



**Verze 2.0**



## TELEFONNÍ STYK POD KONTROLOU

### NÁSTROJ PRO ŘÍZENÍ CHODU CALL CENTRA A ZPRACOVÁNÍ TELEFONNÍCH HOVORŮ

## Popis produktu

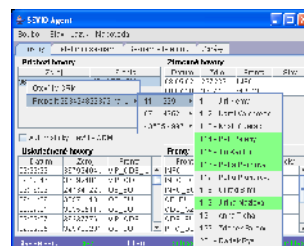
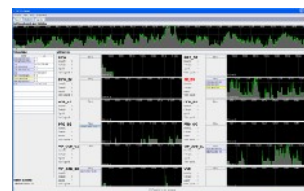
Představujeme Vám ucelený multi-ptaformový programový balík **SEVIO**, který je určen pro telefonní ústřednu **Asterisk**® od společnosti **Digium**. **SEVIO** pracuje v reálném čase a sbírá a zpracovává data z telefonní ústředny. Komponenty **SEVIO** pomáhají operátorům se zpracováním hovorů, správci umožňují call centrum řídit a správci ústředny optimalizovat její chod.

Objektově orientované řešení typu klient-server na platformě Java je přenositelné na operační systémy, na kterých pracuje interpret jazyka Java od firmy Sun Microsystems.

Cílovou skupinou zákazníků jsou systémoví integrátoři a manažeři, hledající ústřednový software pro svou firmu.

### Mezi základní charakteristické vlastnosti řešení patří:

- zpracování hovorů prostřednictvím vzájemně propojených komponent **Server, Panel, Agent, Dialer, Dynamizer, Billing, WEB**,
- intuitivním ovládáním (kontextová menu s proměnným obsahem),
- integrovaný **CRM** systém **LITHE CORE**®,
- přehledná správa agentů, front a probíhajících hovorů,
- otevřená funkcionalita (přizpůsobitelnost požadavkům zákazníka),
- snadná konfigurace pomocí **XML**,
- rychlost, rozložení výkonu,
- nezávislost na operačním systému, jazyková nezávislost.



### Přínos pro uživatele

- usnadnění práce operátorům a zvýšení jejich produktivity,
- optimalizace chodu ústředny a call centra během prvních dnů provozu,
- okamžitý přehled o vytížení call centra s možností posílení jednotlivých částí (dynamické logování do front, přepojování a odposlech hovorů),
- zpětná analýza chodu call centra (přehrávání chování ústředny ve zvoleném časovém intervalu v reálném čase i zrychleně),
- získání funkcionality, která byla vyvinuta pro jiného zákazníka, zdarma (podmíněno uzavřením servisní smlouvy).

## Komponenty řešení



## SEVIO Server

Je základní komponentou celého řešení, pracuje v reálném čase. Je napojen na ústřednu a získává z ní údaje o její konfiguraci, poslouchá dění na vstupních linkách a zasílá ústředně příkazy od uživatelů. Ukládá informace o hovorech do SQL databáze. Stará o doručování zpráv, které si mezi sebou zasílají operátoři prostřednictvím komponent **SEVIO Agent** a **SEVIO Panel**. Loguje informace z ústředny do textového logu jako čistý text nebo ve formě XML. Dokáže zpětně přehrát záznamy v logu (zpětná analýza chování ústředny).

## SEVIO Panel

Komponenta slouží pro přepojování hovorů (panel spojovatelky), odposlechu hovorů, sledování vytížení ústředny v reálném čase pomocí grafů, k signalizaci a řízení stavu agentů ve frontách call centra (přihlášení, pauza, odhlášení), ke sledování vytížení front call centra s možností zásahu v kritických okamžicích (přetížení fronta), k signalizaci zpracování zmeškaných hovorů a k zasílání zpráv účastníkům telefonní ústředny. Panel call centra může být promítán na stěnu prostřednictvím projektoru, všichni agenti call centra tak mohou sami reagovat na přetížení front.

## SEVIO Agent

Komponenta je orientovaná na účastníka telefonní ústředny (operátora). Umožňuje sledovat a přepojovat hovory přicházející na operátora, sledovat historii uskutečněných hovorů, hlásit se do front call centra, využívat centrální telefonní seznam a seznam v telefonu, otevírat CRM systém s parametrem telefonního čísla příchozího hovoru a zasílat zprávy ostatním operátorům.

## Prediktivní dialer

Umožňuje oslovit portfolio zákazníků pomocí paralelně spustitelných trasientních i persistentních kampaní. Pracuje s odchozími frontami, do kterých se mohou agenti dynamicky hlásit. Dynamický telefonní seznam umožňuje přidávat telefonní čísla během provozu (například pro obsluhu zmeškaných hovorů). Obsahuje dynamický seznam čísel na která nelze volat. Pracuje s časovými bloky, ve kterých dokáže vytáčení potlačit nebo naopak vytočit více hovorů, než je volných agentů. Rozlišuje faxy, záznamníky. Pomocí pravidel vrací neúspěšná volání zpět do telefonního seznamu pro následné vytočení nebo telefonní číslo ze seznamu vyřadí. Vše loguje do databáze.

## Dynamizer

Znepřístupnit agenta ve frontách ústředny, jestliže právě hovoří na nějaké lince a po ukončení hovoru jej vrcí zpět do hry. Uplatnění nalezne v situacích, kdy agent call centra přijímá hovory z více ústředí současně a potřebuje, aby na něj nešly hovory z jedné ústředny v okamžiku, kdy hovoří se zákazníkem prostřednictvím druhé ústředny.

## WEB

Pomocí webového rozhraní lze prohlížet databázi hovorů, stahovat nahrávky hovorů, vytvářet statistiky a grafy a pracovat s obsahem SQL tabulek, které jsou napojeny na dial plán.

## Billing

Počítá cenu odchozích telefonních hovorů a SMS podle tarifikačních tabulek, pomocí regulárních výrazů rozlišuje operátory, tarify, období a volání do místní sítě, zahraničí a na mobilní čísla. Generuje tisknutelný PDF dokument s výsledky, umožňuje export do formátu CSV (comma separated values) nebo TXT (text s oddělovačem tabelátor) pro další zpracování mimo SEVIO.