

# Faktat

## OpenScape Office Contact Center

Integroitu yhteyskeskusratkaisu pienille ja keskisuurille yrityksille

Paranna asiakastytyvääisyyttä ja nopeuta asiakaspalvelua tarjoamalla ratkaisu aina ensimmäisellä yhteydenotolla. Vähennä vastaamattomien puhelujen määrää ja nosta samalla myynnin tehokkuus ja volyymi täysin uudelle tasolle!

Ja mikä parasta, saat kaiken helposti hallintaasi, koska uusi OpenScape Office -yhteyskeskusratkaisu tarjoaa käyttöösi opastavan suomenkielisen käyttöliittymän!

OpenScape Office -yhteyskeskusratkaisulla avaat toimistosi uusille ulottuvuuksille!

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications  
[www.siemens.fi/enterprise](http://www.siemens.fi/enterprise)

**SIEMENS**

# Yhteyskeskusratkaisu tavoitettavuus- ja multimediaominaisuuksilla

OpenScape Office -yhteyskeskusratkaisun avulla voit tarjota asiakkaillesi optimaalista palvelua, jonka tasoa voit seurata kattavista raporteista. Suurempi määrä asiakaskontakteja pystytään hoitamaan kerralla loppuun asti.

OpenScape Office -yhteyskeskusratkaisu tarjoaa yhteydenottojen käsittelyn fakseille, sähköposteille ja puhelulle. Mikäli asiakas ei halua odottaa puhelun vastaamista, hän voi jättää soittopyynnön, joka ohjataan takaisinsoittotehtäväksi agenteille. Agentit voivat olla useammassa ryhmässä samaan aikaan ja puhelut voidaan ohjata agenteille heidän taitotasonsa mukaan. Yhteydenotot voidaan luokitella halutulla tavalla ja palveluryhmän jonon ominaisuudet ja aikataulut ovat määriteltävissä helppokäyttöisellä graafisella käyttöliittymällä.

Käytettävissä on normaali ryhmäpohjainen reititys ja VIP-reititys sekä asiakkaille määriteltävät ensisijaiset agentit. Käyttäjät voidaan luokitella kolmeen erilaiseen käyttäjäprofiiliin heidän tehtäviensä mukaisesti. Agenteilla, valvojilla ja pääkäyttäjillä on kullakin erilaiset oikeudet tehtävien suorittamiseen.

OpenScape Office -yhteyskeskusratkaisussa on tarjolla yli 20 vakioraporttia, joiden avulla yhteyskeskuksen toimintaa voidaan seurata ja analysoida.

## Jonot

Jonot muodostavat yhteyskeskuksen perustan. Saapuvat puhelut, faksit ja sähköpostit ohjataan agenteille riippuen siitä, kuinka kauan he ovat olleet vapaana, mikä on heidän taitotasonsa, kuinka kauan soittaja on joutunut odottamaan ja mikä on soittajan prioriteetti. Jonojen toiminta määritellään yksinkertaisen graafisen käyttöliittymän avulla. Ominaisuuksia voidaan lisätä tai poistaa jonosta vetämällä ja pudottamalla hiirellä tarvittavat toiminnot haluttuihin paikkoihin.

Saapuvat puhelut, faksit ja sähköpostit ohjataan automaattisesti niille agenteille, jotka ovat olleet kauimmin vapaana ja joilla on suurin taitotaso (taitopohjainen reititys). Faksit ja sähköpostit ohjataan niille agenteille, joille on annettu vastaavat käsittelyoikeudet.

## Soittopyynnöt ja takaisinsoittotehtävät

Mikäli soittaja ei halua odottaa agentin vastausta, hänellä on mahdollisuus jättää soittopyyntö. Soittopyynnöt jaetaan agenttien myAgent-sovellukseen puhepostiviesteinä siten, että soittaneen asiakkaan sijainti jonnossa säilyy.

## Aikataulut

OpenScape -yhteyskeskuksen aikatauluihin on mahdollista määritellä se, mitä jonoa käytetään kunakin päivänä ja kellonaikana. Näiden lisäksi voidaan määritellä loma-aikatauluja, mikä mahdollistaa entistäkin joustavammat jonojen käsittelyjen ohjaukset.

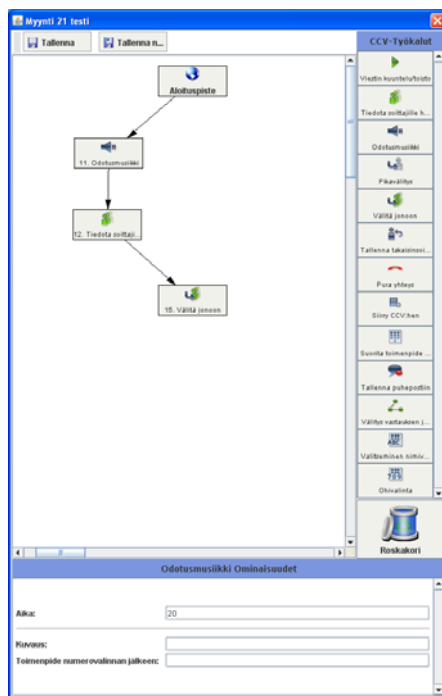
## VIP-asiakkaat

OpenScape Office -yhteyskeskukseen on mahdollista luoda VIP-asiakkaita, joita palvellaan suuremmalla prioriteetilla muihin soittajiin nähden. Asiakas voidaan etsiä ulkoisesta puhelinluettelosta ja luokitella hänet VIP-asiakkaaksi.

## Taitopohjainen reititys

Jokaiselle agentille voidaan asettaa hänen pätevyytään vastaava taitotaso välillä 1 - 100, joka kuvaa hänen kykyään vastata kyseiseen jonoon saapuviin asiakasyhteydenottoihin. Agentille voidaan määritellä sopiva taitotaso erikseen jokaiselle jonolle, jossa hän on jäsenenä. Agentilla voi esimerkiksi olla taitotaso 95 jonolle "Myynti" ja taitotaso 40 jonolle "Tekninen tuki".

OpenScape Office -yhteyskeskus käyttää näitä määrittämiä puhelujen älykkääseen reititykseen paikalla oleville parhaimman taitotason omaaville agenteille. Tällä tavoin taataan se, että asiakkaat saavat aina paras mahdollista palvelua.



## Ensisijainen agentti

Mikäli haluat antaa asiakkaalle henkilökohtaisempaa palvelua, voit osoittaa hänelle ensisijaisen agentin. Tällöin kyseiseltä asiakkaalta saapuvat puhelut pyritään ohjaamaan aina ensisijaiselle agentille. Voit

valita OpenScape Office -ratkaisun ulkoisesta puhelinmuistiosta haluamasi asiakkaan ja osoittaa hänelle sopivimman agentin.

## Ponnahdusikkunat

Agentille voidaan avata ponnahdusikkuna jokaisen saapuvan puhelun, faksin tai sähköpostin yhteydessä. Agentilla on mahdollisuus täyttää tähän ikkunaan uuden asiakkaan yhteystiedot ja lisätä asiakkaan yhteydenottoon liittyviä historiatietoja. Tällä tavalla kaikki tärkeä asiakasinformaatio voidaan tallentaa helposti ja säilyttää niin, että jokaisella agentilla on käytettävissään aina ajantasaiset tiedot jokaisesta asiakkaasta.

## Tauot

Yhteyskeskukseen on mahdollista määritellä vapaasti erilaisia taukotyyppisiä, joista agentit voivat valita sopivan taukonsa ajaksi. Informaatio tauoista tallennetaan yhteyskeskuksen raportteihin.

## Päätetyöskentely

Päätetyöskentelyksi kutsutaan niitä tehtäviä, joita agentti suorittaa puhelun jälkeen. Päätetyöskentelyajan pituus on mahdollista asettaa ennalta, mutta agentti voi halutessaan pidentää aikaa tai lopettaa päätetyöskentelyn aikaisemmin. Agentilla voi olla mahdollisuus yhteydenoton luokitteluun tai häneltä voidaan edellyttää sitä, jolloin yhteydenotolle on mahdollista antaa valmiiksi määritely luokkia tai useita luokkia (esim. kalastusvälineet, veneet, huolto, takuu, uusmyynti, reklamaatiot, tms.). Luokkia voidaan luoda yhteyskeskukseen tarvittava määrä ja luokat voidaan kategorisoida useampaan loogiseen hakemistoon. Luokitellut yhteydenotot saadaan näkyviin raporteille, joista niitä voidaan analysoida luokkien mukaan.

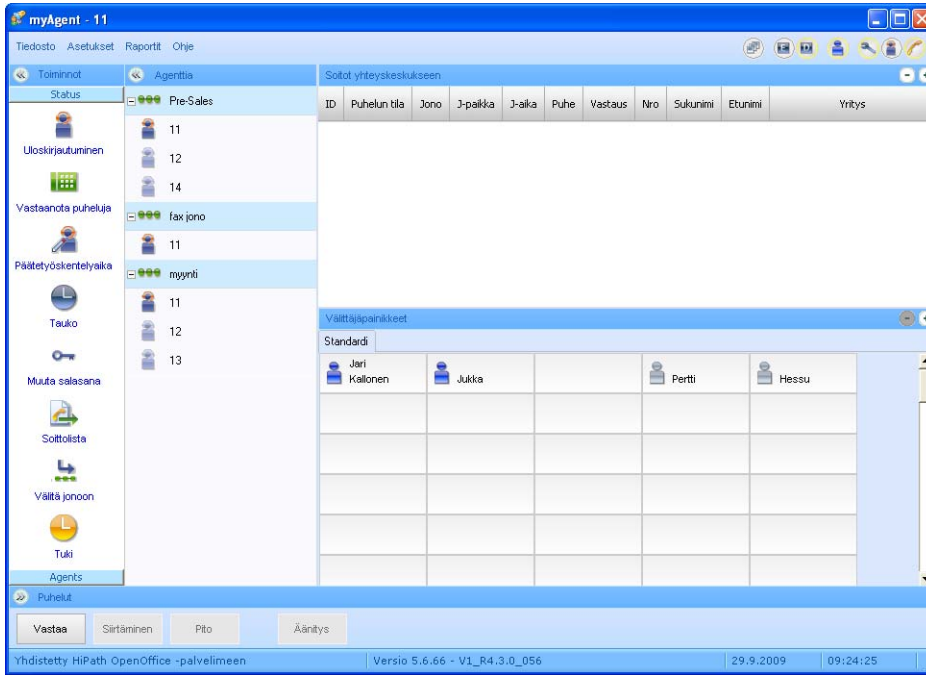
## Raportit

Yhteyskeskuksessa on käytettävissä reaaliaikaisia, kumulatiivisia ja historiaraportteja kaikista yhteydenottotyypeistä. Raportit tarjoavat yksityiskohtaisia tietoja yhteyskeskuksen toiminnasta. Tämä mahdollistaa yhteyskeskuksen toiminnan paremman valvomisen, päätöksenteon tehostamisen ja puuttumisen mahdollisiin ongelmatilanteisiin - ennen kuin niistä edes muodostuu ongelmia.

Raja-arvoja ja hälytyksiä voidaan luoda helposti kiinnittämään valvojan huomion, jos ennalta määritellyt suoritusarvot ylittyvät tai alittuvat.

Historiaraportit ovat käytettävissä diagrammi- ja taulukkomuodossa.

# myAgent



## Soittolista

Yhteyskeskuksen yhteisestä soittolistasta löytyvät tiedot kaikista yhteyskeskuksen puhelu-, faksi- ja sähköpostiyhteydenotoista. Käyttäjät näkevät yhteydenotoista käyttäjäprofiilinsa (agentti, valvoja tai ylläpitäjä) oikeuttamat tiedot.

## myAgent

MyAgent on yhteyskeskuksen käyttäjien työkalu, joka tarjoaa käyttäjäprofiilista riippuen erilaisia toimintoja puhelu-, faksi- ja sähköpostiyhteydenottojen käsittelyyn:

- Helppokäyttöinen ja intuitiivinen käyttöliittymä yhteydenottojen käsittelyyn:
  - Puhelut
  - Soittopyynnöt (takaisinsoittotehtävät)
  - Faksit
  - Sähköpostit
- Läsnaolotiedot raportoitavissa
- Reaaliaikaisten tilastojen näyttö
- Pikaviestit

Voit lähettää pikaviestin työntekijälle, joka puhuu puhelua. Tällä tavalla häntä voidaan informoida toisesta tärkeästä puhelusta tai muusta tärkeästä asiasta puhelun aikana niin, että meneillään olevaa puhelua ei häiritä.

- Jononäytöt odottaville puheluille, fakseille ja sähköposteille

- Tukipyyntö

Agentit voivat tarvittaessa lähettää puhelun aikana tukipyynnön yhteyskeskuksen valvojalle ja kirjoittaa samalla pyyntöön sen, mistä on kyse ja millä tavalla he haluavat tukea: Pikaviestin välityksellä, puhelun päällekytkymällä tai pelkästään myötäkuuntelemalla.

- Paikalla oleviin agentteihin voidaan ottaa tarvittaessa yhteys puhelimella tai tietokoneella hiirtä klikkaamalla.
- Kattavat raportit
- Reaaliaikaiset tiedot yhteyskeskuksen avaintoiminnoista, kuten agenttien kuormitustilanteesta ja jonojen puhelutilanteesta, jonottavista puheluista ja jonoajoista.
- OpenScape Office -käyttäjien läsnäolotietojen näyttö
- Soittolista
- Puhelun nauhoitusmahdollisuus (käyttäjän on huomioitava oikeudelliset näkökohdat)

## Käyttäjät

Yhteyskeskuksen käyttäjille on valittavissa seuraavat käyttäjäprofiilit:

- Agentti
- Valvoja
- Ylläpitäjä

## Tekniset tiedot

### Yhteyskeskuksen kapasiteetit

- Agentteja: 64
- Ryhmiä: 50
- Jonoja: 50
- Valvojia: 64

## Vaatimukset OpenScape Office -palvelimelle

### Laitteistovaatimukset

- Vähintään 1 GB RAM
- Vähintään 300 GB vapaata kovalevytilaa
- Prosessori 2400 MHz Pentium tai vastaava
- Verkkokortti (LAN  $\geq$  100Mbit/s)
- DVD-asema
- Laajakaista-internetliittymä ohjelmistopäivityksiä varten

### Ohjelmistovaatimukset

Standardi openSUSE Linux 10.3 KDE-liittymällä, 32 Bit-asennus

## OpenScape Office myAgent -sovellus

### Laitteisto- ja ohjelmistovaatimukset

- Käyttöjärjestelmä:
  - Microsoft Windows XP SP3 (32 bit)
  - Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit)
  - Microsoft Windows Vista SP1 (32 bit)
- Laitteisto
  - 2 GHz prosessori
  - 512 MB RAM Microsoft Windows XP SP3 (32 bit) -käyttöjärjestelmälle
- 1 GB RAM Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit) - ja Microsoft Windows Vista SP1 (32 bit) -käyttöjärjestelmille
  - 100 Mbit/s LAN
  - SVGA (800x600) näyttö

## Terminaalipalvelin- ja Citrix-palvelinympäristöt

myAgent -sovellusta on mahdollista käyttää myös terminaalipalvelin-/Citrix-palvelinympäristöissä, mikäli alla luetellut edellytykset täyttyvät.

Huomaa: Terminaalipalvelin-/Citrix-palvelinympäristöt mukaanlukien palveluna tarjottavat ratkaisut ja virtuaaliympäristöt ovat aina asiakkaan tai palveluntarjoajan omalla vastuulla.

- Ohjelmistovaatimukset
  - Microsoft Windows Server 2003 SP2 terminaalipalvelimenä + Office 2003 SP3 -palvelimeen asennettu myAgent-sovellus
  - Microsoft Windows Server 2003 SP2 terminaalipalvelimenä + Office 2007 SP1 -palvelimeen asennettu myAgent-sovellus

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 Citrix Presentation Server 4.5 Platinum Edition -palvelimenä + Office 2003 SP3 -palvelimeen asennettu myAgent-sovellus
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 Citrix Presentation Server 4.5 Platinum Edition -palvelimenä + Office 2007 SP1 -palvelimeen asennettu myAgent-sovellus

- Laitteistovaatimukset  
Asennettavissa olevien myAgent-sovellusten lukumäärä riippuu palvelimen suorituskyvystä ja työmuistin määrästä. Palvelimessa samanaikaisesti käytössä olevien muiden sovellusten vaatima työmuistin määrä tulee ottaa huomioon erikseen.  
MyAgent-sovelluksen edellyttämä työmuistin määrä on seuraava:

- n. 5.000 Kbit ensimmäiselle asennukselle
- n. 5.000 Kbit/käyttäjä seuraaville asennuksille  
Muistimäärät on laskettu seuraavissa olosuhteissa:  
MyAgent-sovelluksen lisäksi käytössä ei ollut muita sovelluksia. Liitännät liisahakemistoihin, LDAP-tietokantoihin sekä Outlook -kalenteri-integraatio eivät ole mukana.

- Huomioitavaa Citrix-palvelinympäristössä:  
Windows-työkälu-palkki Citrix-Server-Client -sovelluksessa tulee asettaa 1 korkeusyksikön korkuiseksi, jotta myAgent-sovelluksen ponnahdusikkunat ja valikot olisivat käytettävissä.

## Tuetut järjestelmät

- HiPath 3800 V8

## Tuetut kielet

	de	en	dk	fr	it	nl	pt	se	sp	tr	pl	no	fi
OpenScope Office (myAgent)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	en	X	X	X
TUI (Telephone User Interface = puhelinkäyttöliittymä)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	en	X	X	X
HiPath OpenOffice Assistant	X	X	en	X	X	en	X	X	X	en	en	en	en

## Tuetut puhelinpäätelaitteet

Päätelaite	myAgent
OpenStage HFA	kyllä
optiPoint 500	kyllä
optiPoint 410 HFA	kyllä
optiPoint 420 HFA	kyllä
optiPoint WL2 professional	kyllä
OpenScope Personal Edition	kyllä
OpenStage SIP	ei
optiPoint 410 SIP	ei
optiPoint 420 SIP	ei
DECT	ei
Analoginen puhelin	ei
S <sub>0</sub>	ei

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications  
www.siemens.fi/enterprise

© Siemens Enterprise Communications 09/2009 • PL 60 • FIN-02601 Espoo

Tunnus: A31002-P1000-D101-1-7329

Tämän dokumentin tiedot ovat yleisluontoisia tuote- ja toiminnallisuuskuvauksia, jotka eivät konkreettisisissa tapauksissa välttämättä päde kuten kuvattu tai jotka voivat muuttua tuotteen kehityksen yhteydessä.

Oikeus muutoksiin pidätetään. Painettu Suomessa.