

TDA řešení Call Centra

Digitální IP systémy KX-TDA nabízejí vestavěné propracované řešení Call Centra, které je přizpůsobivé téměř všem potřebám uživatelů – dovoluje společnostem efektivně směřovat hovory zákazníků k odpovídajícím oddělením, operátorům, do skupin, či front.

Společnosti hledající cenově dostupné řešení Call Centra mohou využít vestavěné funkce jako jsou například Jednotná distribuce hovorů (UCD), Časová tabulka fronty čekání, a funkce správce Call Centra. Operátoři mohou také pracovat efektivněji díky vestavěným funkcím Přihlášení/Odhlášení, Zotavení a 'Hot Desking' – a tím zvýšit svoji produktivitu, jakož i produktivitu společnosti.

Pro vylepšenou funkcionalitu Call Centra lze pro další rozšíření systémových funkcí využít volitelná karta hlášení DISA (KX-TDA0191/TDA3191) a nebo systém hlasových vzkazů KX-TVM50/TVM200. Dále je možno využít řešení na bázi CTI aplikací externích dodavatelů – při použití TAPI, nebo CSTA prostřednictvím vysokorychlostního komunikačního rozhraní – buď vestavěné USB nebo volitelná karta LAN (Karta CTI Link - TDA0410). Tyto aplikace vytvořené speciálně pro podnikání v Call Centru jsou ideální především při integraci s databází Řízení zákaznických vztahů (CRM) pro zobrazování informací o volajícím na monitoru operátora ještě před příjmem hovoru.

Vestavěné funkce Call Centra

Systémy KX-TDA podporují Skupiny distribuce příchozích hovorů (skupina ICD) – základní stavební kameny pro zavedení funkcí Call Centra. Příchozí hovory přijaté do skupiny ICD mohou být rozdělovány na operátory Call Centra pomocí různých metod distribuce hovorů. Pokud je předem určený počet operátorů ve skupině ICD obsazený, další příchozí hovor je umístěn do fronty. Operátoři mohou být také přiřazeni do vícenásobných skupin ICD – to umožní malému počtu operátorů zpracovat hovory z více skupin ICD a zvýšit tak flexibilitu a efektivitu Call Centra. A navíc – správci Call Centra mohou monitorovat hromadné skupiny ICD pomocí sledování výkonnosti operátorů na digitálním telefonu.

Metody distribuce hovorů

Systémy KX-TDA nabízejí standardně 4 metody distribuce hovorů.

Je také možné preferovat skupinu ICD samotnou. Pokud pobočka operátora patří do hromadné skupiny ICD a pobočka se uvolní, je jakýkoli čekající hovor v přednostní skupině směřován na tohoto volného operátora.

Distribuce na nejdéle volnou pobočku

Další příchozí hovor bude směřován na pobočku skupiny ICD, která byla volná nejdéle dobu – pro rovnoměrné vytížení jednotlivých členů skupiny ICD.

Jednotná distribuce hovorů

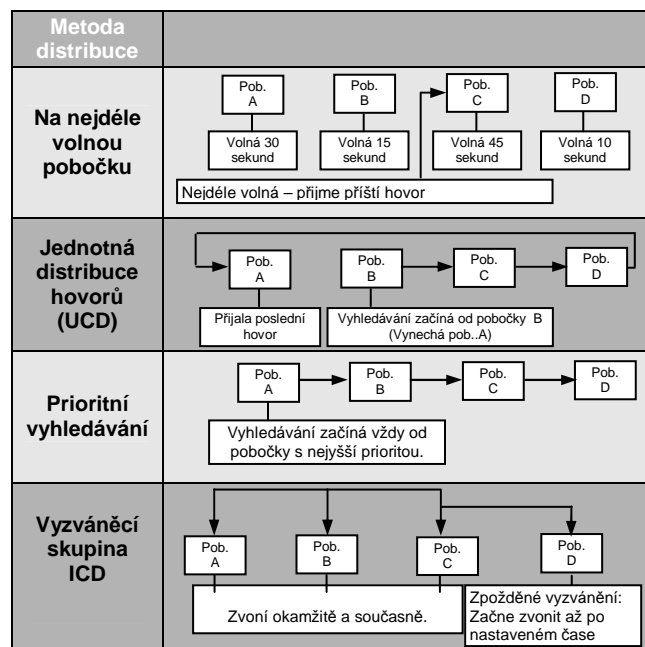
Hovory jsou směřovány na jednotlivé pobočky operátorů jednotně v každém okamžiku příchozího hovoru. Pobočky jsou vyhledávány cyklicky v předem naprogramovaném pořadí vždy od pobočky následující po té, která přijala poslední hovor.

Prioritní vyhledávání

V okamžiku nového příchozího hovoru je volná pobočka ve skupině ICD vyhledávána podle předem nastaveného pořadí.

Vyzváněcí skupina ICD

V okamžiku nového příchozího hovoru začnou zvonit všechny volné pobočky ve skupině ICD současně. Pro každou pobočku ve skupině lze nastavit zpožděné vyzvánění, nebo bez vyzvánění. Hovor může být přijat stiskem blikajícího tlačítka i když je nastaveno zpožděné, nebo bez vyzvánění.



Tabulky distribuce hovorů podporované systémy KX-TDA

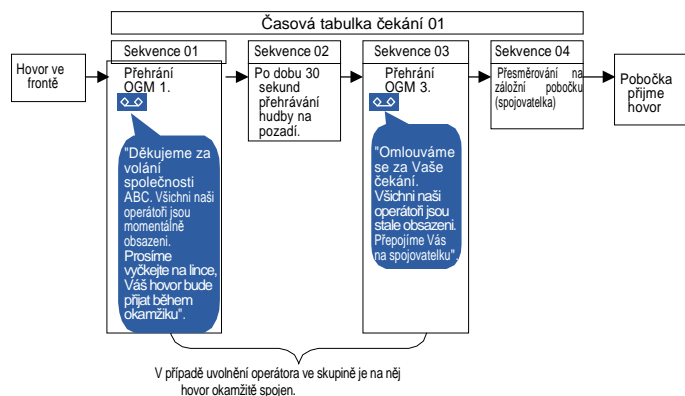
▪ Funkce čekání ve frontě

Pokud jsou všichni operátoři ve skupině ICD obsazeni, systém zařadí další příchozí hovor do fronty čekání. Pro hovory čekající ve frontě jsou k dispozici volitelné možnosti zpráv. Ve frontě mohou být volajícím přehrávány různé předem nahrané hlasové zprávy*, nebo mohou být čekající hovory odeslány na záložní pobočku, nebo do hlasové schránky** skupiny, či oddělení.

Zatímco příchozí hovory čekají ve frontě, mohou volající poslouchat hudbu, nebo předem nahrané zprávy s akční nabídkou výrobků a služeb firmy, což pomůže snížit počet ztracených hovorů a obchodních příležitostí. Hovory ve frontách jsou obsluhovány pomocí sekvence naprogramované v Časové tabulce čekání (viz níže). Pro každý časový režim (den/oběd/pauza/noc) mohou být přiřazeny různé sekvence a každá časová tabulka čekání může mít různý počet sekvencí.

*: Vyžaduje volitelnou kartu DISA zpráv (KX-TDA0191/3191).

** : Vyžaduje volitelný Systém hlasových vzkazů KX-TVM50/TVM200.



▪ Funkce přetečení

V případě velkého objemu příchozích hovorů, kdy dojde k naplnění fronty čekajících hovorů ve skupině ICD, nebo časového čítače přetečení, jsou hovory přesměrovány na předem naprogramovanou destinaci přetečení (Zastavení směrování), nebo je volajícím odeslán obsazovací tón.

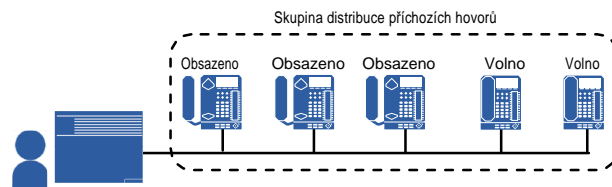
Zastavení směrování/Přetečení ve skupině ICD

Zastavení směrování/Přetečení může být přiřazeno každé skupině ICD a pro každý časový režim (den/oběd/pauza/noc). Typy destinací, které mohou být přiřazeny pro případ přetečení jsou:

- Pobočka (Digitální telefon/Analogový telefon/ISDN pobočka)
- Skupina ICD/Skupina systému hlasových vzkazů
- Spojovatelka
- DISA/Automatická spojovatelka
- Analogová/ISDN/IP vnější linka
- Externí Pager/zvonek
- PBÚ ve rámci privátní sítě
- Dálková správa (ISDN/Analogová)

▪ Busy on Busy

Když příchozí hovor vstoupí do skupiny ICD a předem nastavený počet poboček operátorů v této skupině je obsazený, uslyší volající obsazovací tón, nebo bude jeho hovor zařazen do fronty čekání, i když jsou v této skupině některé pobočky volné*.



Volající uslyší obsazovací tón

Například: Pokud je ve skupině ICD zařazeno 5 operátorů a maximální počet operátorů pro příjem hovorů je nastaven na 3, tak i v případě, že jsou zbývající dvě pobočky volné, obdrží další příchozí hovor obsazovací tón, nebo bude zařazen do fronty čekajících hovorů.

Tato funkce je výhodná když někteří zaměstnanci musí být dočasně k dispozici pro jinou činnost, než příjem hovorů – například osobní jednání se zákazníkem.

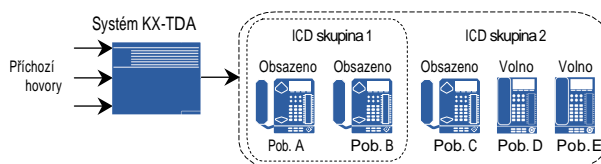
Pozn:

* Pokud není předem nastavena destinace přetečení.

Pro tento typ aplikace není vhodný režim Přihlášení/Odhlášení.

▪ Rozšíření skupiny

Pokud jsou všichni členové skupiny ICD obsazeni, je možné skupinu rozšířit pomocí funkce přetečení. Rozšířená skupina bude přijímat hovory do té doby, než se uvolní některý operátor původní skupiny.

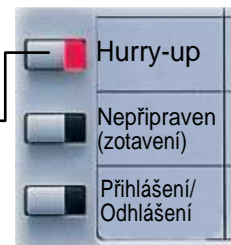


▪ Tlačítko Hurry-up

Programovatelné tlačítko může být naprogramováno jako tlačítko Hurry-up. Lze využít pro ruční přesměrování nejdéle čekajícího hovoru ve frontě ICD skupiny na destinaci přetečení.

Tato funkce se také nazývá Přepojení Hurry-up. Počet hovorů čekajících ve frontě před přepojením Hurry-up je možné naprogramovat.

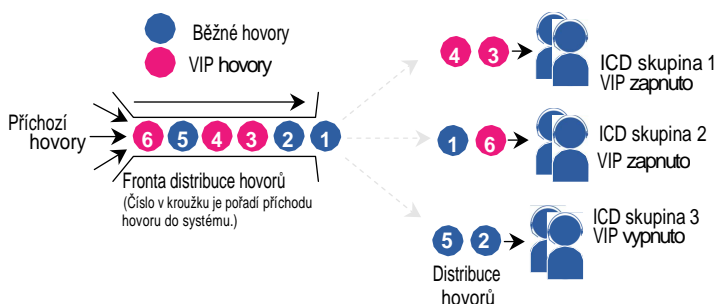
Bliká červeně	Ve frontě více než přednast. počet hovorů
Svítil červeně	Ve frontě maximálně přednast. počet hovorů
Zhasnuto	Žádný hovor ve frontě



- **Časovač zastavení (Den/Oběd/Pauza/Noc)**
Funkce časovače zastavení poskytuje automatické přesměrování příchozího vnějšího hovoru na předem nastavenou pobočku v případě dosažení Času zastavení. KX-TDA nabízí čtyři časové režimy časovače zastavení (Den/Oběd/Pauza/Noc) pro celý systém.

- **VIP hovor**
Umožněním režimu VIP hovor mohou Call Centra s vícenásobnými ICD skupinami upřednostnit směrování určitých hovorů na operátory pro rychlejší vyřízení, například hovory do ICD skupiny Prodej a Finance mohou mít přiřazenu nejvyšší prioritu. Společnosti také mohou využít režim VIP hovoru pro rychlejší vyřízení hovorů VIP zákazníků, kteří volají určitou ICD skupinu.

V případě použití režimu VIP hovor ve vícenásobných skupinách má ICD skupina s nejnižším číslem při příjmu hovorů nejvyšší prioritu.



- **Kvalifikační kód (Účtovací kód)**
Při použití PBÚ Účtovacích kódů jako Kvalifikačních kódů si může vedení Call Centra vytvořit detailní analýzu všech příchozích/odchozích hovorů.

Operátoři mohou zadávat odpovídající 1-10-číselný účtovací kód pro rozlišení typu hovoru, zákazníka, nebo dotazu, který je pak zobrazen ve výtisku informací o hovorech SMDR.

Kód může být zadáván:

- Volitelně – umožňuje operátorům být zadán kdykoli během hovoru.
- Povinně – operátor jej musí zadat na začátku (nebo konci) hovoru.

Pro snadné použití této funkce mohou být přiřazena programovací tlačítka Kvalifikačních kódů, tak aby mohl operátor jednoduše stisknout tlačítko v případě potřeby.

Například:
Operátoři zákaznického telefonního centra banky mohou mít naprogramovány následující účtovací kódy pro rozlišení typu dotazů.



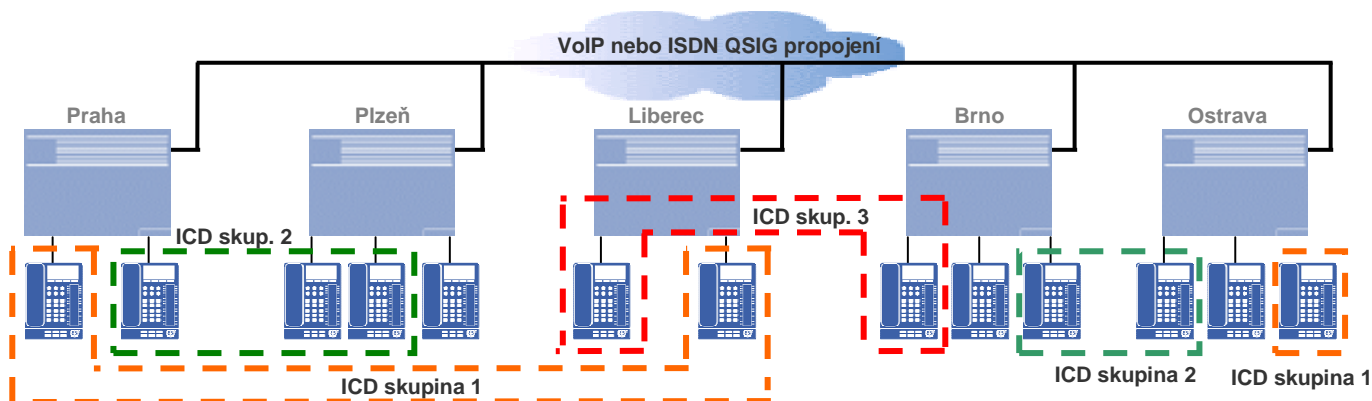
Datum	Čas	Pob.	VL	Volající číslo	Doba vyzv.	Kval. kód	ICD
03/06/04	13:36	102	01	1234567890123	00:00'30	0010	TR
03/06/04	13:37	112	02	1234567890123	00:02'15	0020	TR
03/06/04	13:51	134	04	1234567890123	00:04'03	0030	TR
03/06/04	13:56	213	06	1234567890123	00:01'20	0040	TR
03/06/04	13:58	161	11	1234567890123	00:03'30	1234567890	TR

Pro generování detailních výpisů na základě kvalifikačních kódů může být využit tarifikační software – např. 0010 = Obecné dotazy.

▪ Síťová ICD skupina

Síťová ICD skupina umožňuje společně implementovat řešení distribuovaného Call Centra – propojení operátorů v geograficky různorodých kancelářích a vytvoření velkého Call Centra kombinací operátorů dostupných ze všech lokalit společnosti. Tímto způsobem lze výrazně snížit operativní náklady Call Centra a zároveň nabídnout služby Call Centra napříč různými časovými pásmy.

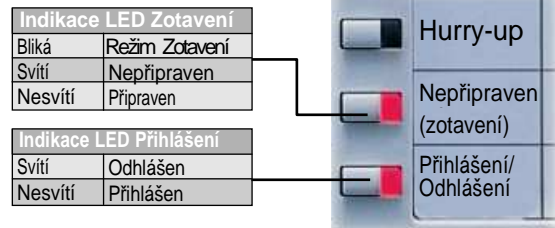
Až 5 systémů KX-TDA může být součástí síťové ICD skupiny. Každý systém může mít až 32 lokálních poboček v jedné ICD skupině. V systému, který přijímá příchozí hovor, vyzvání současně 28 poboček z celkem 32 a 4 jsou využity pro volání ICD skupin zbývajících 4 zasíťovaných systémů (32 - 4 = 28). Toto uspořádání dovoluje zřídit síťovou ICD skupinu v níž může současně vyzvánět až 156 poboček (1 x 28 + 4 x 32 = 156) napříč celou sítí PBÚ systémů.



Funkce operátorů

Systémy KX-TDA standardně podporují četné funkce operátorů Call Centra. Operátoři se mohou přihlašovat a odhlašovat z konkrétní nebo ze všech ICD skupin, jejichž jsou členy. Operátoři mohou odložit příjem hovoru, nebo uskutečnění nového hovoru zákazníkovi, zatímco se zotavují a zaznamenávají předchozí hovor se zákazníkem. Pro zamezení ztrátám hovorů jsou pobočky operátorů nastaveny tak, aby se automaticky odhlásily ze systému, pokud během předem nastaveného časového úseku nezodpoví žádný hovor. Navíc, pro zvýšení flexibility pracovního prostředí systémy KX-TDA podporují 'Hot Desking' – operátor se může přihlásit na jakémkoli volném telefonu pomocí svého předprogramovaného identifikačního čísla (telefon se dočasně nastaví jako operátorův vlastní). Pro účely přefakturace hovorného zákazníkům při odchozích kampaních, nebo pro sledování trasování odchozích hovorů z důvodů kontroly nákladů vedením společnosti mohou být operátoři povinni zadat před hovorem účtovací kód.

- Přihlášení/Odhlášení (konkrétní/všechny ICD skupiny)
- Automatické odhlášení
- Hot Desking/Přenosná pobočka pro virtuální pobočku
- Zotavení (Příchozí a odchozí* hovory)
- Účtovací kód (Kvalifikační kód)



* Tato nová funkce je výhodná pro odchozí Call Centra. Pokud je použit software pro sledování a statistiku hovorů, je čas zotavení zobrazen před záznamem dalšího hovoru, aby bylo vidět efektivní využití této doby mezi dvěma hovory.

Funkce správce Call Centra

Systémy KX-TDA nabízejí vestavěné funkce správce Call Centra – díky nim má správce Call Centra je k dispozici přehled o výkonnosti operátorů a frontě hovorů v reálném čase. Při použití digitálního telefonu s 6-řádkovým displejem (např. T7636) může pobočka správce Call Centra monitorovat různé důležité statistiky Call Centra, jako jsou například: Celkový počet zpracovaných hovorů, Průměrná doba čekání, Počet ztracených hovorů atd.

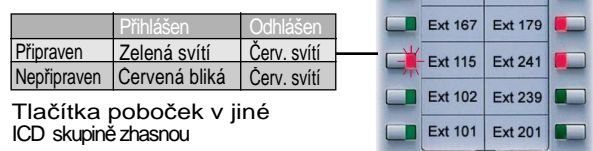
Monitorování v reálném čase

31 Led 08:13 Pát	--- Datum a čas
250:Prodejní oddělení	--- Číslo plovoucí pobočky / Jméno ICD skupiny
Čekajících hovorů :00006	--- Počet hovorů ve frontě
Max. doba čekání :05'10	--- Nejdelší doba čekání
EXIT LOG SPRVS	

Analýza historie

Od 29 Ledna 09:10	--- Datum a čas zahájení monitorování
Celkem hovorů :00996	--- Celkový počet příchozích hovorů
Hovory na záložní :00131	--- Počet hovorů přepadlých na záložní pobočku
Ztracené hovory :00039	--- Počet ztracených hovorů
Průměrné čekání :02'12	--- Průměrná doba čekání
EXIT CLEAR	

Správce může monitorovat stav telefonu každého operátora a také dálkově přihlásit nebo odhlásit pobočku momentálně odhlášeného/přihlášeného operátora do/ze skupiny – jednoduše stiskem odpovídajícího DSS tlačítka digitálního telefonu na své pobočce.



Tlačítka poboček v jiné ICD skupině zhasnou

Rozšířená podpora aplikací Call Center

Uživatelé vyžadující rozšířené vlastnosti a funkce Call Centra mohou snadno získat dostupná softwarová řešení Call Center od softwarových vývojářů na bázi CTI. Tyto softwarové aplikace se integrují se systémy Panasonic KX-TDA přes rozhraní průmyslových standardů TAPI, nebo CSTA – obě rozhraní jsou podporována systémy KX-TDA.

Pro informace o podporovaných CTI aplikacích kontaktujte obchodní zastoupení Panasonic Czech Republic spol. s r.o.