



Программное обеспечение контакт-центра

Передовое решение Genesys IP Contact Center позволяет контакт-центрам осуществить переход к технологии передачи голоса по IP-сетям.

Отличительные особенности

- > Помогает осуществить переход вашего контакт-центра к использованию IP-телефонии шаг за шагом, при этом сохраняя имеющиеся функциональные возможности.
- > Позволяет интегрировать многочисленные каналы связи в рамках одного взаимодействия с клиентом, предоставляя клиентам на выбор обслуживание по телефону, электронной почте или в режиме чата.
- > Позволяет максимально эффективно использовать ресурсы как в головном так и удаленных филиалах компании.
- > Позволяет осуществлять интеграцию с другими приложениями на базе SIP, помогает избежать "привязки" к одному поставщику, сложных обновлений и затрат на дорогостоящее сопровождение.

Краткий обзор

Перейдя на инфраструктуру технологии передачи голоса по IP сетям (VoIP) и IP-телефонию (IPT), заказчики могут самостоятельно выбирать поставщиков аппаратного и программного обеспечения для создания модульного решения для своего контакт-центра. Усовершенствованные стандарты, такие как протокол инициации сессии (SIP) (RFC 3261), позволяют приложениям телефонной связи взаимодействовать друг с другом и обеспечивать функциональные возможности, что ранее было возможно только при использовании оборудования от одного производителя.

Genesys IP Contact Center предлагает комплексное решение, включающее Genesys Customer Interaction Management Platform и интеллектуальное модульное программное обеспечение, предоставляющее функциональные возможности устройства автоматического распределения вызовов (ACD) и учрежденческой АТС (УАТС).

"Протокол SIP позволяет открыть для мира телекоммуникаций всю мощь открытых систем. В частности, в контакт-центре, в силу его обязательной мультимедийности, открытые системы позволяют пользователям выбирать аппаратное и программное обеспечение любых производителей для обработки очередей, маршрутизации и обслуживания взаимодействий. По этой причине мы рассчитываем, что протокол SIP станет "de facto" стандартом для систем IP-связи предприятий".

Катрина Хауэл (Katrina Howell), руководитель программ/отдела анализа стратегических решений, Frost & Sullivan

Программное обеспечение контакт-центра > Genesys IP Contact Center

Возможности	> Преимущества
Централизованная среда конфигурации	> Сокращает время, затрачиваемое на административные задачи, благодаря возможности изменения параметров контакт центра и операторов в рамках одной среды конфигурации.
Гибкий выбор оконечных IP-устройств	> Сокращает капитальные затраты благодаря использованию стандартных, массовых оконечных IP-устройств, таких как, например, программный IP-клиент или аналоговый телефон с VoIP-шлюзом.
Высокая готовность	> Максимально увеличивает готовность и сводит к минимуму неудовлетворенность клиентов обслуживанием при коэффициенте готовности инфраструктуры 99,999%.
Масштабируемость	> Позволяет постепенно осуществить переход к IP-телефонии, начав с нескольких операторов и расширить центр до нескольких тысяч IP-операторов при помощи Genesys Customer Interaction Management Platform.

Переход к инфраструктуре VoIP

Решение Genesys IP Contact Center предлагает компаниям несколько способов осуществления перехода к инфраструктуре VoIP. Платформа Customer Interaction Management Platform, лежащая в основе Genesys IPCC, применяет те же бизнес-правила и обеспечивает централизованное управление конфигурированием операторов, независимо от того, подключен ли оператор к собственной УАТС предприятия или программному IP-коммутатору. Для того чтобы перейти на VoIP, контакт-центрам больше не нужно заменять аппаратно-программное обеспечение, так как Genesys IP Contact Center полностью поддерживает технологию действующей УАТС. Таким образом, предприятия могут защитить имеющиеся капиталовложения в контакт-центры и осуществить миграцию тогда, когда в этом появится коммерческая необходимость.

Genesys IP Contact Center дает возможность удаленным от основного контакт-центра филиалам выступать в качестве логического расширения контакт-центра. В результате, взаимодействия с клиентами обрабатываются соответствующим ресурсом в пределах одного предприятия, независимо от того, где физически находится этот ресурс – в контакт центре или в удаленном филиале. Все операторы (независимо от того, являются ли они сотрудниками филиала или удаленного офиса) выступают в качестве единой группы операторов при маршрутизации и

составлении отчетов.

Для осуществления различных вариантов миграции Genesys предлагает следующие решения:

Express IP Contact Center

Это предложение включает пакет Genesys Express вместе с Genesys IPMX в качестве готового к развертыванию компонента. Решение предназначено для контакт-центров среднего размера, насчитывающих до 150 операторов.

Enterprise IP Contact Center

Это решение предназначено для крупных контакт-центров, располагающих одним или несколькими абонентскими пунктами. Genesys IPMX также можно развертывать как часть решения, что устраняет потребность в отдельной гибридной или "чистой" IP-УАТС. Решение легко масштабируется до нескольких тысяч операторских мест.

Network IP Contact Center

Это решение предназначено для телекоммуникационных компаний, которые хотели бы предлагать управляемые услуги или хостинг IP контакт-центра. Решение включает возможности интеграции с программными IP-коммутаторами операторского класса и оптимизирует использование интерфейса SIP Network T-Server.

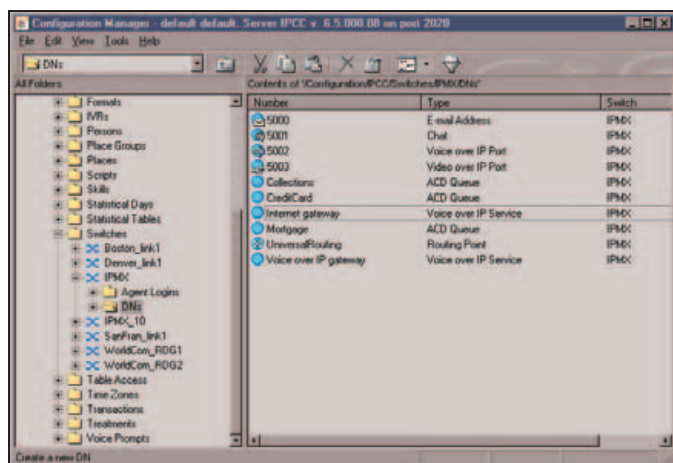
"Genesys IP Contact Center – это прекрасное решение, позволившее нам обеспечить отличное обслуживание наших клиентов, а также снизить расходы и использовать дополнительные средства управления. Через 5 лет большинство компаний будут использовать IP-телефонию".

Лука Беллати (Luca Bellati), менеджер решений для CRM и контакт-центра, CartaSi

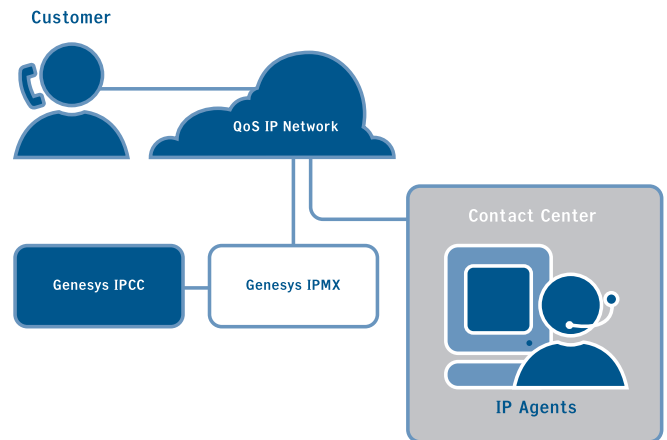
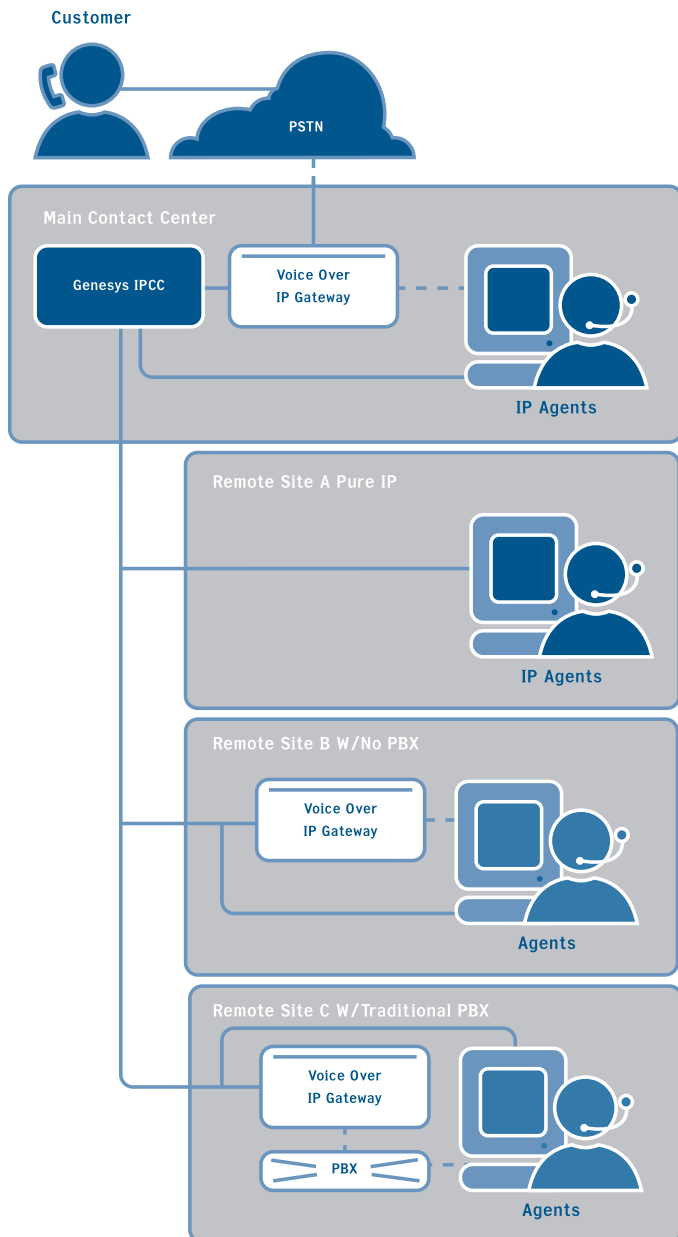
Программное обеспечение контакт-центра > Genesys IP Contact Center

Использование IP в контакт-центре

Genesys IP Contact Center позволяет контакт-центрам предлагать многочисленные каналы связи своим клиентам, включая функцию голосового самообслуживания, при этом изменение технологии остается незаметным для клиента. Genesys Voice Platform (GVP) предлагает такие расширенные возможности, как распознавание речи на естественном языке, преобразование текстовой информации в речевую, поддержку vXML, тесно интегрированные с Genesys IP Contact Center. Независимо от того, обращается ли клиент по телефону, электронной почте или в режиме чата, взаимодействие единообразно для пользователя обрабатывается и контролируется в среде Genesys IP Contact Center. Компания получает полную картину взаимодействий с клиентом, так как необходимая информация одновременно с вызовом направляется лучшему из свободных операторов.



Конфигурирование Genesys IP Contact Center выполняется быстро и легко при помощи Genesys Configuration Management Environment (Среда управления конфигурированием). Все объекты коммутации (дополнительные номера, точки маршрутизации, очереди), а также номерной план компании задаются программно. Управление всеми основными конфигурационными настройками также осуществляет Genesys, устраняя необходимость синхронизации с УАТС сторонних производителей. Конфигурирование выполняется динамически с использованием Genesys Configuration Management Environment (см. рисунок) или Genesys Configuration Wizards (Мастеров конфигурации).



Видеозвонок из киоска клиента оператору видео-связи. Схема вызова.

1. Во время просмотра Web-страницы клиент инициирует обращение к представителю банка, между киоском и Genesys IPCC устанавливается IP-соединение.
2. Genesys IPCC принимает видеозвонок и определяет наиболее подходящий свободный ресурс (оператора, интерактивное голосовое меню) на основании бизнес-правил клиента.
3. После определения оператора Genesys IPCC направляет IP-видеозвонок оператору по видео-связи. IP-видео выводится на рабочий стол оператора вместе с сопутствующими данными о клиенте.
4. Происходит взаимодействие клиента и оператора - передача голоса, видео и данных по IP-сетям.

Голосовой вызов из телефонной сети общего пользования IP-оператору. Схема вызова.

1. Клиент набирает номер с префиксом 800 например, или специально выделенный номер сети общего пользования (ТфОП), затем вызов переходит на VoIP-шлюз.
2. IP-VATC отправляет запрос маршрутизации на Genesys IP Contact Center.
3. Genesys IP Contact Center определяет наиболее подходящий для обработки данного вызова агента (обычного оператора или IP-оператора) на основании клиентских бизнес-правил. После определения оператора, IP-VATC устанавливает соединение с IP-агентом. Вызов выводится на рабочее место оператора вместе с сопутствующими данными о клиенте.
4. Происходит взаимодействие клиента и оператора - передача голоса по ТфОП/IP.

