

Sytel rešenja

skripting



Kao što svaki menadžer kontakt centara zna, agentsko vreme je jedan od najskupljih resursa kontakta centra, ne samo iz perspektive troškova zapošljavanja, nego i zbog propuštenih prilika kad nije optimalno iskorišteno. Dobro dizajnirane agentske skripte mogu povećati performanse agenta, isto kao što loše postavljena skripta sprečava agenta da zaključi prodaju ili pruži odličnu korisničku podršku.

Slično tome, vreme potrebno da se generiše nova skripta ili ažurira postojeća može ograničiti mogućnosti uspeha klijentske kampanje.

Softdial Scripter™ savladava oba ova kritična slučaja sa potpuno funkcionalnim alatom za dizajn skripti i kontrole toka poziva, što dozvoljava relativno neiskusnim korisnicima da kreiraju efikasne, kompleksne i pouzdane agentske aplikacije za veoma kratko vreme.

Softdial Scripter™ je napravljen korištenjem najnovijih Microsoft® .NET tehnologija, a obuhvata sledeće komponente:

- Dizajner skripti – efikasan i lak za korištenje alat za dizajn logike skripti
- Dizajner ekrana – brz alat za dizajn izgleda ekrana sa integrisanom opcijom korištenja Microsoft Expression® Blend-a
- Web skripti – web aplikacija koja je pokrenuta na ekranu agenta

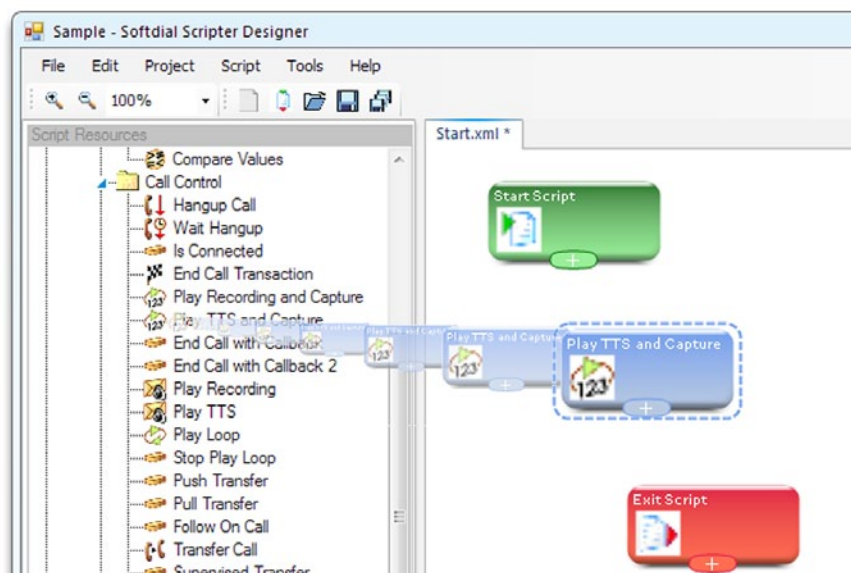
Funkcije

- efikasno, moćno stvaranje skripti
- nije potrebno znanje programiranja
- široka kolekcija koraka skripti
- kreiranje koraka za specifične potrebe
- 'drag and drop' logika dizajna koraka
- pristup bazi kampanje u jednom kliku
- integracija sa MS Expression Blend-om
- kreiranje dolaznih ili odlaznih IVR skripti
- mešanje email, SMS, chat i audio skriptinga
- laka integracija sa trećim aplikacijama
- dinamična funkcija ažuriranja skripte
- web rešenje za hostovane aplikacije

Više od 50 standardnih komponenti skripte su raspoložive za:

- upite na bazi podataka kampanje
- IVR funkcije, kao što su DTMF, TTS i ASR
- upravljanje pozivom uključujući prebacivanje, nadzor i snimanje
- obrada i validacija kreditnih kartica
- upravljanje email, SMS, chat i fax sesijama
- tok skripte – grananje sa odlučivanjem, poređenje vrednosti, pauza i nastavak

skripting

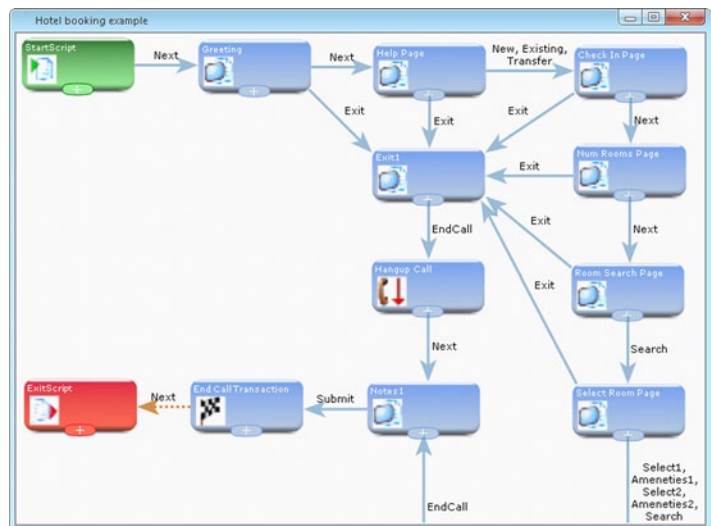


Slika 1 – jednostavan 'drag and drop' dizajn skripte sa Softdial Scripter™-om

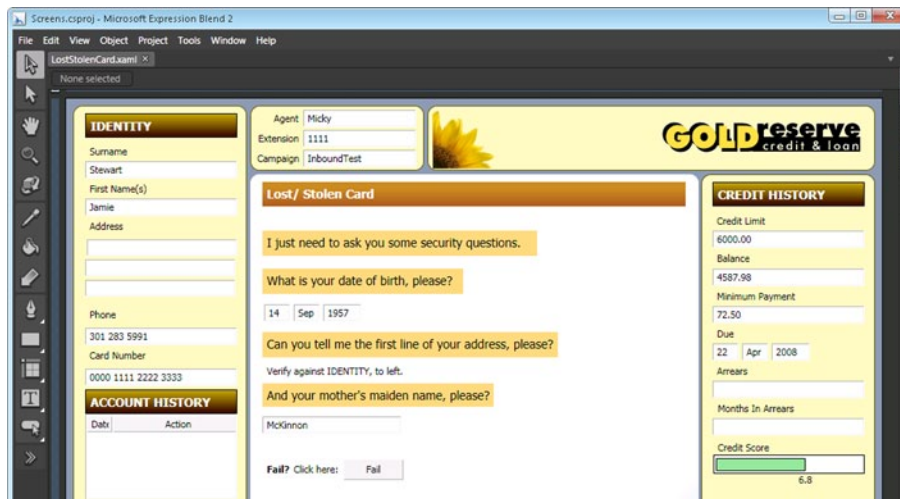


Dizajner Skripti kombinuje proširivu kolekciju najčešće korištenih komponenti sa intuitivnim 'drag and drop' korisničkim interfejsom. Kreiranje skripte je jednostavno prevlačenje komponenti (koraka) na prozor za dizajn i njihovo međusobno povezivanje, povlačenjem strelice između koraka (sl. 1). Izlazni podatak se definiše kada se koraci povežu.

Kada je potrebno izmeniti logiku skripte, pod Softdial Scripter™ dinamičkom funkcijom ažuriranja se misli da se promene na agentskoj skripti mogu brzo primeniti i da će ažurirana skripta biti na ekranu agenta prilikom sledećeg poziva.



Slika 2 – primer dela skripte za hotelsku rezervaciju



Slika 3 – diuajn ekrana sa Microsoft Expression Blend-om

Dizajner ekrana ima 2 oblika; ugrađeni dizajner je idealan za generisanje oblika srednje kompleksnosti, dok se za veoma komplikovane dizajne skriptier direktno vezuje na Microsoft® Expression Blend®, jedan od najmoćnijih web dizajn alata današnjice.

Web skriptier pokreće ekrane i skripte generisane dizajnerskim alatom u pretraživaču na ekranu agenta. Slika 3 prikazuje tipičan agentski ekran dizajniran sa Microsoft® Expression Blend® uređivačkim alatima.

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

