

# Sytel rešenja

## dolazni pozivi (inbound)



Za razliku od kampanja za odlazne pozive gde inteligentni algoritmi za pozivanje sa predviđanjem može da se koristi za optimizaciju produktivnosti agenata, upravljanje efikasnošću kod dolaznih poziva zahteva da dolazno usmeravanje bude precizno i dinamički skrojeno za promenljive operativne zahteve u bilo kom trenutku.

U prilog visoko podesivim mogućnostima usmeravanja, Sytel-ov softver za dolazne pozive koristi prednosti kompletnih funkcija Softdial Contact Center-a da obezbedi jedinstveno prilagodljivo i integrisano rešenje za poslovanje sa dolaznim pozivima.

Ovo podrazumeva podršku za IP i TDM komunikacije, fleksibilno nadgledanje poziva, snimanje i popravljanje servisa, upravljanje podacima kampanje, upravljanje multimedijom u kampanji sa efikasim kombinovanjem audio sadržaja dolaznih i odlaznih poziva, email-om, sms-om i chat-om.

Softdial Contact Center™ takođe uključuje skripting rešenje koje je jedno od najboljih i najlakših za korištenje, koje se danas može naći. Sa Softdial Scriptor™-om bukvalno se može napraviti jedna IVR skripta sa samo nekoliko klikova mišem.

ID	2	Route Name	France to Sales
Description	Calls from France to Sales		
Address Matching			
CLI	0033		
DNIS	3000		
Destination Route			
Destination Address	250		
Re-route External	<input type="checkbox"/>		
Record Externally-routed call	<input type="checkbox"/>		

Slika 1 – konfigurisanje rutiranja dolaznih poziva

Koristeći ugrađene prekonfigurisane korake skripte, korisnik bez programerskog iskustva može sastaviti skriptu za rutiranje za svega nekoliko minuta.

### Usmeravanje dolaznih poziva

Rutiranje dolaznih poziva je određeno od strane Softdial Contact Center™-a prema:

- Izvoru poziva koji je naznačen u CLI informaciji (Caller Line Identity)
- Lokaciji poziva koja je naznačena u DNIS-u (Dialed Number Identification Service)

Uzimajući u obzir CLI i DNIS filtriranje, rutiranje je u potpunosti zasnovano na pripadnosti redu čekanja, čineći ga visoko fleksibilnim i lakim za podešavanje.

Promene u pripadnosti redu i rangu mogu se podešavati dinamički, intervencijom supervizora ili automatski u skladu sa prekonfigurisanim rasporedima.

Agenti (uživo ili virtualni za IVR) mogu biti članovi bilo kog broja redova sa definisanim prioritetima u okviru svakog od njih.

Pripadnost redu ili grupi redova može biti zasnovana na veštinama agenata (apsolutnim ili relativnim), nivoa uspešnosti ili bilo koje druge mere, korisnički definisane.

Ovo supervizoru daje fleksibilnost da definiše kako su agenti iskorišteni u odnosu na lične ili grupne veštine i nivo performansi, bez veoma ograničavajućih i strogih pravila softvera, koji te opcije ograničava.

dolazni pozivi



Agenti mogu dinamički biti pridruženi ili odstranjeni iz redova u bilo koje vreme, i čitavi redovi mogu biti stavljeni u funkciju ili ugašeni jednostavnom instrukcijom. Dakle, ako se operativni prioriteta iznenada promene, ponovna dodela resursa može biti jednostavno promena redova.

Redovi mogu biti podskupovi drugih redova pružajući jednostavan način implementacije kumulativnog preliivanja.

Kumulativno preliivanje je superiornije u odnosu na konvencionalni pojam preliivanja redova s obzirom da ne odbacuje primarne agente nego jednostavno ubacuje dodatne dok zadržava mogućnost izbora primarnog agenta ako ovaj postane slobodan.

Na primer sekundarni red može sadržati IVR agente, ali ako živi agent postane raspoloživ pre nego IVR agent obradi poziv, on se prosleđuje živom agentu.

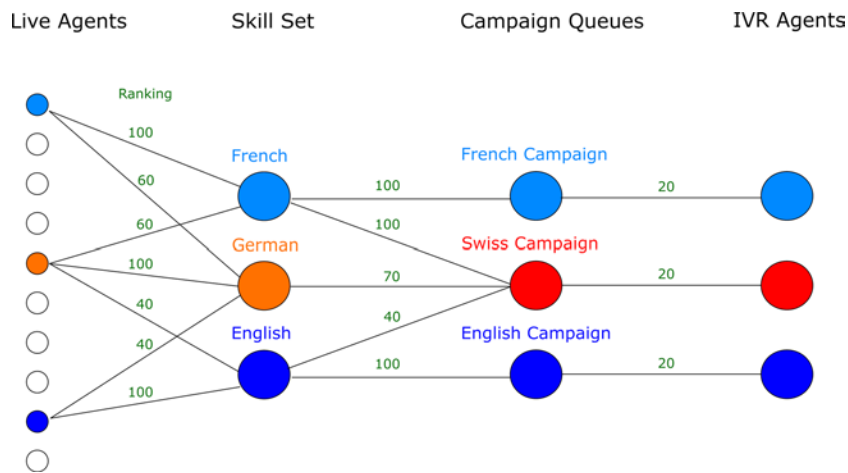
Slika 2 prikazuje primer scenarija rutiranja poziva na osnovu veština, implementiranog korišćenjem hijerarhijskih redova.

Svaki agent je rangiran u skladu sa veštinama (poznavanja jezika) u redu baziranom na veštinama, a ti redovi su rangirani po njihovoj podobnosti različitim kampanjama.

Redovi IVR agenata su takođe konfigurisani za svaku od kampanja kao opcija sa najnižim prioritetom.

IVR skripte mogu biti konfigurisane da zatraže informaciju i vrata poziv u red čekanja, puste muziku za čekanje i čekaju da živi agent postane slobodan ili isplaniraju ponovni poziv.

Svi parametri upravljanja redovima su definisani u jednom prozoru za konfiguraciju redova gde su definisana sva vremena redova, prioriteta, preliivanja, redosled izbora agenata, porukama unutar redova, mešanju kampanja i parametri servisnog nivoa.



Slika 2 – primer rutiranja po veštinama u Softdial Contact Center™-u

Od 1997. Sytel Limited snabdeva sa svojim najboljim softverskim komponentama i potpuno funkcionalnim rešenjima kontakt centara sistem integratore, VARs (Value-added Resellers), ASPs (Application Service Providers) i preprodavcima u preko 40 zemalja širom sveta.

Za više informacija molimo Vas da kontaktirate Vašeg predstavnika za Srbiju i region -

Fonlider d.o.o.  
Sime Igumanova 2-4  
11000 Beograd  
Srbija

T: +381 11 2073010  
E: sytel@fonlider.net  
W: www.sytelco.com

