом на основе браузера, который позволяет централизовать мощные средства управления и упростить администрирование и конфигурирование клиентов.

Архитектура Symposium Call Center Server и Symposium Express Call Center, основанная на открытых стандартах, поддерживает целый ряд дополнительных приложений, представляющих большую ценность, включая Symposium Web Center Portal и Self-Service.

Соответствие Вашим технологическим требованиям

Помимо разработки универсальных, многофункциональных приложений, компания Nortel Networks известна также зарекомендовавшими себя продуктами для построения конвергентных сетей высокой надежности. Наши Интернет-ориентированные решения для Meridian 1 / Succession CSE 1000 позволяют внедрять технологию VoIP, не жертвуя качеством связи, необходимым для Вашего бизнеса. Наши решения для связи с удаленными офисами предусматривают возможность динамического перехода на стандартные телефонные соединения с коммутацией каналов для оптимизации передачи голоса в том случае, если система обнаруживает ухудшение качества обслуживания в канале IP – эта функция имеет критическое значение для контакт центра, где взаимодействие с клиентом играет решающую роль.

Система IP контакт центр позволяет вам выбирать технологические решения, необходимые для работы Вашей компании уже сегодня, избавляя от необходимости перестраивать существующую или приобретать необходимое оборудование для построения совершенно новой коммуникационной инфраструктуры. Если вы выберете путь медленного перехода к IP-ориентированной инфраструктуре, мы можем предложить вам гибкие решения, которые помогут осуществить плав-

ный переход. Если же вы планируете немедленный переход к инфраструктуре, полностью основанной на технологиях IP, вы можете воспользоваться продуктами Symposium Call Center Server или Symposium Express Call Center в сочетании с сервером Succession Communication Server for Enterprise 1000, обладающим широким спектром системных функций и непревзойденным уровнем производительности.

Независимо от того, что вы выбираете: среду, полностью основанную на технологиях IP, или IP-ориентированную сетевую инфраструктуру, вы можете доверять решению по построению контакт центра, предлагаемому Nortel Networks, в одном из самых важных аспектов Вашего бизнеса – в сфере отношений с клиентами. Предлагая пошаговый подход к переходу на технологию VoIP, Nortel Networks гарантирует, что вы получите подходящее вам решение для построения контакт центра уже сегодня, а Ваши ценные инвестиции будут защищены в будущем.

Наша Группа профессиональных услуг готова оказать помощь

Если вам нужна помощь при внедрении решений Symposium IP Контакт центр – и реализации дополнительных возможностей, соответствующих уникальным потребностям Вашей компании – вы можете обратиться к высококвалифицированным специалистам из нашей команды Professional Services. В какой бы стране мира вы не находились, профессионалы Nortel Networks, обладающие глубокими техническими знаниями и практическим опытом, способные воплотить широкие стратегические устремления в конкретные решения, готовы объединить свои усилия с усилиями Ваших специалистов.

Мы готовы оказать содействие во всех аспектах кастомизации, планирования и управления проектами. Наши консалтинговые услуги включают анализ потребностей; оценку текущих процессов и технологий; определение целей управления; поэтапные планы реализации; а также расчет окупаемости инвестиций. Мы обеспечиваем разработку приложений и системную интеграцию, а также управление реализацией с помощью

различных технологий, включая контроль качества, окончательное тестирование и административное обучение.

Каким бы ни был уровень Ваших потребностей – удаленное содействие или содействие на местах, изменение приложений, кастомизированный план тестирования или услуги по комплексному проектированию систем и интеграции – наша Группа профессиональных услуг обладает возможностями для предоставления полного решения с высокой степенью кастомизации.

Решения Customer Contact и Voice Portal от Nortel Networks

IP Контакт центр – лишь часть из широкого ряда решений Customer Contact and Voice Portal, разработанных Nortel Networks, чтобы помочь Вашему предприятию повысить степень лояльности клиентов и рентабельность. Эти передовые решения являются отражением полностью интегрированного подхода, имеющего более широкую основу, и целью которого является оказание Вашим клиентам помощи в согласованном и безупречном сотрудничестве с Вами в любом месте, любым образом и в любое время.

Открыв более 30 000 центров обработки вызовов, Nortel Networks обладает деловым и технологическим опытом, необходимым для разработки расширяемого, универсального и эластичного решения, которое будет развиваться и меняться вместе с Вашей организацией. Предлагая полный портфель, мы можем помочь Вам достичь своих бизнес-целей быстро и эффективно. Мы также можем помочь Вам лучшим образом интегрировать стратегии создания центров контактов в общие операции компании, предоставив средства, которые помогут Вам управлять связями с клиентами более эффективно и понимать их суть, а также максимально увеличить доходы от таких связей. Благодаря мировой репутации высокого качества и надежности, которую приобрела группа по решениям Customer Contact and Voice Portal, мы обеспечиваем единую оперативную точку контакта для всех Ваших потребностей в отношении продаж и обслуживания.

О нас

В решениях Customer Contact and Voice Portal от Nortel Networks воплощен большой и разнообразный опыт, приобретенный за десятилетия работы в качестве глобального лидера в области бизнес-коммуникаций, мультимедийных центров контактов, VoIP, беспроводных и высокопроизводительных Интернет-решений. Вы можете рассчитывать на решения Nortel Networks, которые обеспечат превосходный обслуживание во всех точках соприкосновения в Вашем бизнесе, помогут Вам установить новые стандарты плодотворных и полезных связей с клиентами.

Россия:

г. Москва, 123056

ул. Гашека, 7

Дукат Плейс-II

Телефон: +7 (095) 940-4580

Факс: +7 (095) 940-4581

Украина:

г. Киев, 01004

ул. Шелковичная, 42-44, Горизонт Тауэр

Телефон: +38 (044) 490-1235

Факс: +38 (044) 490-1257

© 2003 Nortel Networks. Все права защищены.

Название Nortel Networks, логотип компании Nortel Networks, эмблема «Глобус» (the Globemark), и название Unified Networks являются товарными знаками компании Nortel Networks plc. Все остальные товарные знаки признаются как собственность их владельцев. Информация подлежит изменению, так как компания Nortel Networks сохраняет за собой право без предупреждения вносить изменения в конструкцию и комплектацию оборудования, если этого потребуют применяемые методы конструирования и производства. Упоминание функций и услуг в настоящем документе не означает их доступность на рынках всех стран.

<http://www.nortelnetworks.com>

<http://www.nortelnetworks.ru>

NORTEL
NETWORKS™