

Каталог оборудования

NEC PHILIPS

NEC PHILIPS UNIFIED SOLUTIONS

**Business
Connect**

- ✓ Проектирование мультисервисных сетей связи
- ✓ Поставка оборудования, монтаж и ввод в эксплуатацию

**Business
Mobility
IP DECT**

- ✓ Комплексная техническая поддержка на базе собственного технического центра
- ✓ Обучение персонала заказчика в ведущем ВУЗе отрасли связи РФ - ИПК МТУСИ

NEC
Partner

123100, Москва, ул. Мантулинская, д. 5, стр. 2
тел. (495) 737-37-38, (499) 795-25-03
факс. (499) 259-42-83
e-mail: tc@abitel.ru
www.abitel.ru

АБИТЕЛ
ГРУПП

Business ConneCT - телекоммуникационная программная платформа компании «NEC PHILIPS UNIFIED SOLUTIONS» для современных бизнес-коммуникаций. В условиях высокой изменчивости современные рыночные отношения предъявляют повышенные требования к гибкости и эффективности бизнеса. Все это, в полной мере, относится и к системам бизнес-коммуникаций. Business ConneCT телекоммуникационное приложение класса «три-в-одном», соответствующее этим требованиям.



Повышение эффективности работы сотрудников, более комфортная и качественная работа операторов, обслуживающих входящие вызовы, создание современных систем автоматизированного распределения вызовов (call/контакт-центры) вот основное назначение данной платформы. Business ConneCT позволяет в любой момент оперативно подключать дополнительных операторов или агентов контакт-центра из числа сотрудников компании, являющихся пользователями системы. Последнее, в свою очередь, обеспечивает решение проблемы повышенной (пиковой) нагрузки на операторов или контакт-центр.

Функциональная роль сотрудника



Business ConneCT предоставляет всю имеющуюся у него информацию по входящему вызову до ответа на него. Выводимая информация может включать имя, номер и фото абонента, длительность разговора и другую информацию о процессе соединения. Журнал вызовов сохраняет информацию о принятых, пропущенных вызовах, последних набранных номерах и голосовых сообщениях. Установить, поставить на удержание, переадресовать соединение можно простым щелчком клавишей мыши. Для организации 3-сторонней конференции достаточно перетащить с помощью мыши соответствующие позиции из справочника или журнала в область разговора на экране монитора.

Вы можете устанавливать соединение с любым абонентом, включенным во внутренние справочники либо из MS Outlook и Lotus Notes. После установления соединения автоматически отображается имеющаяся информация о вашем абоненте. Кроме централизованного можно создавать индивидуальные справочники с той же функциональностью. Автоматическое, в режиме реального времени, управление отображением статуса абонента позволяет любому сотруднику оперативно информировать других о своей доступности. Статус может изменяться вручную самим пользователем или уполномоченным им сотрудником, автоматически - в соответствии с внутренним или внешним (MS Calendar) календарем.

Business ConneCT предоставляет возможность группирования пользователей системы в соответствии с различными критериями и автоматическим отображением их статуса.

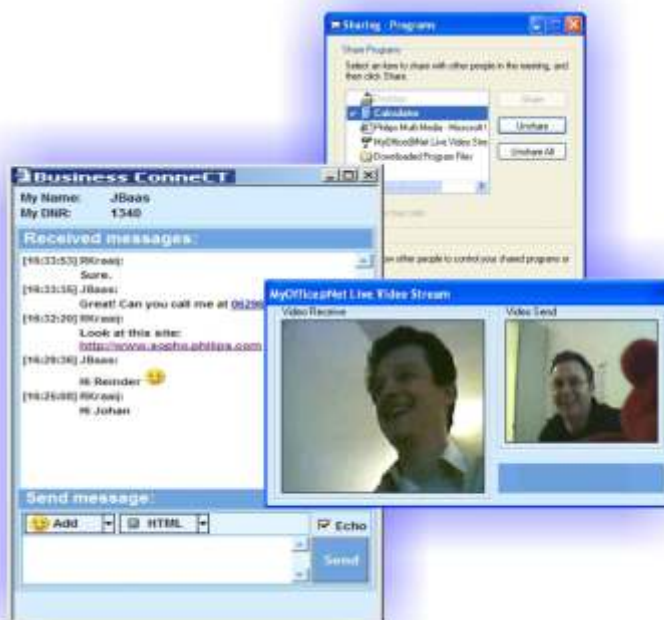
У каждого пользователя может быть индивидуальный голосовой ящик с настраиваемой системой голосовых приветствий. Доступ к нему может производиться как по телефону, так и через ПК.



Оператор (секретарь)



В **Business ConneCT** функции операторов выполняют сотрудники организации (в том числе и на частичной основе) - пользователи системы, уполномоченные на то администратором. Для операторов автоматически организуются различные очереди для вызовов: внутренних, внешних, паркованных и т.д. Оператор может обслуживать вызовы из любой очереди. Вызов может быть переадресован оператором другому оператору, на любой внутренний или внешний номер, голосовую почту. Оператор может выбрать какие группы абонентов ему доступны или какие типы вызывных сигналов использовать. Если последний активный оператор выходит из системы, то обработка вызовов производится в соответствии с «ночным» режимом.



Агент контакт-центра



Принципы построения контакт-центра на базе **Business ConneCT** не требуют обязательной организации специализированных рабочих мест и набора отдельных сотрудников. Функции агентов контакт-центра выполняют сотрудники организации (в том числе и на частичной основе) - пользователи системы, уполномоченные на то администратором. Такой подход позволяет быстро доводить входящий вызов до наиболее компетентного сотрудника.

Для вызовов в очереди возможна выдача статических и динамических (например, информация о положении в очереди) сообщений. При переполнении очереди или отсутствии активных агентов в нужной группе вызов может переадресовываться на любой внутренний номер, включая голосовую почту.



Поддержка функций супервизора и развитие возможности сбора статистики и формирования отчетов позволяют поддерживать на оптимальном уровне параметры функционирования контакт-центра.

Принципы автоматизированного распределения вызовов

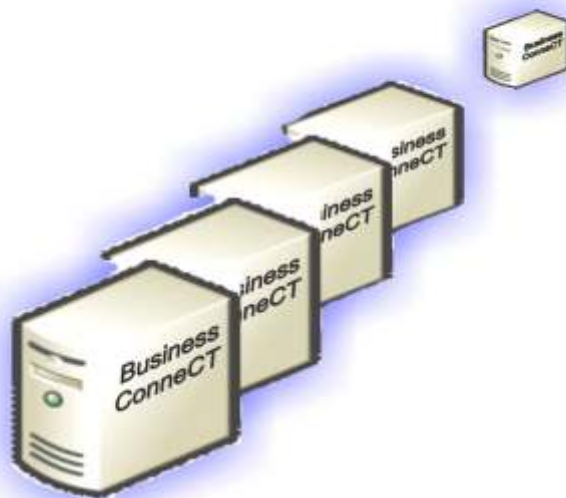
В **Business ConneCT**, при построении Call/контакт-центров, могут применяться различные схемы автоматизированного распределения входящих вызовов:

- возможность использования нескольких пилотных номеров, как точек входа для Call/контакт-центра;
- на основе многоуровневого голосового меню;
- на основе внутреннего/внешнего календаря;
- на основе идентификации клиента;
- на основе приоритизации вызовов (например, вызову от идентифицированного клиента присваивается более высокий приоритет);
- на основе одно- или двухпараметрической классификации вызовов, вызовы распределяются по агентам с учетом значения этих параметров (распределение с учетом навыков).

По каждой точке входа (пилотному номеру) процедура обработки строится индивидуально. Процедура обработки может разветвляться на основе голосового меню или временного расписания. В каждой ветви можно использовать все доступные возможности обработки вызовов. Запросы по электронной почте могут распределяться по агентам как отдельно от голосовых, так и совместно с ними. Исходящие вызовы могут использоваться в двух режимах:

- для автоматического информирования абонентов (например, в системах оповещения и т.д.);
- для автоматического соединения агента с вызываемым клиентом.

При формировании списка исходящих вызовов могут учитываться временные ограничения на обработку позиций списка.



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

123100, Москва, ул. Мантулинская, д. 5, стр. 2

тел. (495) 737-37-38, (499) 795-25-03

факс. (499) 259-42-83

e-mail: tc@abitel.ru

www.abitel.ru

