BusinessLink для Windows NT Платформа для интеграции системы компьютерной телефонии

операционной системы Windows NT



BusinessLink для Windows NT системы BusinessPhone позволяет небольшим и средним организациям воспользоваться преимуществами приложений компьютерной телефонии (Computer Telephone Integration – CTI). BusinessLink для Windows NT объединяет сервер сетевых приложений с учрежденческой телефонной системой, благодаря чему создается мощная платформа для приложений СТІ.

BusinessLink для Windows NT поможет воспользоваться преимуществами многочисленных приложений и решений СТІ компании Эрикссон и сертифицированных поставщиков, что позволит повысить производительность труда в вашей организации и улучшить качество обслуживания.

Увеличение конкурентоспособности благодаря CTI

Система СТІ действительно способствует повышению конкурентоспособности вашего бизнеса - вы и ваши клиенты будете связываться с нужными людьми в нужное время, владея необходимой информацией. Система СТІ позволяет значительно повысить производительность труда и доходы любой организации, чья деятельность зависит от оперативной и эффективной обработки входящих

Теперь BusinessLink для Windows NT позволяет вам создать и объединить компьютерные и телефонные ресурсы в рамках всей организации, используя богатый набор функциональных возможностей, повышающих производительность и эффективность труда; предложить своим клиентам новые услуги, сэкономить средства и приобрести новых клиентов.

Например, с помощью системы СТІ информация о клиенте появится мгновенно благодаря идентификации вызывающей стороны; входящие вызовы могут автоматически направляться к наиболее подходящему агенту или отделу в вашей организации; определенные телефонные номера могут вызываться из телефонного справочника и быть набраны в течение нескольких секунд.



Основное преимущество системы СТІ в том, что она позволяет более эффективно использовать существующую систему телефонной связи и компьютерную сеть, и, разумеется, ваш самый ценный ресурс — потенциал ваших сотрудников.

BusinessLink для Windows NT поддерживает промышленные стандарты телефонных интерфейсов TAPI и TSAPI, что обеспечивает полное взаимодействие системы с целым рядом приложений и систем других производителей. Кроме того, система поддерживает программу управления информацией на рабочем столе Microsoft Windows Outlook.

Программа партнерства BusinessPhone разработана для объединения и совместного использования идей и ресурсов разработчиками компании Эрикссон и сторонними разработчиками программного обеспечения, что позволяет обеспечить клиентов самыми современными продуктами, решениями и технической поддержкой.

Повышение производительности труда и удовлетворенности ваших сотрудников

Система СТІ позволяет повысить производительность труда в трех основных областях: сокращая время, необходимое для выполнения той или иной процедуры, повышая эффективность связи и устраняя необходимость выполнения часто повторяющихся операций путем автоматизации.

Система СТІ также экономит время. Автоматический вывод окна на экран и легкий доступ к базе данных обеспечивают мгновенное получение сотрудниками информации о звонящем клиенте, а компьютерные справочные системы и специальные приложения автоматизируют процесс осуществления внешних вызовов.

Эффективность связи повышается благодаря комбинированию голосовой и зрительной коммуникации - например, при совместном использовании электронных таблиц или «белой доски» во время телефонных переговоров. Многие телефонные приложения позволяют сопровождать телефонный вызов заметками, которые могут передаваться от одного сотрудника другому, что позволяет провести эффективную и точную работу с позвонившим клиентом. В систему может быть интегрирован модуль обработки сообщений, что дает возможность с одного рабочего места обрабатывать сообщения голосовой почты, электронной почты

и факсимильные сообщения. Получение сообщений и переадресация вызова становятся наглядными и интуитивно понятными

Факс по требованию, интерактивный голосовой автоответчик IVR и приложения, позволяющие набирать номер одним нажатием кнопки — все это позволяет автоматизировать выполнение повторяющихся операций; ваши сотрудники смогут сосредоточиться на обслуживании клиентов.

Улучшаем обслуживание клиентов

Система СТІ позволяет улучшить обслуживание клиентов благодаря сокращению времени ожидания ответа на звонок, обеспечивая индивидуальный подход и уменьшая количество ошибок.

Этого удается добиться благодаря таким функциями как автоматическое уведомление о поступившем сообщении и автоматическая переадресация



вызова персоналу по обслуживанию клиентов, находящихся вне территории предприятия. Специальные приложения перенаправляют вызовы на соответствующего сотрудника или отдел в случае необходимости оказания помощи.

В центрах обслуживания клиентов BusinessLink для Windows NT в сочетании с такими приложениями как агент центра обслуживания вызовов (Call Centre Agent — CCA) позволяет автоматически выводить на экран агента определенную информацию о звонящем клиенте или клиенте, которому звонит агент. Таким образом значительно повышается индивидуальность и профессиональный уровень ваших услуг.

Выводимая на экран информация может включать в себя историю закупок клиента, информацию о новых продуктах, новых версиях и ценах. При необходимости перевода вызова или организации конференц-связи (например, с другим агентом, специалистом по данным продуктам или менеджером) выводимая на дисплей

информация также передается параллельно на экран другого участника.

Система СТІ во многих случаях повышает качество обслуживания клиента благодаря исключению ошибок, допускаемых работниками. Система «Факс по требованию» не забудет отправить факсимильное сообщение клиенту. Система обработки голосовых сообщений запишет номер телефона клиента без ошибки.

Все эти функциональные возможности позволяют значительно сократить время ожидания ответа на вызов; благодаря им ваши клиенты значительно реже будут слышать сигнал «занято». Таким образом повышается вероятность скорейшей продажи вашей продукции позвонившим клиентам, что ведет к расширению вашего бизнеса.

Увеличиваем доходы, уменьшаем расходы

Доходность вашего предприятия повысится благодаря использованию приложений СТІ. Вы будете получать дополнительную прибыль за счет повышения эффективности телефонных продаж и телемаркетинга. При этом ваши расходы снизятся благодаря повышению производительности труда ваших сотрудников, которые будут тратить меньше времени на звонки и административную работу. СТІ также позволит внедрять новые продукты и услуги с использованием телефонных служб, что обеспечит вам освоение новых сегментов рынка.

Одна из многих интересных возможностей использования функций системы СТІ — интеграция календарного графика или плана в телефонную систему, что позволит автоматически переадресовывать вызовы, предназначенные для сотрудников, находящихся в отпуске или временно работающих вне офиса.

Сертифицированные продукты и программа партнерства

Новые решения на базе СТІ появляются все время, так как прогрессивно мыслящие разработчики программного обеспечения стремятся удовлетворить возникающий спрос и создать новые возможности для максимально эффективной реализации современного, основанного на широком использовании средств связи подхода к бизнесу.

Требования пользователей деловыми системами связи отличаются многочисленностью и разнообразием — этих требований слишком много для того, чтобы их мог полностью удовлетворить один поставщик систем на основе СТІ. Разработка решений СТІ сегодня требует партнерских взаимоотношений.

Компания Эрикссон поддерживает партнерские взаимоотношения с рядом поставщиков и клиентов, стремясь обеспечить успешное использование систем и решений СТІ в комплексе с системой BusinessPhone, способствуя приобретению системными интеграторами необходимого опыта и помогая заключать партнерские соглашения в тех случаях, когда это целесообразно.

Для того, чтобы гарантировать нормальную работу этих продуктов СТІ с вашей системой BusinessPhone, компания Эрикссон организовала и проводит программу «Партнеры компании Эрикссон».

Эта программа сертификации помогает обеспечить высокое качество программных продуктов сторонних производителей, создаваемых для работы в системах BusinessPhone и расширяющих функциональные возможности этих систем, а также способствует сохранению лидирующего положения системы телефонной связи BusinessPhone с интегрированной СТІ на мировом рынке.

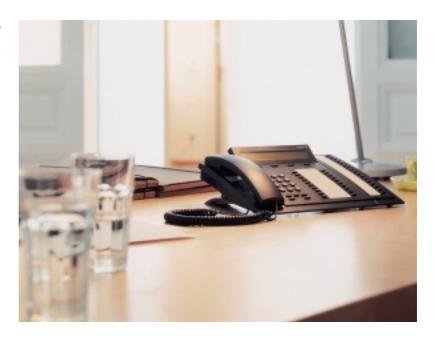
Выбирая приложение СТІ, сертифицированное в рамках программы «Партнеры компании Эрикссон», вы можете быть уверены в высочайшем качестве, широких функциональных возможностях и технической поддержке продукта.

Функции системы

BusinessLink для Windows NT специально спроектирована для того, чтобы предоставить небольшим и средним предприятиям возможность пользоваться самыми современными приложениями компьютерной телефонии СТІ с помощью широко распространенной платформы Windows NT.

Система BusinessLink для Windows NT обеспечивает интеллектуальное соединение системы BusinessPhone и корпоративной компьютерной сети (сетевого сервера) с помощью последовательного интерфейса V.24.

Система BusinessLink для Windows NT поддерживает до 40 рабочих мест (агентов) в центрах обслуживания вызовов и до 80 линий в режиме офисной АТС. Рабочие места подключаются к серверу СТІ по локальной вычислительной сети на базе Windows NT. Дополнительные линии могут быть сконфигурированы в виде рабочих мест агентов с ограниченными функциональными возможностями СТІ. Используемое терминальное оборудова-



ние может быть фиксированным, проводным или беспроводным.

При установленной системе BusinessLink для Windows NT для работы с приложениями СТІ не требуется больше никакого дополнительного аппаратного или программного обеспечения.

Система BusinessLink для Windows NT обеспечивает следующие основные функции:

- Управляемая маршрутизация вызовов позволяет осуществлять маршрутизацию входящих и исходящих вызовов под управлением приложения СТІ (например, содержащейся в поступающем вызове информации, расписания работы отдела и т.п.).
- Выборка данных позволяет по признакам содержащейся в вызове информации (например, идентификации номера вызывающего абонента, набранного номера, типа вызова или времени ожидания) извлекать содержащуюся в памяти компьютера информацию, которая затем может быть выведена на экран пользователя.
- Переадресация определенных вызовов по требованию позволяет использовать данные идентификации номера вызывающей стороны для переадресации вызова на наиболее подходящую группу АСD или наиболее подходящего агента, например, для ответа на вызов VIP-клиентов.
- Связывание голосового вызова с данными — позволяет перенаправить или обеспечить параллельный вывод данных, выбранных при ответе агента на вызов, на экран

- компьютера администратора или коллеги при переадресации вызова или организации конференц-связи.
- Управление вызовами при использовании экранных меню позволяет управлять функциями телефонной связи с экрана подключенного к сети компьютера. Например, соединения можно устанавливать с помощью клавиатуры компьютера или мыши, состояние вызова может отображаться на экране и данные по вызову могут обрабатываться сетевым сервером.
- Поддержка BusinessPhone Operator Suite и Call Centre Assistant — обеспечивает привязку функциональных возможностей СТІ к программным функциям на базе операционных систем Windows NT/95 для операторов и агентов центра обслуживания вызовов.
- Сетевая поддержка позволяет осуществить реализацию функций СТІ по всей корпоративной сети.
- Координированный мониторинг вызовов позволяет обеспечить координированный ввод соответствующей информации в телефонную и компьютерную системы. Это, например, позволяет автоматически генерировать отчеты, содержащие данные по объемам продаж определенного продукта, во взаимосвязи с данными о количестве и продолжительности телефонных вызовов, связанных с данным продуктом.
- Поддержка программы Microsoft
 Оutlook система BusinessLink для
 Windows NT может быть интегрирована в приложения программы
 Microsoft Outlook.

Технические характеристики

Требования к системе

Система BusinessPhone 50 или BusinessPhone 250 версии не ниже 3.1, свободный последовательный порт с протоколом V.24

Требования к аппаратному обеспечению (сетевому серверу)

- операционная система Microsoft Windows NT 4.0 Server
- 32 Мб оперативной памяти
- 100 Мб свободного пространства на жестком диске
- свободный последовательный порт V.24
- привод CD-ROM
- видеокарта и монитор VGA
- мышь
- дополнительно не менее одной рабочей станции с установленной и работающей операционной системой Microsoft Windows NT Client
- для поддержки TAPI: Windows NT SP4 или Windows 98

Емкость системы

До 40 рабочих мест агентов в режиме мониторинга (то есть терминальных линий с поддержкой функциональных возможностей СТІ высшего уровня) в центрах обслуживания вызовов и до 80 рабочих мест в условиях офисной АТС.

Возможна специальная организация мониторинга любых других абонентских линий.

Поддерживаемые телефонные аппараты

Все телефонные аппараты системы BusinessPhone, включая беспроводные.

Windows и Windows NT являются зарегистрированными торговыми марками корпорации Microsoft.