

# Sytel rešenja

## izveštavanje i upravljanje sistemom



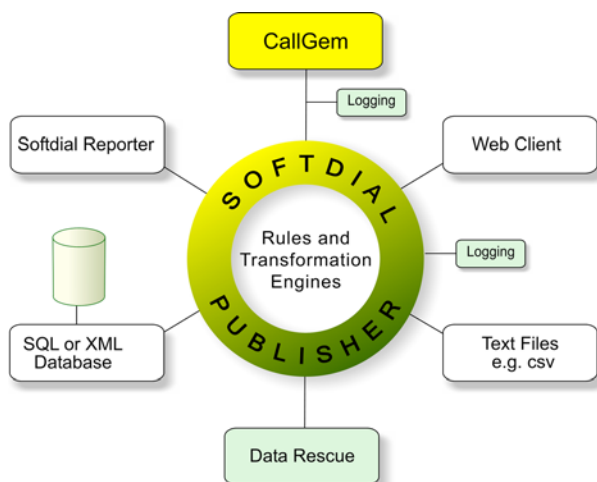
Upravljanje informacijama u realnom vremenu je ključna komponenta efikasnog upravljanja kontakt centrima. To obezbeđuje detaljna obaveštenja na osnovu kojih se donose odluke koje utiču na performanse kontakt centra. Odluke kao što su:

- Raspored prebacivanja agenata između kampanja kako bi se maksimizirali produktivnost i приход
- Kojim agentima treba dozvoliti da preuzimaju i dolazne i odlazne pozive
- Koliko agenata je potrebno da se ispune ciljevi klijenta na kampanji po SLA (Service Level Agreement Ugovor o uslovima usluge)

Slično tome, precizni i detaljni izveštaji su suštinski važni za tačan obračun klijentu. Raznolikost funkcija izveštavanja dozvoljava korisnicima da se diferenciraju nudeći fleksibilne opcije naplate.

CallGem je u središtu Softdial Contact Center™-a i odgovoran je za kontrolu i organizovanje svih sistemskih resursa. On je izvor svih podataka za upravljanje i izveštavanje ali, u okviru CallGem®-a, ova informacija nije dostupna u formatu za čitanje ili prenos.

Ovo je mesto gde dolazi Softdial Publisher™.



Slika 1 – pregled arhitekture Softdial Publisher™-a

### Funkcije

- korisnički podesivi pregledi podataka putem dinamički učitanih XAML šablona
- pregledi podataka mogu biti tekstualni/numerički ili grafički sa izborom od 25 formata grafikona
- podrška podešavanju više kontrolora
- opsežni istorijski i izveštaji u realnom vremenu
- brz pristup do istorijskih podataka kroz visoko optimizovane XML sheme baza podataka
- statusi i detaljni pregledi landlord-a (master korisnik, tenant-a (korisnika), kampanje, reda, agenta i poziva
- lako proširivanje i integrisanje sa postojećim sistemima izveštavanja
- podrška raznovrsnim formatima tekstualnih podataka za unos ili ispis
- pravila i mehanizam za transformaciju Softdial Publisher™-a se mogu konfigurirati da procesiraju individualne formate podataka

### Sigurnost i elastičnost

Softdial Publisher™ je dizajniran za razvoj u hostovanoj arhitekturi, sa integriranim sigurnosnim modelom i segregacijom podataka o tenantima. Svaki tenant pokreće sopstvenu sigurnu instancu Softdial Publisher™ servisa koja obezbeđuje elastičnost u slučaju prekida rada servisa nekog tenanta iz bilo kog razloga.

Ako se dogodi najgore, npr. prilikom nestanka struje ili prekida u mrežnim komunikacijama, Softdial Publisher™ ima ugrađene funkcije logovanja i oporavka podataka u ključnim tačkama sistema, dozvoljavajući da se parcijalno obrađeni podaci u potpunosti povrate i upišu nazad u bazu podataka (sl. 1)

Softdial Publisher™ odvaja svaki detalj iz svakog poziva koji se obradi na Softdial Contact Center™-u i, koristeći svoju moćna pravila i mehanizam za transformaciju, Softdial Publisher™ upisuje ove detaljne informacije u SQL ili XML bazu podataka u veoma pristupačnom obliku.

Istorijski ili podaci u realnom vremenu izvučeni iz baze podataka dostupni su preko HTTP ili TCP/IP u rasponu uobičajenih komunikacionih protokola, npr. SOAP, REST. Detalji ciklusa poziva mogu takođe biti zapisani u tekstualni dokument u formatima kao što su XML, CSV ili tekstualni izveštaj o detaljima poziva.

Sa Softdial Publisher™-om se instalira celi skup prekonfigurisanih tabela za izveštaje, koje sadrže sve najčešće potrebne skupove podataka, pokrivajući landlord-a, tenant-a, kampanju, red, agenta u podatke o sesiji poziva.

Obim prekonfigurisanih izveštaja se neprekidno proširuje sa svakim ažuriranjem proizvoda, međutim, ako se zahteva izveštaj koji nije uključen u standardni skup, dokumenti pravila i mehanizma za transformaciju Softdial Publisher™-a su

zasnovani na XSLT-u, čine prilagođavanje korisnički konfigurisanih izveštaja veoma lako.

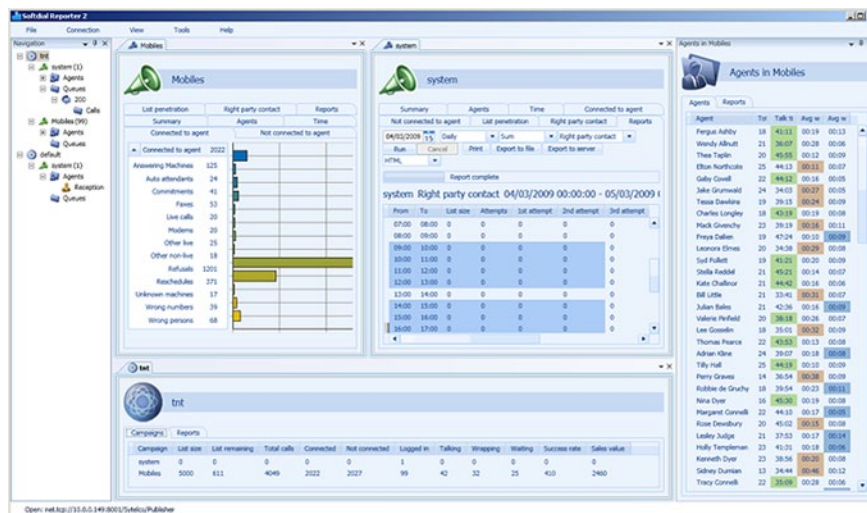
## Aplikacija za izveštaje

Softdial Reporter™ je Sytel-ov alat za izveštaje razvijen na web-u koji Softdial Publisher™ opslužuje istorijskim i podacima u realnom vremenu.

Softdial Reporter™ ima veoma podesiv GUI (grafički korisnički interfejs) koji uključuje odvojene poglede, podršku za istovremeno praćenje više realnih podataka i sposobnost iscrtavanja grafika.

Korisnik može lako konfigurisati preglede podataka, koristeći plivajuće i spojene pregledne panele za svaki skup podataka.

Ovo znači da korisnik može brzo dizajnirati sopstveni ekran za izveštaj prikazujući samo specifične informacije koje su mu potrebne za praćenje (sl. 2).



Slika 2 – primer pregleda u Softdial Reporter™-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

