



TELEFONNÍ STYK POD KONTROLOU

NÁSTROJ PRO ŘÍZENÍ CHODU CALL CENTRA A ZPRACOVÁNÍ TELEFONNÍCH HOVORŮ

Popis komponenty SEVIO Agent

Komponentu **SEVIO Agent** používají jak operátoři call centra, tak ostatní účastníci telefonní ústředny.

Prostřednictvím komponenty se může hlásit do front call centra, otevírat **CRM** s údaji volajícího zákazníka, přepojovat hovory na ostatní operátory, zpracovat zmeškané hovory zpětným zavoláním, využívat společný telefonní seznam i seznam svého telefonu, komunikovat s ostatními operátory pomocí textových zpráv a mnoho dalšího.

SEVIO Agent je vícejazyčná aplikace (podpora libovolného množství jazyků), která ke své činnosti potřebuje Server.

Funkcionalita

- Umožňuje operátorovi statické i dynamické logování do centra včetně pauzy (zadání důvodu odhlášení z centra).
- Zobrazuje stav operátora v call centru.
- Zobrazuje hovory přicházející na operátora.
- Umožňuje přepojit příchozí hovor na jiného operátora.
- Zobrazuje 24 hodinovou historii uskutečněných hovorů (s automatickým mazáním historie) s možností zpětného vytáčení.
- Zobrazuje zmeškané hovory, které prošly přes frontu (pro případ zpětného volání zákazníkov).
- Umožňuje vytočení libovolného čísla přes ústřednu pomocí dialogu.
- Umožňuje vyvolat aplikaci CRM nebo jinou (s definovaným parametrem čísla volaného/volajícího).
- Umožňuje hledání a vytáčení čísel z veřejného telefonního seznamu.
- Umožňuje prohlédnout telefonní seznam telefonu a vytočit zvolené číslo.
- Umožňuje aktualizaci telefonního seznamu telefonu podle nastavení v databázi.
- Rozlišuje mezi firemními a vlastními čísly v telefonním seznamu telefonu.
- Umožňuje operátorovi zasílat a přijímat zprávy od operátorů call centra.
- Zasláné zprávy jsou doručeny v okamžiku přihlášení operátora k **SEVIO Serveru**.

Konfigurace

SEVIO Agent se konfiguruje pomocí XML skriptu. Konfigurací lze nastavit parametry, jako například definovat připojení na Server, definovat označení operátora, definovat jazyk a v neposlední řadě definovat způsob provolání aplikace třetí strany s parametrem volajícího čísla (propojení na CRM zákazníka).

Záložka HOVORY

Na záložce "Hovory" nalezne operátor všechny informace a funkce potřebné pro příjem a zpracování hovorů.

V tabulce příchozích hovorů jsou zobrazována telefonní čísla volajících účastníků. Barevně je zobrazeno, jestli účastník zvoní, volá nebo je volán. Automatické otevření CRM při spojení hovoru

lze nastavit nebo potlačit pomocí zatrhávacího políčka pod tabulkou. Operátor může otevřít CRM pomocí kontextového menu na příchozím hovoru ještě před jeho spojením. Při spojení hovoru se již CRM automaticky neotevře.

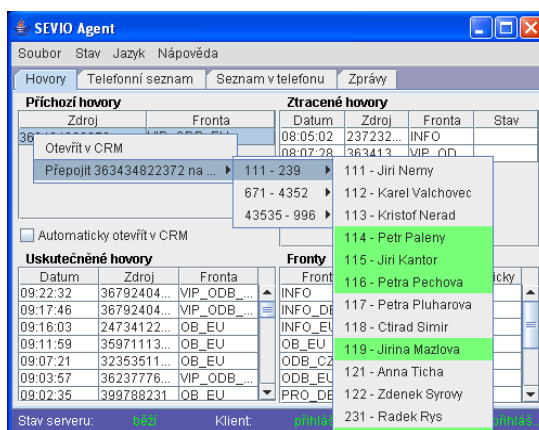
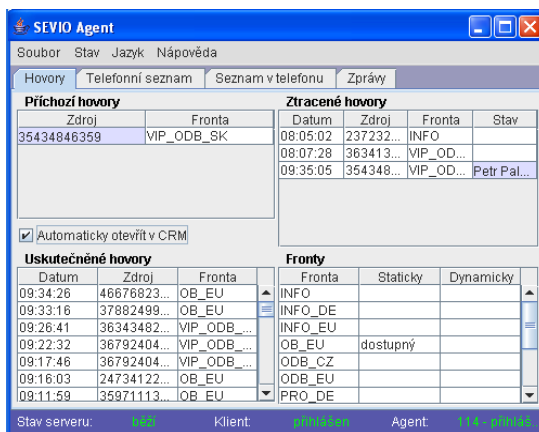
Pomocí kontextového menu může operátor přepojit příchozí hovor na jiného operátora. Toto může udělat před přijetím hovoru i během hovoru. Funkce se využije v případě, kdy operátor obsluhuje jeden hovor a druhý příchozí hovor nemůže zpracovat.

Kontextové menu inteligentně třídí a zobrazuje operátory, na které lze hovor přepojit. Hovořící operátoři jsou od ostatních odlišeni jinou barvou, aby bylo na první pohled jasné, kdo je zaneprázdněn.

V tabulce ztracených hovorů jsou zobrazovány informace o ztracených hovorech. Je-li hovor právě zpracováván nějakým operátorem, je tento stav barevně zobrazen. Pomocí kontextového menu lze ztracený hovor vytočit, odstranit nebo otevřít kartu zákazníka v CRM.

V tabulce uskutečněných hovorů lze pomocí kontextového menu hovor opětovně vytočit nebo otevřít kartu zákazníka v CRM.

V tabulce front lze operátora do fronty dynamicky nebo staticky přihlásit, odhlásit nebo dát pauzu.



Funkcionalita

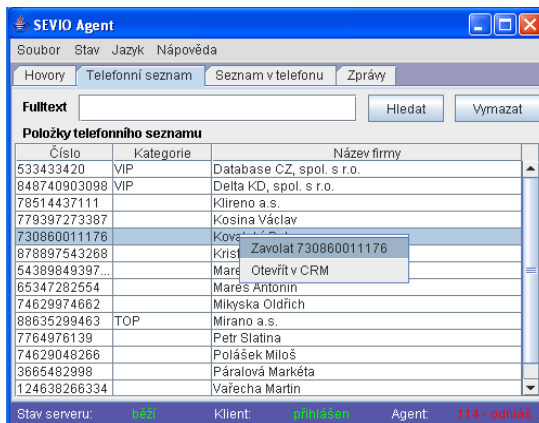
- Příchozí hovory jsou barevně odlišeny podle stavu (zvoní, volá, je volán).
- Pomocí kontextových menu na tabulkách lze hovor znovu obvolat nebo otevřít kartu volajícího v CRM.
- Operátor se může dynamicky hlásit do front call centra.

Záložka TELEFONNÍ SEZNAM

Telefonní seznam je společný všem operátorům. Z každé položky telefonního seznamu lze vytočit hovor nebo otevřít kartu zákazníka v CRM. Data jsou uložena v databázi a lze je filtrovat pomocí fulltextového vyhledávání. Telefonní seznam je spravován administrátorem call centra prostřednictvím webového rozhraní.

Funkcionalita

- Umožňuje filtraci záznamů.
- Umožňuje přímo vytočit telefonní číslo ze seznamu.
- Umožňuje vyvolat aplikaci CRM nad zvolenou položkou seznamu.



Záložka SEZNAM V TELEFONU

Administrátor call centra má prostřednictvím webového rozhraní možnost vytvořit telefonní seznam, který budou mít zvolení operátoři nahraný ve svém telefonu. Nahrání telefonního seznamu do telefonu se provádí prostřednictvím tlačítka pro export.

Operátor má možnost do tohoto seznamu vložit vlastní položky, které pak může do telefonu exportovat. Telefonní seznam telefonu je položkově omezen. Jestliže při exportu seznamu telefonu přeteče, operátor je na tuto skutečnost upozorněn. Položky seznamu, které se do telefonu nevešly, zůstávají nadále uloženy v databázi. Operátor má možnost prohlédnout si nahraný seznam ve svém telefonu prostřednictvím tlačítka.

V současné době podporujeme telefony **LINKSYS** a **POLYCOM**. Podpora dalších telefonů na přání zákazníka.

Funkcionalita

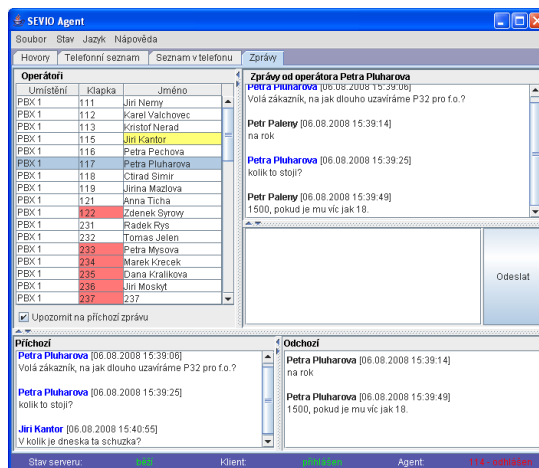
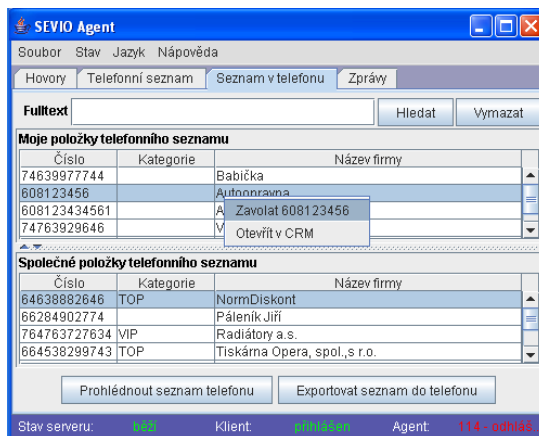
- Zobrazení aktuálního seznamu přímo z telefonu.
- Filtrace záznamů uložených v databázi.
- Export záznamů z databáze do telefonu.
- Vytočení hovoru ze zvolené položky seznamu.
- Vyvolání aplikace CRM nad zvolenou položkou seznamu.

Záložka ZPRÁVY

Operátoři, kteří jsou vytíženi zpracováním hovorů od zákazníků, si mezi sebou nemusí přímo volat na druhé lince a také nemusí používat podobné aplikace třetích stran. Mají k dispozici nástroj pro vzájemnou komunikaci textovou formou, integrovaný do jediné aplikace. Jde o implementaci klasického komunikátoru (obdoba Skype nebo ICQ), komunikovat lze pouze mezi účastníky telefonní ústředny.

Operátor je na příchozí zprávu upozorněn barevným odlišením záložky se zprávami a přesunutím aplikace do popředí. Toto lze nastavit/potlačit přímo na záložce pomocí volby "Upozornit na příchozí zprávu" v případě, že vyskakování okna aplikace ruší. Operátor (operátoři), od kterého zpráva přišla, je v tabulce pro rychlejší orientaci barevně odlišen od ostatních operátorů (žlutá barva).

Operátor může zaslat stejnou zprávu více účastníkům telefonní ústředny najednou, a to i těm, kteří momentálně nejsou dostupní. Takové zprávy jsou doručeny v okamžiku, kdy operátor spustí aplikaci SEVIO Agent nebo se jejím prostřednictvím opět přihlásí k SEVIO Serveru.



Funkcionalita

- Zaslání a příjem zpráv účastníků telefonní ústředny.
- Upozornění na příchozí zprávu.
- Doručení zprávy okamžitě po jejím odeslání nebo po přihlášení adresáta.
- Hromadné odesílání zpráv účastníkům telefonní ústředny.
- Vytočení hovoru přímo ze seznamu operátorů.