



# PRODUKTOVÝ LIST

## Verze 2.3

VLASTNOST	S	A	P	W	B	D
Samostatně spustitelné komponenty zaměřené na účastníky ústředny podle pracovního zařazení	X	X	X	X		
Serverové řešení	X	X	X	X		
Failover řešení (vyžaduje druhou ústřednu)	X					
Možnost práce více uživatelů současně	X	X	X	X		
Licenční politika vztažena na běžící komponenty (instaluj kolikrát chceš, spust' jen povolené množství)	X	X	X	X		
Jazyková podpora češtiny a angličtiny v základním setu	X	X	X	X		
Platformová nezávislost komponent (MS Windows, Linux, MAC OS)	X	X	X	X		
Podpora prohlížečů MS Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Google Chrome, Safari v základním setu				X		
Registrace uživatele pro práci na více telefonních číslech během směny	X	X	X	X		
Příchozí kontaktní centrum	X	X	X	X		
Odchozí kontaktní centrum – pasivní (vytáčení hovorů řízeno operátorem)	X	X	X	X		
Odchozí kontaktní centrum – prediktivní dialer (automatizované vytáčení hovorů)	X	X	X	X		
Vytáčení hovorů z aplikací třetích stran (webových CRM) pomocí webové stránky SEVIO	X			X		
Marketingové kampaně pro odchozí kontaktní centrum (kladení otázek respondentům, vyhodnocení, export)	X			X		
Vytváření databáze hovorů (SQL server)	X					
Přístupu aplikace třetí strany k databázi hovorů	X					
Least Cost Routing založený na regulárních výrazech	X				X	
Plánovač s časovačem pro spuštění zákaznických workflow na pozadí při běhu ústředny	X					
Spuštění zákaznických workflows při různých událostech na hovorovém kanálu ústředny (Rule Engine)	X					
Zpětné přehrávání průběhu telefonních hovorů a dění v kontaktním centru (zpomalně, reálně, zrychleně)	X					
Rekonstrukce databáze hovorů z logu	X					
Rozlišení a vyhodnocování hovorů směřujících na barevné linky	X			X		
Informace o aktuálním stavu operátora ve frontě kontaktního centra	X	X	X			
Ukládání nahrávek k hovorům, stahování a archivace nahrávek	X			X		
Evidence a sledování pohybu volajícího v IVR provolbách	X			X		
Přiřazení čísla smlouvy/zákazníka k hovoru pomocí DTMF tónů	X					
Vložení vlastních zvukových zpráv pro volající do dialplánu (IVR zprávy, uvítací zpráva, technické zprávy)	X			X		
Nahrávání a registrace vlastní zvukové zprávy v SEVIO pomocí ústředny	X					
Přehrání více zvukových zpráv za sebou v jednom místě dialplánu	X					
Dočasné vyřazení zvukové zprávy z přehrávání v dialplánu	X			X		
Informace o příchozích hovorech v reálném čase	X	X	X			
Otevírání karty volajícího v CRM systému zákazníka pomocí kontextového menu (aktuální hovor, historie, seznamy)		X				
Volitelné automatické otevření karty volajícího v CRM při zvednutí sluchátka		X				
Přepojování hovorů pomocí kontextového menu se zvýrazněním právě volajících účastníků ústředny		X	X			

VLASTNOST	S	A	P	W	B	D
Přepojování hovorů do jednotlivých front kontaktního centra pomocí kontextového menu		X	X			
Vytvoření hovoru z historie hovorů, tel. seznamu, zmeškaných hovorů, ručně (copy/paste)		X	X			
Sledování vlastní historie hovorů		X		X		
Informace o ztracených hovorech, zobrazení operátora, který právě hovor zpracovává	X	X	X	X		
Automatické odstraňování obvolaných ztracených hovorů	X	X	X			
Signalizace částečně ztracených hovorů (dovolal se, byl přepojen, nikdo to nezvedl)				X		
Statické přihlašování/odhlašování do front kontaktního centra	X	X	X			
Dynamické přihlašování/odhlašování do front kontaktního centra	X	X	X			
Pauza práce ve frontách kontaktního centra (hromadně nebo po jednotlivých frontách)	X	X	X			
Správce definované důvody odhlášení z kontaktního centra	X	X		X		
Textový popis obsahu hovoru uložená k hovoru, možnost vyhledávání	X	X		X		
Hodnocení hovoru (zařazení do kategorie, označení priority, označení typu další akce, zadání data akce), vyhledávání	X	X		X		
Označení problémových hovorů, vyhledávání	X	X		X		
Přidání a odebrání čísla z černé listiny	X	X		X		
Seznam účastníků ústředny s možností automatického vytočení hovoru		X	X	X		
Centrální telefonní seznam, vyhledávání, automatické vytáčení		X		X		
Telefonní seznam v telefonu, správa, import, export, hledání, automatické vytáčení		X		X		
Zasílání on-line textových zpráv mezi operátory, označení přihlášených operátorů, automatické doručení při přihlášení		X	X			
Zobrazení reálného stavu hovorů v telefonní ústředně (vstupní linky)				X		
Zobrazení stavu hovorů v jednotlivých frontách kontaktního centra (obsluhované, čekající hovory)				X		
Optické zvýraznění front bez přihlášených operátorů				X		
Optické rozlišení čekajících a spojených hovorů		X	X			
Přepojení kteréhokoliv z obou účastníků hovoru (vnitřní i vnější linka) na jiného operátora pomocí kontextového menu				X		
Detekce a optické zvýraznění fyzicky nedostupných telefonů v ústředně				X		
Volitelný seznam zobrazených operátorů a front kontaktního centra				X		
Optické zvýraznění přihlášených agentů v jednotlivých frontách				X		
Nucené přihlášení/odhlášení operátora z fronty správcem kontaktního centra				X		
Volitelná penalizace přihlášených operátorů ve frontách (staticky, dynamicky)				X		
Tabulkově uspořádané obchodní informace pro operátory kontaktního centra				X	X	
Flash zpráva a její zobrazení operátorům kontaktního centra				X	X	
Promítání hlavních on-line charakteristik pro operátory kontaktního centra na stěnu centra (vstupní linky, fronty)				X		
On-line posuvný graf vytížení vstupních linek ústředny se zobrazením historie				X		
On-line posuvný graf vytížení jednotlivých front ústředny se zobrazením historie				X		
On-line optické zvýraznění front, ve kterých je aktuální nedostatek operátorů vzhledem k čekajícím hovorům				X		
On-line informace o hovořících, přihlášených a dostupných operátorech a čekajících hovorech ve frontách				X		
Panel spojovatelky „chyt' a pusť“ s vyobrazením probíhajících hovorů na jednotlivých linkách				X		
Seskupování operátorů do pojmenovaných skupin v panelu spojovatelky				X		
Rozlišení mezi místním a venkovním voláním v panelu spojovatelky				X		
Vyhledávání v historii hovorů podle různých charakteristik					X	
Zobrazení detailu hovoru s trasováním spojení na jednotlivé operátory, zobrazení přepojování					X	
Celkové statistiky ústředny (všechny hovory, příchozí, odchozí, zmeškané)					X	
Distribuční grafy všech hovorů, příchozích, odchozích, zmeškaných podle hodin					X	
Grafické statistiky vytížení jednotlivých linek (celková délka všech hovorů, počet, průměrná délka, efektivita)					X	
Grafické statistiky vytížení jednotlivých operátorů (celková délka všech hovorů, počet, průměrná délka, efektivita)					X	
Uplatnění filtru hovorů na on-line grafické statistiky (filtr od-do, operátoři, čísla, fronty ....)					X	
Export databáze hovorů OD-DO s vyznačením přepojování (CSV formát)					X	

VLASTNOST	S	A	P	W	B	D
Správa centrálního telefonního seznamu				X		
Správa telefonního seznamu v telefonech				X		
Bílá listina volajících na barevné linky (WHITE LIST)	X			X		
Černá listina volajících (BLACK LIST)	X			X		
Seznam V.I.P. klientů	X			X		
Správa tabulkově uspořádaných obchodních informací a FLASH zpráv pro operátory				X		
Změna jazykově závislých textů (např. přejmenování front podle jejich momentálního významu)				X		
Zástupci operátorů v případě jejich nedostupnosti (podmíněné přepojování, možnost omezit datem)				X		
Správa seznamu front kontaktního centra, do kterých je možné přepojovat hovory pomocí kontextových menu				X		
Správa seznamu kategorií klientů (TOP, VIP ...)				X		
Správa seznamu kategorií hovorů (informace, stížnost, hlášení chyby)				X		
Správa seznamu hodnocení hovorů (priorita)				X		
Správa seznamu akcí hovorů				X		
Správa seznamu důvodů odhlášení z kontaktního centra				X		
Správa seznamu uživatelů				X		
Správa tabulky přístupových práv uživatelů k modulům				X		
Správa seznamu přihlášení/odhlášení operátorů z kontaktního centra				X		
Správa seznamu přihlášení/odhlášení komponent z jednotlivých pracovních stanic				X		
Správa seznamu kampaní pasivního dialeru				X		
Správa kontaktů kampaně pasivního dialeru				X		
Správa seznamu zakázaných telefonních čísel kampaně pasivního dialeru				X		
Správa seznamu otázek a odpovědí pro kampaň pasivního dialeru				X		
Zpracování kontaktů kampaně pasivního dialeru operátory				X		
Export výsledků kampaně pasivního dialeru (formát CSV)				X		
Správa seznamu kampaní prediktivního dialeru				X		
Správa kontaktů kampaně prediktivního dialeru				X		
Správa seznamu zakázaných telefonních čísel kampaně prediktivního dialeru				X		
Správa seznamu otázek a odpovědí pro kampaň prediktivního dialeru				X		
Zpracování kontaktů kampaně prediktivního dialeru operátory				X		
Export výsledků kampaně prediktivního dialeru (formát CSV)				X		
Pseudotarifikace (billing) - kalkulace ceny hovorů podle operátorů, vytváření PDF sestav	X				X	
Definice tarifů pro pseudotarifikaci s použitím regulárních výrazů	X				X	
Dočasné vyřazení operátora z kontaktního centra, obsluhuje-li právě nějaký hovor	X					X
Sledování činnosti operátora ve více ústřednách současně						X
Sledování dostupnosti ústředen zapojených do trunku						X

#### Legenda:

<b>VLASTNOST</b>	vlastnost produktu
<b>S</b>	komponenta SEVIO Server
<b>A</b>	komponenta SEVIO Agent
<b>P</b>	komponenta SEVIO Panel
<b>W</b>	komponenta SEVIO WEB
<b>B</b>	komponenta SEVIO Billing
<b>D</b>	komponenta SEVIO Dynamizer