
ПАКЕТ ZOOM QUALITY MANAGEMENT 5.3

Набор решений для управления качеством обслуживания и производительностью в контакт-центрах и средах унифицированных коммуникаций



CallREC

Многоканальная запись взаимодействий



ScreenREC

Запись экранов операторов



LiveMON

Мониторинг в реальном времени



WorkFORCE

Управление персоналом



ScoreCARD

Управление качеством обслуживания и производительностью



SpeechREC

Анализ речи



FeedBACK

Голос клиента



eLEARN

Обучение операторов

Новые возможности ZOOM Quality Management Suite 5.2 и 5.3

В 2014 году мы значительно улучшили ZOOM Quality Management Suite 5, добавив новые функции и дополнения в версиях 5.2 и 5.3. Теперь QM Suite предлагает контакт-центрам полноценное решение для оптимизации работы персонала, позволяющее соответствовать нормативным требованиям и обеспечивать высокий уровень удовлетворенности клиентов.

Новые продукты:

› ZOOM FeedBACK

Собирайте и анализируйте мнения клиентов с помощью опросов после звонка.

› ZOOM eLEARN

Онлайн-обучение для сотрудников всех уровней.

QM Suite 5.2:

› АВТОМАТИЧЕСКАЯ ПАУЗА И ПРОДОЛЖЕНИЕ

Управляйте конфиденциальными данными клиентов в соответствии с требованиями PCI DSS.

› ОТСЛЕЖИВАНИЕ ЭКРАНОВ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

Отслеживайте экраны агентов в режиме реального времени и добавляйте примечания, флаги и баллы для дальнейшей оценки и проверки.

› РАСШИРЕННЫЕ СРЕДСТВА СОЗДАНИЯ ОТЧЕТНОСТИ SCORECARD

Просматривайте данные в удобном формате, который позволяет пользователям детализировать данные по нескольким уровням.

› УЛУЧШЕННЫЕ ЭКРАНЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Выполняйте поиск взаимодействий в ScoreCARD на основании прикрепленных бизнес-данных и описания звонка.

QM Suite 5.3:

› ПОВЫШЕННАЯ ЗАЩИТА ПРОТОКОЛОВ

Поддержка записи зашифрованного голоса на платформе Cisco.

› ИНТЕГРАЦИЯ С CISCO MEDIASENSE

Предоставьте пользователям Cisco MediaSense возможность использовать полный набор преимуществ QM Suite.

› ОТЧЕТЫ ПО ДАННЫМ АНАЛИЗА РЕЧИ

Получайте четкое представление о важных бизнес-тенденциях с помощью инновационных и интуитивно понятных отчетов по данным анализа речи.

› МОДЕРНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ДЛЯ IP-ТЕЛЕФОНОВ

Пользуйтесь преимуществами полной поддержки сетей, в которых используется NAT.



СТРАТЕГИЯ ZOOM

Решения ZOOM создаются на основе концепции поддержки операторов. Мы считаем, что самый простой способ повышения мотивации операторов и их сосредоточенности на наилучшее обслуживание — это предоставить им доступ к показателям результативности их труда, отзывам на их работу и оценкам их труда.

ЦЕЛЬ ZOOM

Разрабатывать простые, эффективные и легкие в эксплуатации решения для управления качеством обслуживания, позволяющие непрерывно улучшать производительность бизнеса.

ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ПАКЕТА ZOOM QM

Пакет ZOOM Quality Management предоставляет полный набор интегрированных решений для эффективного управления контакт-центром или средой унифицированных коммуникаций.

› ГИБКОСТЬ:

Пакет рассчитан как на крупные, так и небольшие контакт-центры, и полностью поддерживает комплексные распределенные и хостируемые среды.

Поддержка Cisco UC Manager, Cisco Unified Call Center Express & Enterprise и Cisco Unified Communications 500 Series.

Будучи партнером Genesys уровня Premium, компания ZOOM поддерживает Genesys SIP Server и Genesys Customer Interaction Management Platform и полностью поддерживает BroadSoft BroadWorks.

Полнофункциональная интеграция записи звонков с Avaya Aura Communication Manager. Поддерживается интеграция контакт-центра для клиентов, развертывающих решения Genesys поверх YATC Avaya.

Интеграция с решениями ведущих поставщиков по управлению персоналом, совместное решение с компанией Teleopti, отмеченное в отчете Gartner Magic Quadrant.

› БЕЗОПАСНОСТЬ:

Соответствие стандарту PCI-DSS позволяет удовлетворять необходимым требованиям по части записи, включая возможность приостановки и возобновления воспроизведения, шифрование записей с помощью мощной системы управления ключами и гибкие правила управления паролями. Помогает удовлетворять нормативным требованиям HIPAA, Sarbanes-Oxley и Securities and Exchange Commission. Безопасная аутентификация пользователей и авторизация с полным контрольным журналом записей всех действий каждого пользователя.

› НАДЕЖНОСТЬ:

Архитектура решения предоставляет полное резервирование для обеспечения производительности и высокого уровня готовности, поддерживая развертывание на уровне крупного предприятия.

Надежная система управления жизненным циклом записей, интегрированная с решением IBM Tivoli Storage Manager (TSM), поддерживает расширенные требования по части архивирования, восстановления, резервного копирования и удаления информации.

› УДОБСТВО:

Решение легко установить и использовать. Локализация на 21 языках, включая русский и арабский языки. Интуитивно понятный пользовательский интерфейс обеспечивает несравненное удобство и легкость использования.

01 ЗАПИСЬ

Записывайте многоканальные взаимодействия в контакт-центре

CallREC

Записывайте все взаимодействия операторов в целях контроля качества и соблюдения нормативных требований.

ScreenREC

Записывайте изображения с экранов операторов одновременно с разговорами операторов. Это позволяет лучше оценивать их работу и организовывать нужные тренинги.

FeedBACK

Измеряйте степень удовлетворенности клиентов вашей компанией. Записывайте устный отзыв клиента сразу за звонком.

02 АНАЛИЗ

Анализируйте и оценивайте работу на основе мультимедийных записей

ScoreCARD

Планируйте и проводите экспертизы для оценки работы операторов. Предоставляются удобные инструменты с полным обзором работы операторов.

SpeechREC

Анализируйте 100% звонков на основе фонетического решения для анализа речи. Получите важные данные, позволяющее предпринимать адекватные действия по каждому случаю взаимодействия с клиентами.

LiveMON

Прослушивайте и комментируйте звонки в реальном времени для выявления сильных и слабых сторон операторов.

03 ДЕЙСТВИЕ

Принимайте взвешенные решения на основе полученных данных

ScoreCARD

Планируйте и проводите экспертизы, чтобы улучшать качество работы операторов и повышать степень удовлетворенности клиентов.

eLEARN

Предоставляет эффективный способ донесения знаний до операторов и менеджеров, проверки усвоения ими материала и слежения за их уровнем знания, навыков и производительности.

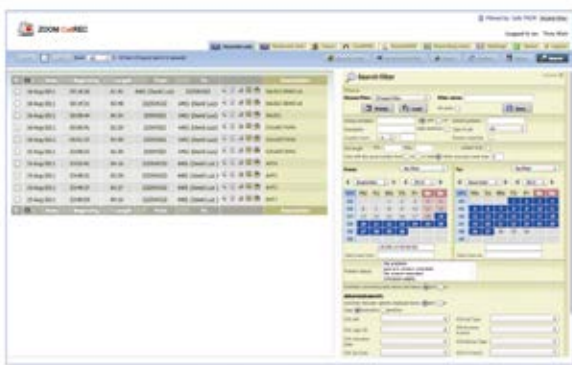
WorkFORCE

Организируйте персонал контакт-центра на основе квалификации операторов и прогнозируемой занятости. Предоставляется решение по управлению персоналом, разработанное совместно с компанией Teleopti.

ZOOM CALLREC МНОГОКАНАЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ



Соответствующее стандарту PCI-DSS решение для многоканальной записи взаимодействий в контакт-центрах и средах унифицированных коммуникаций. Масштабируется от записи по требованию на предприятиях малого бизнеса до распределенных архитектур крупных контакт-центров. Полностью поддерживает хостируемые и многоарендные среды.



► БЕЗОПАСНОСТЬ ДАННЫХ

Вводите политики, удовлетворяющие требованиям PCI-DSS, с легко настраиваемыми функциями автоматической паузы и воспроизведения, шифрованием, управлением паролями, аудитом и детальным управлением доступом и правами. Решение помогает отвечать нормативным требованиям актов HIPAA, SEC 17a-3 и 4, а также SOX.

► РАСШИРЕННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПОИСКА И ВОСПРОИЗВЕДЕНИЯ

Осуществляйте поиск звонков по их параметрам или прикрепленным данным, таким как ID клиента или номер заказа, благодаря интеграции с CRM-системой.

Используйте ZOOM Advanced Player для воспроизведения всего взаимодействия с клиентом в рамках одной записи, включая IVR-звонки, перевод вызова, удержание вызова и конференц-связь.

Вы также можете воспроизводить взаимодействия в

полнофункциональном универсальном плеере и осуществлять поиск по прикрепленным данным на экране взаимодействия.

► ЗАПИСЬ И ХРАНЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ

Задавайте правила записи на основе комбинации времени, процентного соотношения и внешних данных. Используйте символы подстановки для выбора дополнительных номеров для записи или исключения из записи. Комбинируйте запись звонков и экранов операторов, используя правила на основе процентных соотношений.

Воспользуйтесь преимуществами записи по требованию, позволяющей начать запись всего звонка во время разговора или даже после него. Сохраняется весь звонок. Помечайте записанные звонки или отправляйте их по электронной почте для дальнейшего анализа.

Инструменты для управления жизненным циклом мультимедийных данных позволяют синхронизировать записи звонков с центральным сервером и управлять политиками сохранения записей на основе гибких параметров и прикрепленных данных.

«Компания Русфинанс выбрала решение ZOOM CallREC с ScoreCARD в связи с расширением своего бизнеса, чтобы мотивировать своих операторов и оптимизировать кадровые ресурсы.»

Анна Иванова
Заместитель начальника отдела аналитики и методологии контакт-центра, ООО «Русфинанс».



ZOOM CallREC® проверено на совместимость с Cisco CUCM 9.1.



Поскольку мы являемся OEM-партнером компании Genesys, пакет ZOOM QM теперь предлагается во всем мире в качестве решения Genesys для управления качеством.

ZOOM участвует в программе VMware Technology Alliance Partner. ZOOM QM полностью поддерживает виртуальное развертывание на VMware Infrastructure 3, включая VMware ESXi. Его можно запускать вместе с другими приложениями Cisco UC на одном и том же физическом сервере Cisco UCS при развертывании типа "UC on UCS" на том же хосте VMware.

Подробнее:



ZOOM SCREENREC ЗАПИСЬ ЭКРАНОВ ОПЕРАТОРОВ



Предоставляет средства для оценки работы отдельных операторов или групп операторов во всей организации. В сочетании с CallREC и ScoreCARD дает полный обзор взаимодействий с клиентами.

ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ ЗВОНКОВ В CALLREC



► ЗАПИСЬ ЭКРАНОВ ОПЕРАТОРОВ

Гибкие правила на основе процентных соотношений позволяют записывать 100% звонков и только часть (по выбору) экранов операторов.

Записывайте изображения с экрана с начала звонка до окончания обработки вызова – не только до конца разговора.

Приостанавливайте и возобновляйте записи с экранов, а также шифруйте записи в соответствии с требованиями PCI-DSS.

► ОПТИМИЗАЦИЯ РЕСУРСОВ

Благодаря специальной технологии (подана заявка на патент) при записи экранов используется очень мало ресурсов центрального процессора.

Перекодирование записанных файлов пакетами или «по требованию», чтобы перенести нагрузку на ночное время или нерабочие часы контакт-центра.

ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ ЗВОНКОВ В SCORECARD



Выбирайте качество видеозаписи в зависимости от пропускной способности и объема хранилища данных. Технология ScreenREC сводит к минимуму использование полосы пропускания благодаря промежуточному формату передачи.

Отдельное управление жизненным циклом записей экранов, чтобы удовлетворить требованиям по части более длительного хранения звонков.

► ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ПЛАТФОРМЫ

Легкая интеграция с Cisco Unified Contact Center версий Express и Enterprise, а также с Genesys Customer Interaction Management Platform.

Подробнее:

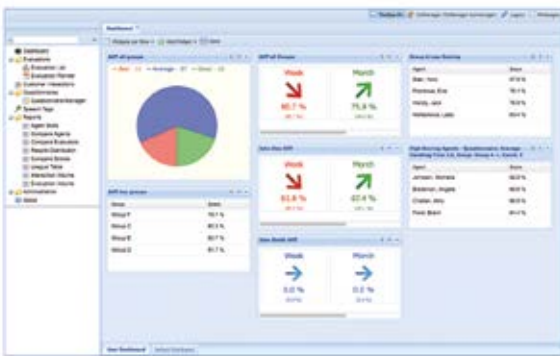


ZOOM SCORECARD

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬЮ



Полное решение для управления качеством обслуживания с выставлением оценок за работу операторов. Способствует дальнейшему повышению квалификации операторов. Универсальный плеер и система распознавания речи упрощают проведение экспертиз. Предоставляются также данные по работе контакт-центра в целом.



Выбирайте взаимодействия для оценки на основе таких критериев, как продолжительность звонка, день недели, время дня и прочих параметров из интегрированной CRM-системы.

➤ ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ И ОЦЕНКА ОПЕРАТОРОВ

Воспроизведите всё взаимодействие, включая записи с экрана оператора, с помощью нашего универсального плеера. Этот интуитивно понятный плеер с расширенными возможностями работает на любой платформе.

Повышайте вовлеченность операторов в процесс оценки качества их работы с помощью возможности проведения само-экспертиз. Операторы могут сами оценивать собственную работу, что дает более полную картину со стороны всех участников этого процесса.

➤ СИСТЕМА АНАЛИЗА РЕЧИ

Можно проводить поиск взаимодействий по заранее определенным речевым тегам и тем самым получать наглядное представление о том, насколько хорошо операторы следуют предписанным сценариям разговора с клиентами.

Функции управления пользователями позволяют легко осуществлять синхронизацию и аутентификацию пользователей между CallREC и платформами Cisco и Genesys.

➤ МОНИТОРИНГ ОБЩЕЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ

Следите за показателями производительности контакт-центра в целом на специальной информационной панели и составляйте выборочные отчеты с наглядным графическим представлением данных.

Используйте широкие возможности составления отчетов для выявления сильных и слабых сторон работы операторов и слежения за их тенденциями. Экспортируйте данные в формат Excel для дальнейшего анализа.

➤ ПЛАНИРОВАНИЕ ЭКСПЕРТИЗ И СЕАНСЫ КАЛИБРОВКИ

Создавайте вопросники с полностью настраиваемыми критериями для оценки работы операторов в соответствии с ключевыми показателями эффективности.

«Последние два года мы использовали только пакет ZOOM QM. Ранее мы пробовали решения двух других вендоров в той же сфере, но остановились на компании ZOOM, предоставившей решение, не только удовлетворившее нас, но и превзошедшее наши ожидания. Будучи партнером Cisco, специализирующимся на контакт-центрах, мы особо ценим легкость и гибкость интеграции с продуктами UCCE и UCCX. Стабильность решения ZOOM (и тот факт, что оно создано на базе операционной системы Hardened Linux) позволяет ни о чем не беспокоиться.»

Питер Искандер (Peter Iskander),
Управляющий директор, Experflow Egypt

Подробнее:



ZOOM FEEDBACK ГОЛОС КЛИЕНТА



Измеряйте степень удовлетворенности клиентов вашей компанией. Записывайте устный отзыв клиента сразу за звонком. Собранные данные используются в процессе управления качеством обслуживания в качестве важного индикатора. Улучшайте индекс клиентской лояльности (NPS), степень клиентской удовлетворенности (CSAT) и качество работы операторов.

› ЗАПИСЬ ГОЛОСА КЛИЕНТА

В конце разговора оператор приглашает клиента принять участие в коротком опросе, либо такой опрос инициируется сразу после завершения звонка. «По свежим следам» клиенты могут точнее оценить качество обслуживания.

› БЫСТРОЕ СОЗДАНИЕ ВОПРОСНИКОВ

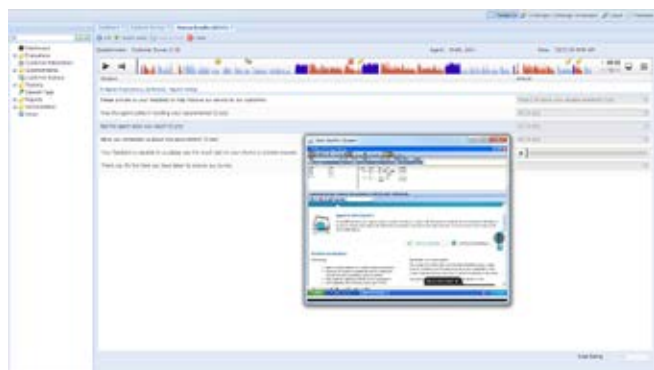
Максимально упрощено создание вопросников для IVR-системы, а также связанных с ними вопросников для приложения ScoreCARD.

Создавайте вопросники для опроса клиентов, чтобы измерять их лояльность и степень удовлетворенности, а также следить за соотношением звонков, в которых проблемы решаются при первом обращении.

› ОЦЕНКА РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ

Универсальный плеер, используемый при оценке операторов, позволяет прослушивать звонки одновременно с записью экранов операторов и видеть при этом тэги, расставленные модулем анализа речи.

Благодаря включению отзывов из опросов клиентов руководители теперь получают лучший источник информации для глубокого понимания всего взаимодействия, что ведет к более точной и взвешенной оценке работы операторов.



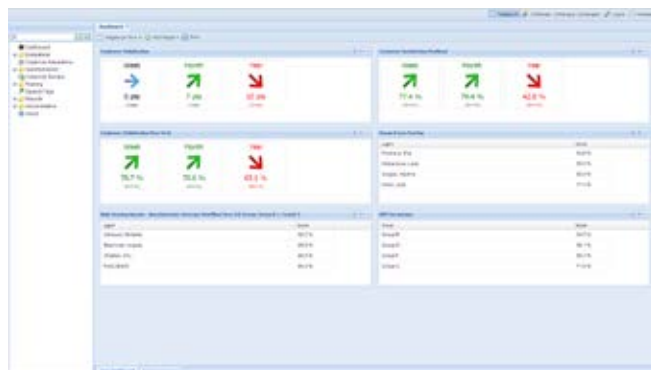
› ОТЧЕТНОСТЬ И АНАЛИЗ

Детальная отчетность позволяет отображать оценки степени удовлетворенности клиентов и сравнивать их по бизнес-подразделениям в целом или в более мелком масштабе, вплоть до отдельных операторов.



› ИНФОРМАЦИОННАЯ ПАНЕЛЬ

Оценки удовлетворенности клиентов могут отображаться по группам или отдельным операторам на легко настраиваемой информационной панели, которая дает беглый текущий обзор и отображает имеющиеся тенденции.



ZOOM ELEARN ОБУЧЕНИЕ ОПЕРАТОРОВ



ZOOM eLEARN предоставляет эффективный способ донесения знаний до операторов и менеджеров, проверки усвоения ими материала и слежения за их уровнем знания, навыков и производительности.

Key	Value
CALLER_ID	192 192 192 192 192 192
CALLER_NAME	192 192 192 192 192 192
CALLER_PHONE	192 192 192 192 192 192
CALLER_EMAIL	192 192 192 192 192 192
CALLER_ADDRESS	192 192 192 192 192 192
CALLER_CITY	192 192 192 192 192 192
CALLER_STATE	192 192 192 192 192 192
CALLER_COUNTRY	192 192 192 192 192 192
CALLER_TIMEZONE	192 192 192 192 192 192
CALLER_LANGUAGE	192 192 192 192 192 192
CALLER_DEVICE	192 192 192 192 192 192
CALLER_BROWSER	192 192 192 192 192 192
CALLER_OS	192 192 192 192 192 192
CALLER_IP	192 192 192 192 192 192
CALLER_USER_AGENT	192 192 192 192 192 192
CALLER_REFERER	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_ID	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_DURATION	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_START	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_END	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_COUNT	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_DURATION_AVERAGE	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_DURATION_MIN	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_DURATION_MAX	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_DURATION_PERCENTILE_25	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_DURATION_PERCENTILE_75	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_DURATION_PERCENTILE_90	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_DURATION_PERCENTILE_95	192 192 192 192 192 192
CALLER_SESSION_DURATION_PERCENTILE_99	192 192 192 192 192 192

» ПЛАНИРОВАНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Планируйте обучение для отдельных операторов, групп операторов или всего бизнес-подразделения. Предоставляйте им простые инструкции и ссылки на контент в Интернете или в вашей базе знаний.

Прикрепляйте примеры звонков, чтобы предоставлять им реальные примеры из жизни по теме обучения. После обучения операторы проходят тест, чтобы подтвердить свое понимание и завершить модуль обучения.

» СОЗДАНИЕ ТЕСТОВ

Тесты очень легко составляются в виде вопросников по пройденному материалу. Обучение считается завершенным только в том случае, если оператор успешно прошел тест.

» СЛЕЖЕНИЕ ЗА ПРОГРЕССОМ

В списке учебных курсов отображается текущее состояние каждого запланированного курса подобно списку запланированных экспертиз. Такая похожесть позволяет быстрее освоить новый модуль.



Руководители могут легко находить отстающих операторов, чтобы вносить корректировочные действия и повышать их мотивацию. Результаты пройденных тестов доступны для отчетности, и их можно отображать на панели ScoreCARD, поскольку модуль eLEARN является составной частью полного пакета ZOOM QM Suite.

ZOOM SPEECHREC АНАЛИЗ РЕЧИ

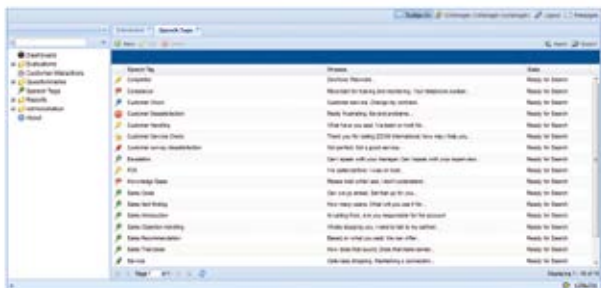


Мониторинг 100% звонков с помощью мощного решения анализа речи, подходящего для организаций всех размеров. Фонетический подход к индексации и поиску звонков обеспечивает несравненную скорость и точность поиска. Тесная интеграция с ZOOM ScoreCARD и универсальным плеером.

► РЕЧЕВЫЕ ТЕГИ

Каждая запись звонка индексируется в реальном времени с помощью речевых тегов, благодаря чему дальнейший поиск звонков выполняется чрезвычайно быстро. По заранее определенным наборам речевых тегов легко отслеживать проблемы общего характера, такие как среднее время обработки вызова, следование предписанному сценарию и соблюдение нормативных требований. Можно определить сколько угодно своих речевых тегов в соответствии с собственными потребностями.

Выявляйте паузы в разговорах – это может помочь вскрыть причину завышенного среднего времени обработки вызовов.



Поддерживаемые языки: английский (США/Великобритания), немецкий, русский, арабский (Египет), мексиканский испанский, французский (Канада/Европейский Союз), европейский испанский, бразильский португальский, голландский. Новый язык: польский.



► УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ

С помощью удобной поисковой панели легко искать звонки как по стандартным параметрам, так и наличию или отсутствию определенных речевых тегов.

На экране взаимодействий отображаются пары вызовов одного и того же звонка, включая основную статистику и выбранные теги, расставленные по шкале времени разговора.

Все взаимодействие можно сразу же воспроизвести с помощью универсального плеера в одном окне. Можно выбрать прослушивание речи только оператора или только клиента. Можно быстро пробежать по всему разговору и фокусироваться только на частях, помеченных речевыми тегами.

Можно также воспроизвести сопутствующую видеозапись экрана оператора в том же окне. Из этого же окна можно легко приступить к оценке просмотренного и прослушанного взаимодействия.

Вооружите руководителей групп инструментом ZOOM для анализа речи.

Руководителям групп нужна точная информация в любой ситуации. Решение ZOOM SpeechREC помогает обнаруживать опасные и возможные, таящиеся в тысячах звонков. Это позволяет эффективнее подготавливать операторов. У руководителей групп еще никогда не было такого мощного инструмента.

Подробнее:



ZOOM WORKFORCE ИНТЕГРАЦИЯ С РЕШЕНИЕМ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ



Платформа ZOOM WorkFORCE позволяет легко интегрировать решения для управления качеством со сторонними решениями для управления персоналом. Сейчас мы тесно сотрудничаем со своим стратегическим партнером Teleopti, предоставляя совместное решение для оптимизации трудовых ресурсов.



► ТЕКУЩИЙ УРОВЕНЬ ИНТЕГРАЦИИ

Управление производительностью с совместной отчетностью ScoreCARD в рамках системы Teleopti.

► В РАЗРАБОТКЕ

Интеграция операторов с целью единого входа в систему Teleopti и автоматической синхронизации с решением ZOOM.

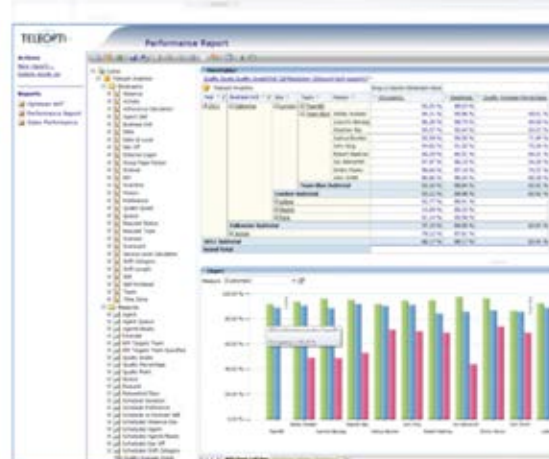
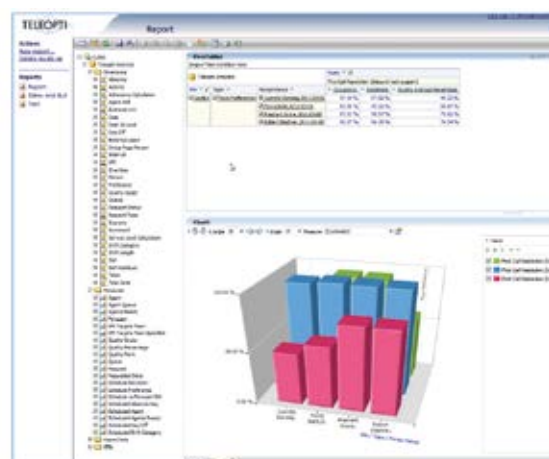
Интегрированная система обмена сообщениями с рассылкой операторам сообщений ZOOM относительно экспертиз с помощью коммуникатора Teleopti.

► ПРЕИМУЩЕСТВА СОВМЕСТНОГО РЕШЕНИЯ

Гибкость: Решение основано на открытом наборе средств для разработчиков и интерфейсе прикладного программирования. Такой подход позволяет быстро внедрять дополнительные возможности и подстраивать решение под свои нужды.

Модульность: Можно выбирать модули на основе потребностей контакт-центра, что ведет к экономии финансовых и аппаратных ресурсов.

Инновации: Включает 50 отраслевых инноваций.



Gartner®

► ВХОЖДЕНИЕ В GARTNER MAGIC QUADRANTS

Совместное решение ZOOM-Teleopti было включено в «магический квадрат» отчета Gartner 2013 года по решениям для контакт-центров в области оптимизации трудовых ресурсов.

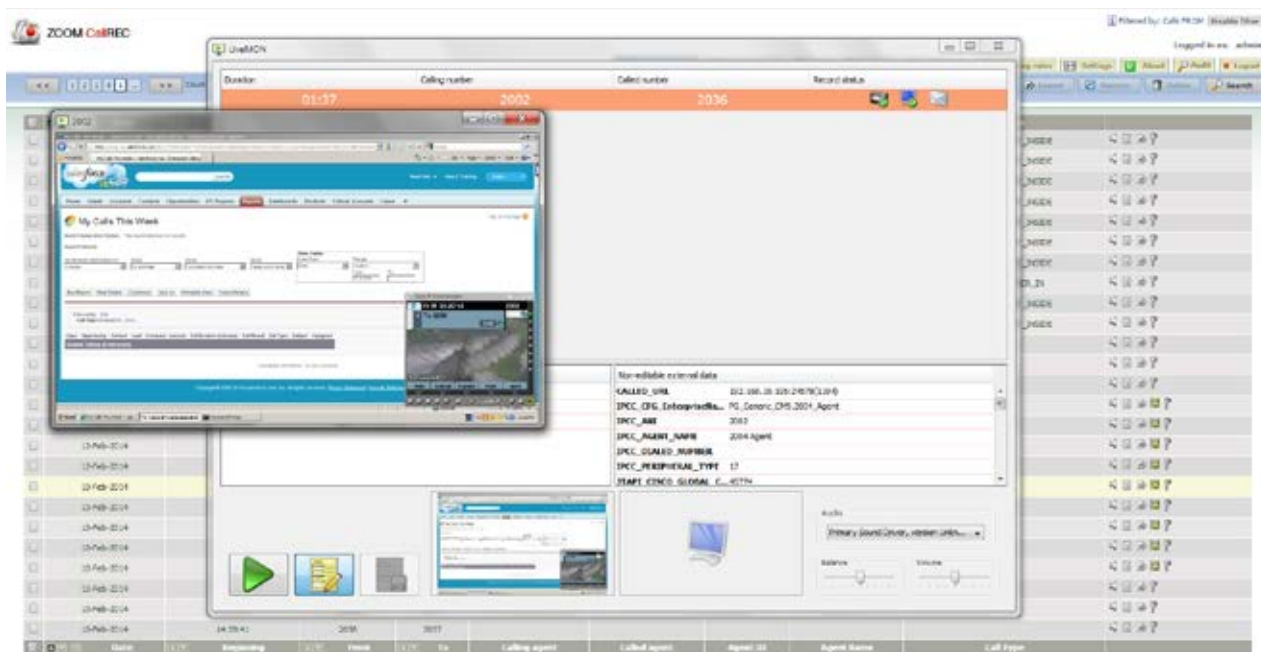
Подробнее:



ZOOM LIVEMON МОНИТОРИНГ ЗВОНКОВ И ЭКРАНОВ ОПЕРАТОРОВ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ



Позволяет старшим операторам и менеджерам следить за взаимодействиями операторов с клиентами в режиме реального времени и вносить отметки и комментарии для последующей экспертизы.



► МОНИТОРИНГ ТЕКУЩИХ ЗВОНКОВ

Щелкните по значку звонка, чтобы сразу же начать прослушивание и при этом следить за экраном оператора. Можно прослушивать звонки с помощью компьютерных динамиков или телефонной гарнитуры.

Определите, какие данные отображать в интерфейсе LiveMON. Предоставьте только инструменты, необходимые для мониторинга звонков.

В случае необходимости можно поставить на запись уже идущий разговор. Соответствующий звонок будет записан с самого начала.

Разграничение прав доступа позволяет старшему оператору следить за вызовами операторов только своей группы, тогда как руководитель контакт-центра имеет полный обзор всех звонков в любой момент времени.

Можно прикреплять комментарии и флажки к любому вызову в целях дальнейшего анализа и оценки.

Можно сохранять звонки по требованию и отправлять их по электронной почте с помощью интерфейса CallREC.

► ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСОВ

Приложение на базе Java, не требующее локальной установки – запускается непосредственно из веб-браузера



Подробнее:



ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

› АКТИВНАЯ ЗАПИСЬ:

Возможна полная интеграция решений активной записи звонков на всех основных платформах. Это обеспечивает стабильное и надежное решение записи, использующее «родной» интерфейс для записи звонков. Для интеграции ZOOM QM в других средах можно использовать устаревшие методы пассивной и гибридной записи.

› ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ПЛАТФОРМЫ И ПРОТОКОЛЫ:

- Cisco UCM версий с 7.1 по 10.0
- Cisco UCM Express и Cisco SRST версий с 4.1 по 10.0 (только для пассивной записи)
- Genesys SIP Server версий 7.6 по 8.1
- Avaya Aura CM версий 5.2 по 6.3
- Коммутаторы Generic SIP (только пассивная запись)

› ИНТЕГРАЦИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА:

- Cisco Unified Contact Center Express версий с 5.0 по 10.0
- Cisco Unified Contact Center Enterprise версий с 8.0 по 10.0
- Cisco Packaged CCE 9.0, 10.0
- Genesys Customer Interaction Management версий с 7.6 по 8.1

› ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ АУДИО-ФОРМАТЫ:

- MP3 (с настройкой битрейта)
- Несжатый WAV

› ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ФОРМАТЫ ВИДЕО ДЛЯ ЗАПИСИ ЭКРАНОВ:

- MP4 с видео-кодеком H.264 и аудио-кодеком MP3
- MP4 с видео-кодеком MPEG4-2 и аудио-кодеком MP3

› ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ КОДЕКИ ДЛЯ АУДИОЗАПИСИ:

- G.711 A-law / μ -Law
- G.722 (широкополосный)
- G.729 (с дополнениями A, B, AB)

› ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ СЦЕНАРИИ РАЗГОВОРОВ:

- Различные сценарии, включая IVR-звонки, перевод вызова, удержание вызова, конференц-связь и другие.
- Поддерживаемые потоки звонков и операции могут различаться между разными платформами телефонии. Полные сведения смотрите в документации на продукты.

› ПОДДЕРЖКА ВИРТУАЛИЗАЦИИ:

- Службы терминалов Windows
- Citrix XenDesktop – режим непостоянных виртуальных ПК
- Citrix XenDesktop – режим постоянных виртуальных ПК

› СООТВЕТСТВИЕ НОРМАТИВНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ:

- Полная поддержка записи информации, отвечающей нормативным требованиям PCI DSS, HIPAA, Sarbanes-Oxley и Securities and Exchange Commission.

› ШИФРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ КЛЮЧАМИ:

- Стандарты шифрования с открытым ключом (PKCS12, JKS, JCEKS)
- Стандартные алгоритмы шифрования (AES, DES, Blowfish)
- Шифрование записанных звонков и экранов
- Поддержка нескольких ключей и случайное использование
- Поддержка перешифрования

› УПРАВЛЕНИЕ И МОНИТОРИНГ:

- Встроенный инструмент управления жизненным циклом записи, архивирования, резервного копирования, восстановления и удаления медиа-информации (звонками и видео можно управлять независимо друг от друга)
- Поддержка интеграции с IBM Tivoli Storage Manager и хранилищами EMC Centera
- Средства отчетности и статистики
- Средства мониторинга - полная поддержка SNMP

› ПОДДЕРЖКА БРАУЗЕРОВ:

- Internet Explorer 9+
- Google Chrome 18+
- Firefox 14+
- Safari 7+

› ПОДДЕРЖКА ПЛАТФОРМ И ОС:

- 32/64-разрядная RedHat Enterprise Linux 6.5
- 32/64-разрядная CentOS 6.5
- VMware ESX/ESXi 4.1 и более поздние версии
- Solution available as a VMware appliance

› ПОДДЕРЖКА БАЗ ДАННЫХ:

- Embedded PostgreSQL 9.3
- Совместимость с БД Oracle 11g

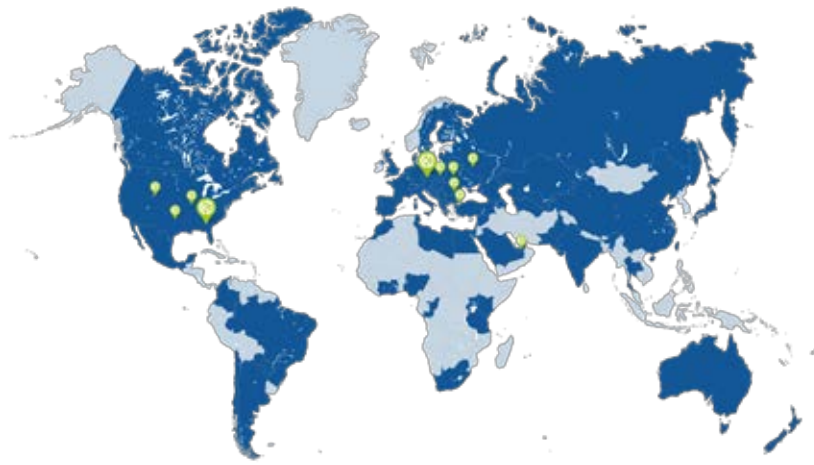
› ПРОЧИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА:

- В стандартной конфигурации не требуются дополнительные расходы на лицензирование сторонних решений! (ОС, БД, промежуточное ПО и т.д.)
- Программный интерфейс Java и веб-интерфейс для интеграции с приложениями сторонних разработчиков

Свяжитесь с ZOOM прямо сейчас, чтобы посмотреть демонстрации продуктов и подробнее узнать о том, как ZOOM начнет помогать вашему бизнесу уже с сегодняшнего дня!



О КОМПАНИИ ZOOM INTERNATIONAL



› НАША СТРАТЕГИЯ:

Решения ZOOM создаются на основе концепции поддержки операторов. Мы считаем, что предоставление операторам доступа к показателям их работы, отзывам и оценкам их труда – это самый легкий способ мотивировать их и сосредоточить на наилучшем обслуживании клиентов.

› НАША ЦЕЛЬ:

Разрабатывать простые, эффективные и легкие в эксплуатации решения для управления качеством обслуживания, позволяющие непрерывно улучшать производительность бизнеса.

› ИСТОРИЯ КОМПАНИИ:

Основана в январе 1999 года в Праге (Чешская Республика). Наш первый заказчик решения для записи звонков появился летом 2002 года. Международные продажи начались с 2005 года и продолжают распространяться по всему миру. Мы открыли офисы в России и Северной Америке в 2007 году, офис в Дубае (ОАЭ) в 2009, а затем офисы в Украине, Румынии, Польше и Турции. В январе 2010 года мы стали OEM-поставщиком Genesys по решениям для управления качеством обслуживания. Заключив стратегический союз с компанией Teleortі, мы создали совместное решение, которое было включено в «магический квадрат» отчета Gartner 2012 года по решениям для контакт-центров в области оптимизации трудовых ресурсов. Компания Genesys тоже вошла в этот «магический квадрат» в 2012 году вместе со своим решением Genesys Quality Management на базе ZOOM International.

› ОСНОВНЫЕ ФАКТЫ И ЦИФРЫ:

15 лет в бизнесе решений для записи звонков и управления качеством обслуживания 8 офисов по всему миру со штаб-квартирой в Праге (Чешская Республика). Более 1000 заказчиков в более чем 90 странах, и их число продолжает расти.

› НАГРАДЫ:

Вхождение в «магический квадрат» отчета Gartner 2013 года по решениям для контакт-центров в области оптимизации трудовых ресурсов. Ежегодно, начиная с 2009 года, входим в список «Deloitte Technology Fast50» среди компаний Центральной Европы. Номер 5 по рыночной доле в сфере IP-записи согласно отчету Workforce Optimization Market Share Report 2012 аналитической компании DMG Consulting.

› МОДЕЛЬ ПРОДАЖ:

Мы рады работать через густую сеть сертифицированных партнеров, используя на 100% непрямую модель продаж. Такой подход гарантирует наилучшую техническую поддержку наших заказчиков и привлекательность для наших партнеров.

НАШИ КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ:

› Штаб-квартира в Европе

Karolinská 650/1 (Danube House)
186 00 Prague 8 - Karlín, Czech Republic
Тел. (+420) 222 554 111
Email: sales-eu@zoomint.com

› Северная Америка

761 Old Hickory Blvd, Suite 201
Brentwood TN 37027, USA
Тел. +1 888 939 4291
Email: sales-us@zoomint.com

› Россия – СНГ

117218 ул. Кржижановского, дом 14, корпус 3, офис 227
Москва, Россия
Тел. +7 495 967 9079
Email: sales-ru@zoomint.com

› Украина

9, S. Sklyarenka street, of. 608
Kyiv, Ukraine
Тел. +7 495 967 9079
Email: sales-ru@zoomint.com

› Ближний Восток

Dubai Media City, Building 8/55, P.O.Box 214371
Dubai, UAE
Тел. +971 (50) 443 4881
Email: sales-me@zoomint.com

› Польша и Прибалтика

25-510, Piotrkowska Str 12, Office 808, 8th floor
Kielce, Poland
Тел. +48 606 476 287
Email: sales-eu@zoomint.com

› Румыния

Regus Floreasca Centre, 169 A Calea Floreasca, 4th Floor
014472, Bucharest, Romania
Тел. +40 752 233 235
Email: sales-eu@zoomint.com

› Турция

Nida Kule, Değirmen Sok.No: 18/19 B Kat:10 34742
Kozyatağı, İstanbul
Тел. +90 0216 2506513, Fax: +90 0216 2506500
Email: sales@zoomint.com

› Африка

1 Amarand avenue, Waterkloof Glen ext 2
Pretoria, 0181
Тел. +420 222 554 188
Email: sales-africa@zoomint.com

