



AEONIX
CONTACT CENTER
SIMPLY DONE RIGHT



О Tadiran Telecom

Более 50 лет Tadiran Telecom помогает сервисным фирмам и производствам повысить продуктивность работы и уровень обслуживания потребителей благодаря нашим решениям для корпоративных коммуникаций.

Частная компания, принадлежащая Shlomo Group (ОАК с оборотом \$ 1 млрд.)

Офисы в США, Китае, Индии и Израиле

Присутствие в 41 стране через партнерскую сеть, насчитывающую более 250 компаний

Сегменты рынка: Энергетика, Транспорт, Здравоохранение, Государственные учреждения, Образование, Гостиничный бизнес, Финансовые институты, предприятия малого и среднего бизнеса.

Более 100,000 установок телекоммуникационных систем и более 3,000 установок контакт-центра

afcon
Afon Holdings Shlomo Group



SHLOMO GROUP



tadiran
simply done right.

Более 100,000 клиентов в 41 стране мира



Аеoniх контакт-центр

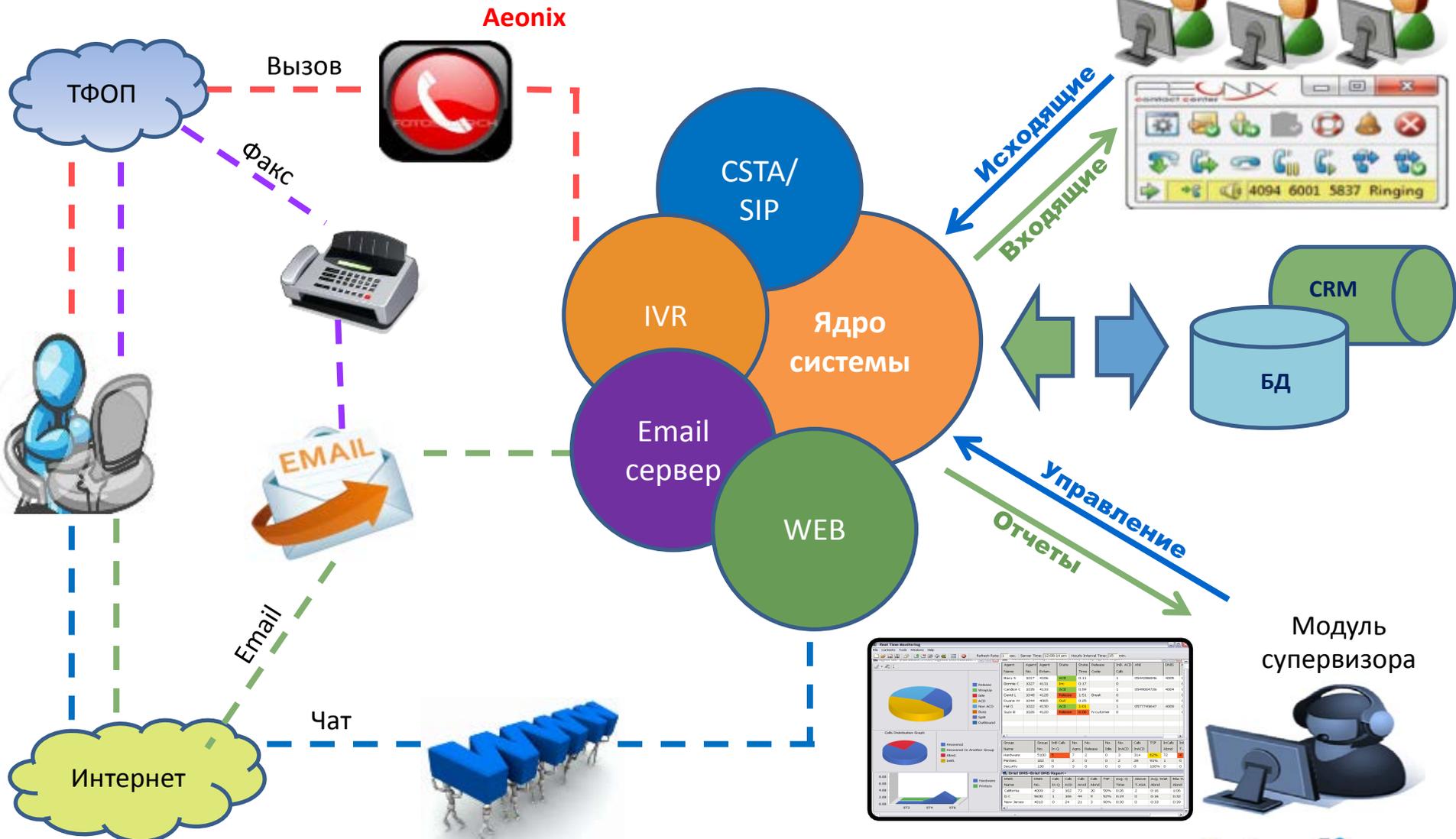


Table from the Supervisor Module interface:

Agent	Agent	State	State	Hold	Hold	Hold	Hold	Hold	Hold
1001	1001	1001	1001	1001	1001	1001	1001	1001	1001
1002	1002	1002	1002	1002	1002	1002	1002	1002	1002
1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
1004	1004	1004	1004	1004	1004	1004	1004	1004	1004
1005	1005	1005	1005	1005	1005	1005	1005	1005	1005

Управление контакт-центром в реальном времени

Цветные коды для визуальной ориентации

Agent Name	Agent No.	Agent Exter.	State	State Time	Release Code	InB. Calls	NON. Calls	DNIS	ANI
Glen B	1015	3091	Idle	0:08		0	0		
Lance H	1040	3068	Out	0:58		0	1		
Max S	1052	3093	Release	0:21	No Code	0	0		
Micheal M	1003	3095	Out	0:09		0	1		
Nicholas G	1034	3094	Idle	0:13		0	0		
Nitin N	1022	3064	Release	0:37	No Code				
Sandra G	1005	3088	Release	0:11	No Code				
Sean C	1004	3067	Idle						
Steve S	1047	3079	Idle						
Thomas T	1023	3081	Idle						
Tony F	1025	3083	Idle	1:00					

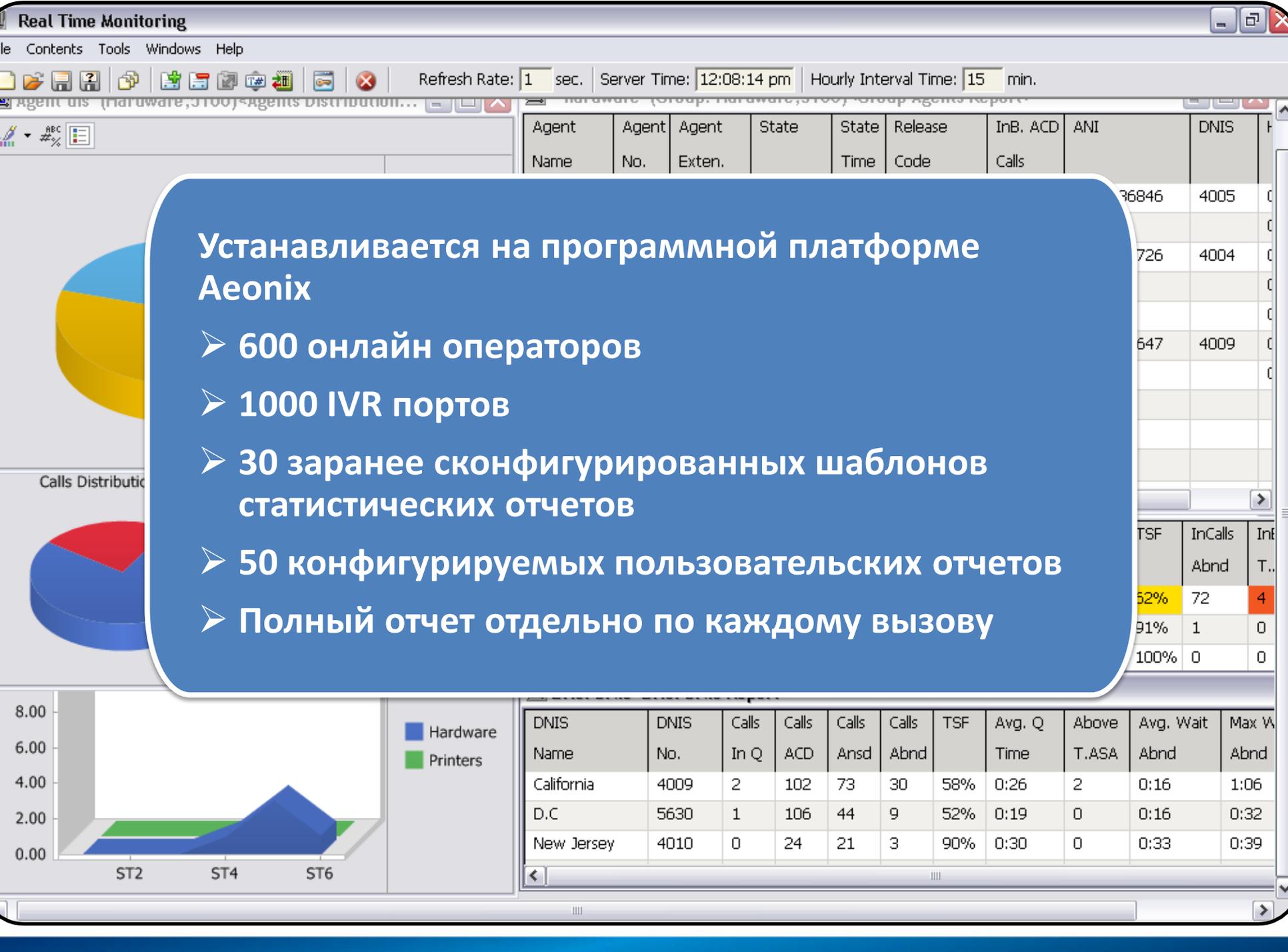
Цветная индикация основных показателей

Каждый менеджер может определить свое

Опции контроля

- Динамическое перемещение операторов между группами
- Возможность изменить статус операторов удаленно
- Чат с операторами

Идентификация узких мест и проблем с обслуживанием



Устанавливается на программной платформе Аеонix

- 600 онлайн операторов
- 1000 IVR портов
- 30 заранее сконфигурированных шаблонов статистических отчетов
- 50 конфигурируемых пользовательских отчетов
- Полный отчет отдельно по каждому вызову

Agent Name	Agent No.	Agent Exten.	State	State Time	Release Code	InB. Calls	ANI	DNIS
						36846		4005
						726		4004
						647		4009

TSF	InCalls	Inf
	Abnd	T..
52%	72	4
91%	1	0
100%	0	0

DNIS Name	DNIS No.	Calls In Q	Calls ACD	Calls Ansd	Calls Abnd	TSF	Avg. Q Time	Above T.ASA	Avg. Wait Abnd	Max W Abnd
California	4009	2	102	73	30	58%	0:26	2	0:16	1:06
D.C	5630	1	106	44	9	52%	0:19	0	0:16	0:32
New Jersey	4010	0	24	21	3	90%	0:30	0	0:33	0:39

Уникальные особенности

- ✿ Чисто программное решение
- ✿ 600 операторов в онлайн режиме и 1000 IVR портов – **НА ОДНОМ СЕРВЕРЕ / ВИРТУАЛЬНОЙ МАШИНЕ**
- ✿ Полностью портативное решение – выберите свой сервер/виртуальную машину/облако
- ✿ Режим горячего резервирования не требует дополнительных лицензий для операторов, IVR портов и транков
- ✿ Бескомьютерный режим операторов
- ✿ Решение, ориентированное на заказчика:
 - ✿ Адаптация отчетов
 - ✿ Управление сценариями маршрутизации
 - ✿ Управление IVR-сценариями самообслуживания
- ✿ Быстрая установка – 50 операторов / 5 дней
- ✿ Расширенная SIP-функциональность на SIP-телефонах Tadiran

Детализация функций

Функции АСС для субъектов контакт-центра

Супервизор

- Отчеты в реальном времени
- Мониторинг действий операторов
- Контроль уровня обслуживания
- Контроль взаимодействия с клиентами
- Аналитические отчеты
- Бизнес-данные для принятия решений
- Аналитика производительности контакт-центра
- Данные о входящих, Исходящих, E-mail и веб обращениях



АДМИН

- Использование визардов
- Гибкое конфигурирование правил маршрутизации
- Определение рабочего времени и правил при переполнении очереди
- Управление Email, веб и голосовыми обращениями с помощью общих правил
- Предоставление функций IVR пользователям
- Управление профилями операторов и супервизоров
- Определение навыков и приоритетов

ОПЕРАТОР

- Обработка мультимедиа
- Входящие/исходящие вызовы, факсы, E-mail-ы и веб-обращения
- Просмотр информации о клиенте
- Окна очереди
- Всплывающие окна
- Бескомпьютерный режим
- Иконки для выполнения операций
- Табло важных сообщений



Самообслуживание через IVR

- ✿ Построение IVR-сценариев самим пользователем с помощью экранного интерфейса
- ✿ Озвучивание любых данных (балансов счетов, дат отправки и др.)
- ✿ Правила маршрутизации на базе информации, предоставленной клиентами, и из внешних БД
- ✿ Платежные операции
- ✿ Опросы
- ✿ Назначение/переназначение/проверка – любого типа приемов (у врача, адвоката, в автомобильном сервисе и т.д.)
- ✿ Размещение заказов / сервисные услуги



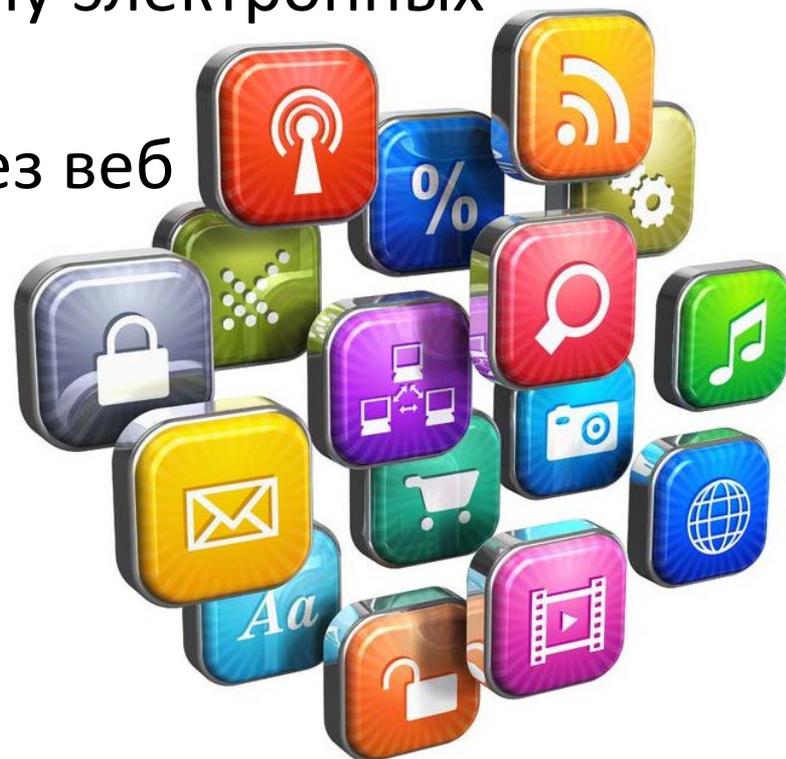


- Телемаркетинг
- Уведомления
- Напоминания и назначения
 - Прием у врача
 - Очередь в автосервисе
 - Обновление абонементов
- Реклама
 - Выборы
 - Продажи
- Опросы

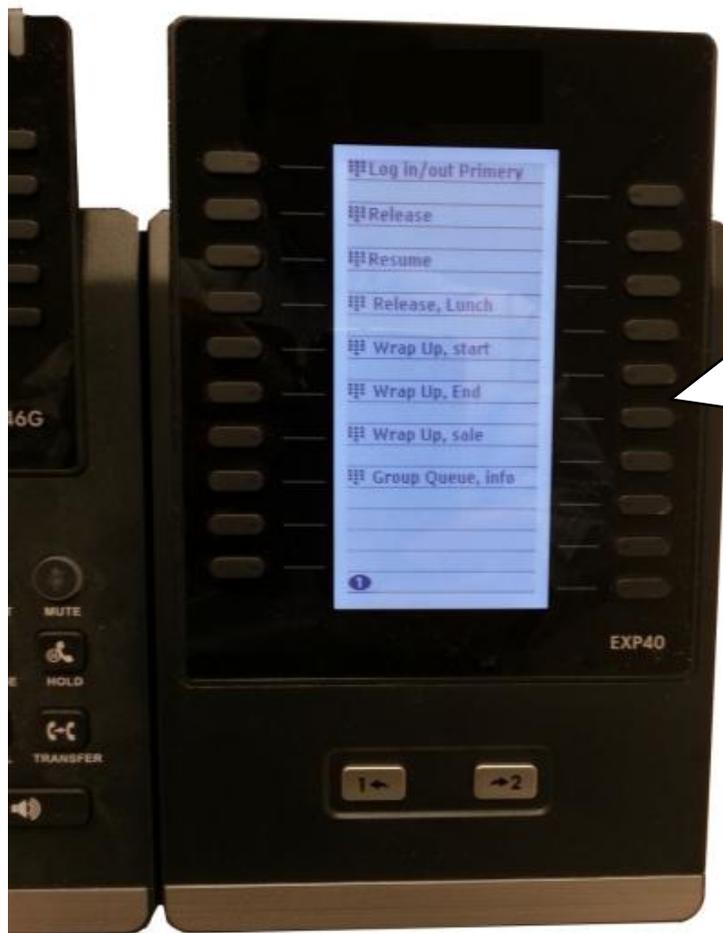


Мультимедиа

- ❁ Маршрутизация Email-ов на базе информации из внутренней БД/ внешней БД клиента
- ❁ Обслуживание факсов по типу электронных сообщений
- ❁ Заказ обратного вызова через веб
- ❁ Маршрутизация чата



Бескомпьютерные операторы



- Логин / логат {система}
- Логин /Логат {группа}
- Перерыв /Возобновление
- Перерыв {код}
- Начало обработки заверш. вызова
- Завершение обработки заверш. вызова
- Обработка завершенного вызова {код}
- Информация об очереди в группу

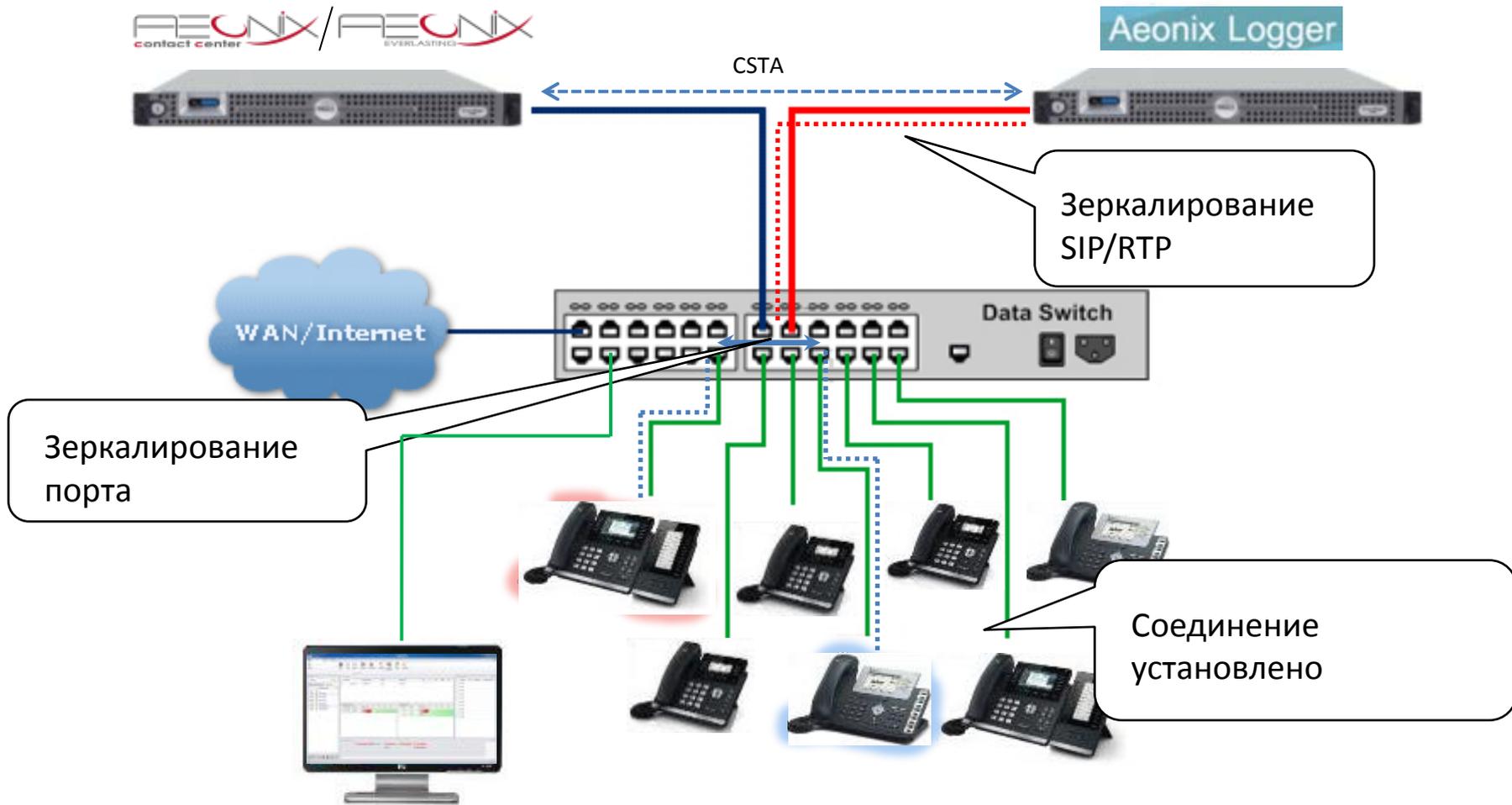
Операторы могут обслуживать вызовы со своего офисного телефона, используя запрограммированные кнопки или путем набора кодов.

Модули системы записи

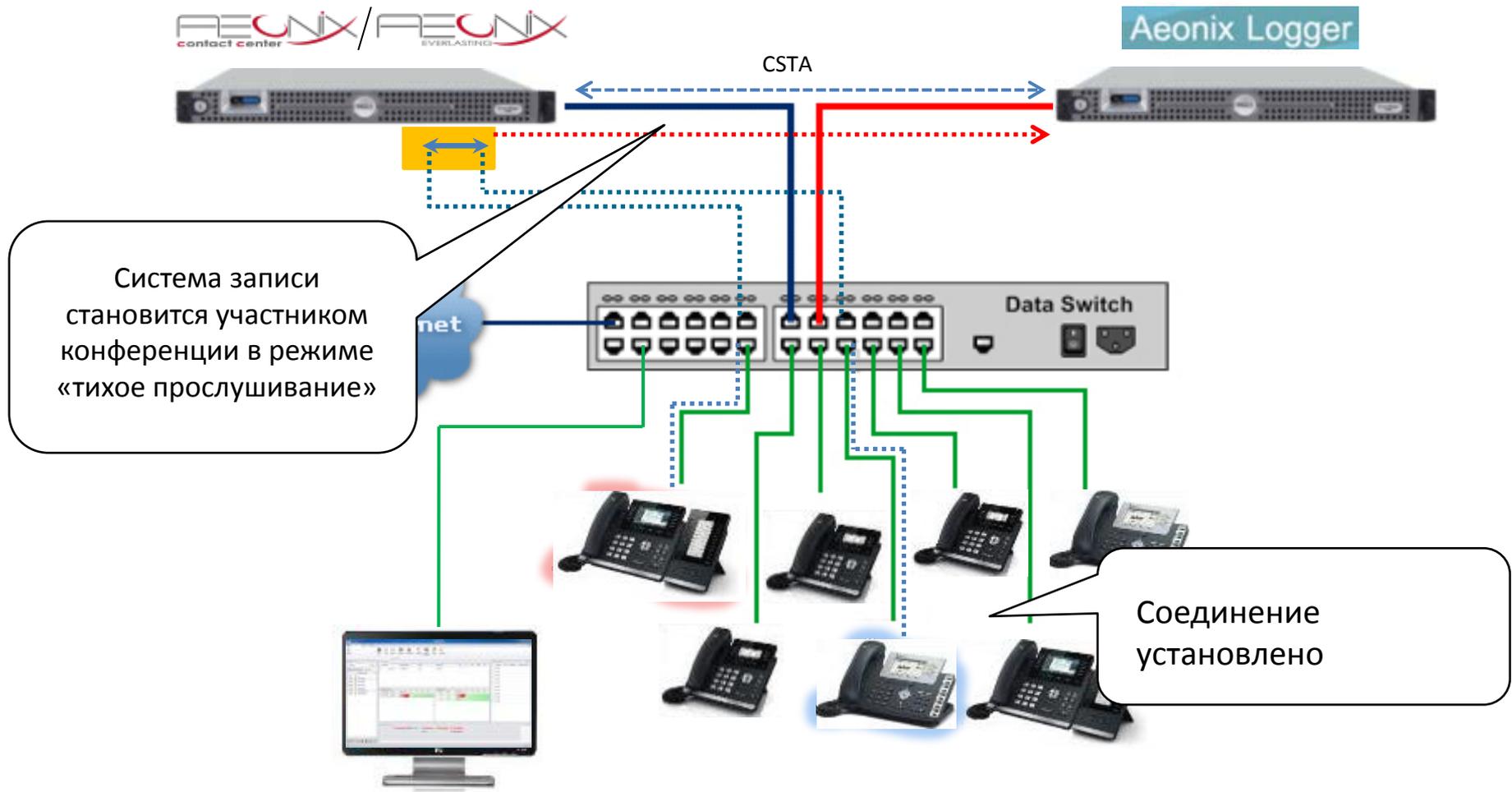
- ✚ Активный или пассивный режимы записи
- ✚ CSTA для параметров вызова
- ✚ Запись экранов
- ✚ Мемо-сообщение
 - Прикрепление заметки к файлу
- ✚ MSGPci
 - Контроль прекращения/возобновления записи оператором (только пассивный режим)
- ✚ SDK для интеграции с CRM приложениями



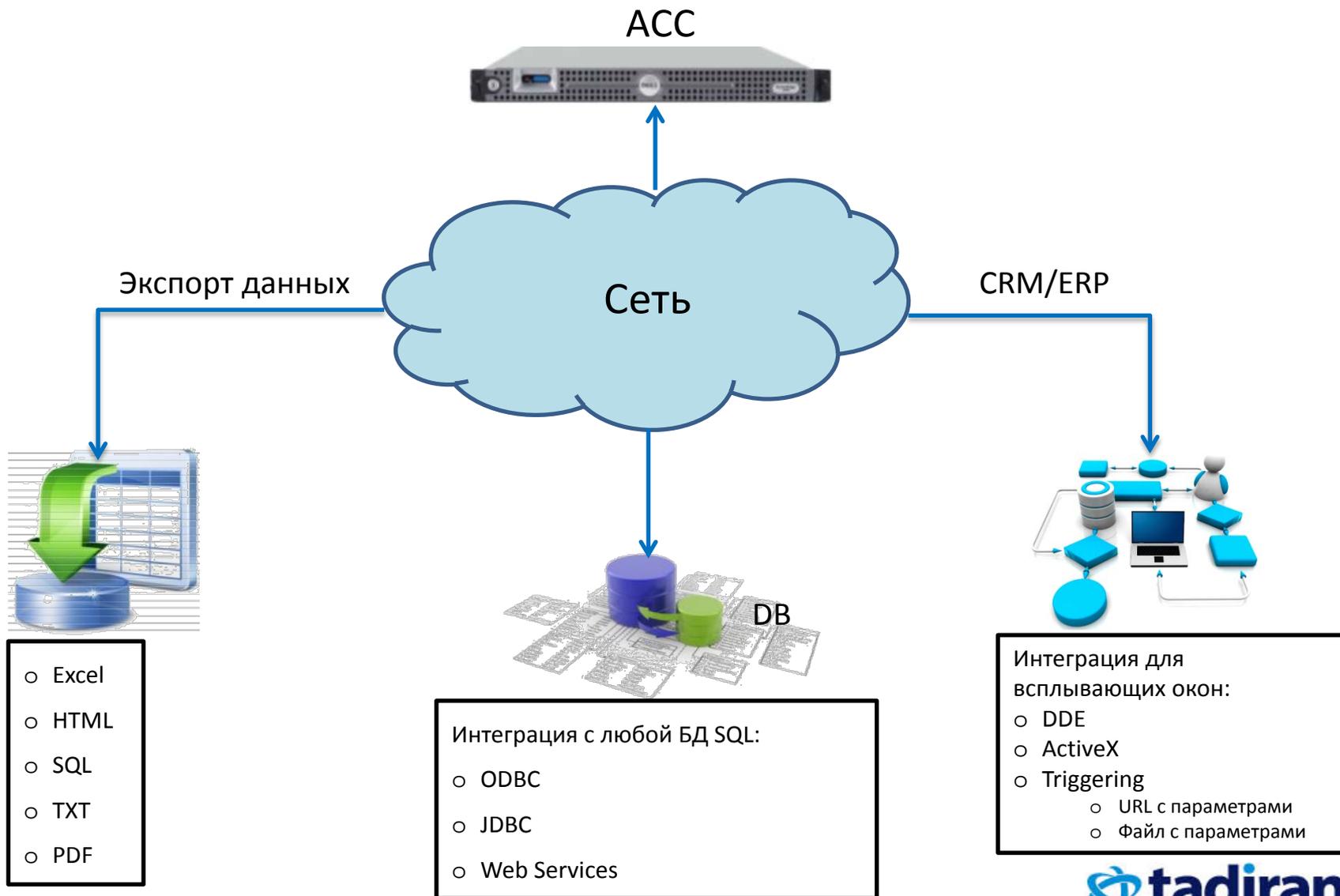
Пассивный режим записи



Активный режим записи



Интерфейсы к клиентским приложениям



CRM-интеграция

- Данные о вызове для системы всплывающих окон
- Обмен данными с CRM на базе событий телефонии
- Стыковка с любыми CRM приложениями
- Реализация модуля оператора через CRM
- Открытая платформа



Полностью портативное решение

Аеонix/АСС – это портативное решение, которое может быть установлено на:



Отдельный сервер



- ✚ Чисто программное решение
- ✚ Разработано для любой облачной среды – «используй собственной облако»

Телефоны операторов – только телефоны Tadiran



SIP T21P E2*



SIP T23P**



SIP T27P**



SIP T41P



SIP T42G



SIP T46G



SIP T48G



SIP Video T49G**



MGCP FlexSet IP



MGCP T208M



MGCP FLIPS Softphone

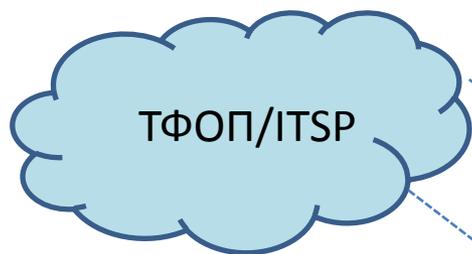
* Доступность в марте 2016

** Доступность в середине 2016

Конфигурация

Базисная конфигурация

Существующая топология



ТФОП/ITSP



Аеonix + ACC

Супервизоры



Операторы

PRI

GW

SIP

SIP

Аеonix/ACC

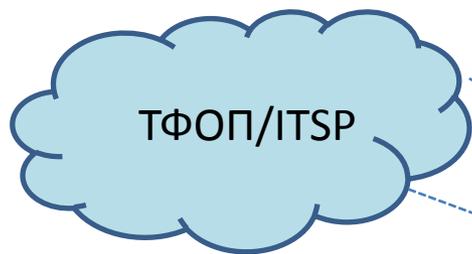
Server/VM/Cloud

PRI

GW

Базисная конфигурация (резервирование)

Существующая топология



ТФОП/ITSP



PRI

SIP

SIP

PRI

Аеонix + ACC

Супервизоры



GW

SIP

Аеонix/ACC

Server/VM/Cloud



Операторы

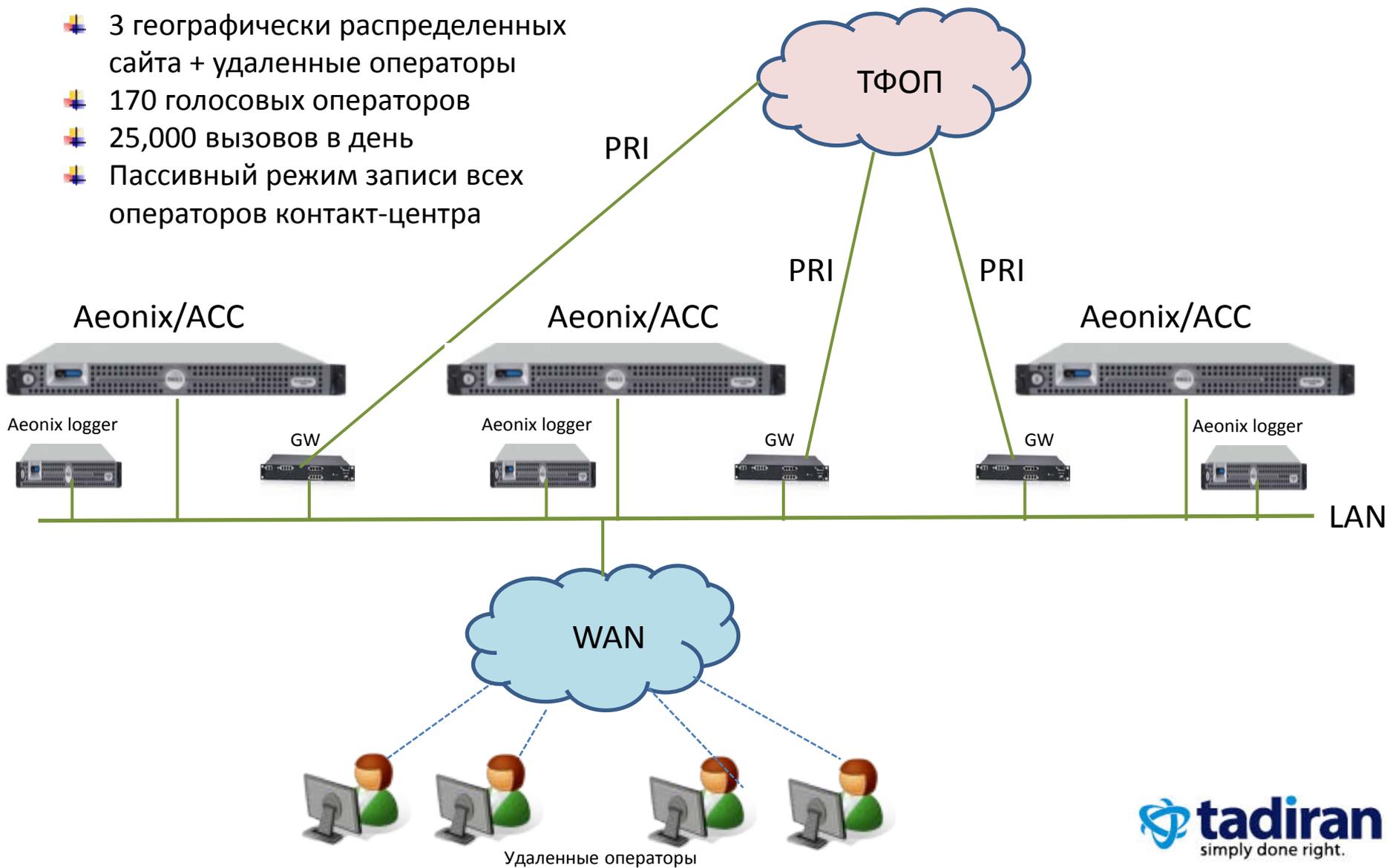
Горячее резервирование

GW

Примеры установок

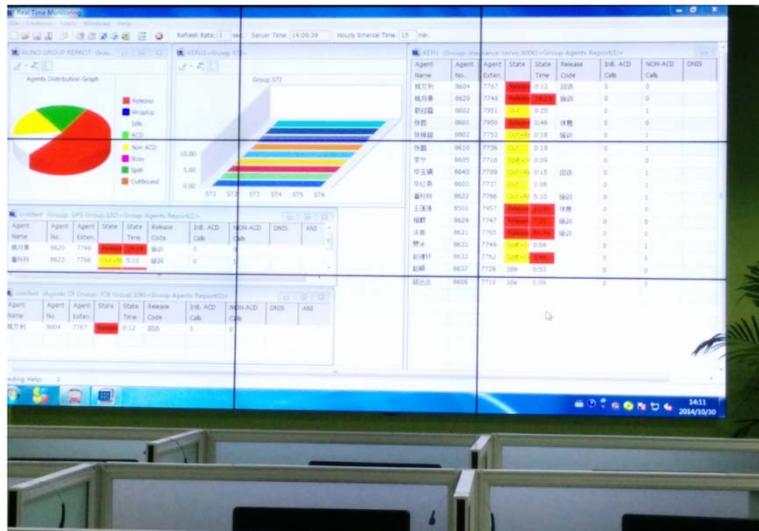
Турагентство онлайн - **daka90.co.il** 90-ה הדקה

- ✚ 3 географически распределенных сайта + удаленные операторы
- ✚ 170 голосовых операторов
- ✚ 25,000 вызовов в день
- ✚ Пассивный режим записи всех операторов контакт-центра



Тамаль – разработчик приложений

- ✚ 30 голосовых операторов
- ✚ 200 портов IVR
- ✚ 7 супервизоров
- ✚ 10 автоматических исходящих кампаний
- ✚ Система записи Aeonix logger



- ✚ Глубокая интеграция с собственной CRM заказчика
- ✚ Мониторинг в реальном времени на внешних табло
- ✚ Заказчик планирует управлять системой запись из своей CRM

Re-Mark, Outsourcing company

- ✦ 2 сайта (в Натанье и Ашдоде)
- ✦ 125 голосовых операторов
- ✦ 125 портов IVR
- ✦ 14 супервизоров
- ✦ 14 автоматических исходящих кампаний
- ✦ Система записи Aeonix logger





www.tadirantele.com