



SIEMENS

Global network of innovation

HiPath ProCenter Compact V1.0

Les solutions ACD simples destinées aux petites et moyennes entreprises doivent faciliter une visualisation rapide et une analyse efficace des appels et de leur traitement. Couplée aux serveurs HiPath 3300/3350, HiPath 3500/3550 et HiPath 3700/3750, HiPath ProCenter Compact offre une application de centre d'appel à la fois professionnelle et économique, qui complète la gestion intégrée de distribution des appels (UCD) par:

- des stations de superviseur avec des informations en temps réel
- des statistiques détaillées, et
- la gestion d'afficheurs muraux

pour 64 agents actifs maximum.

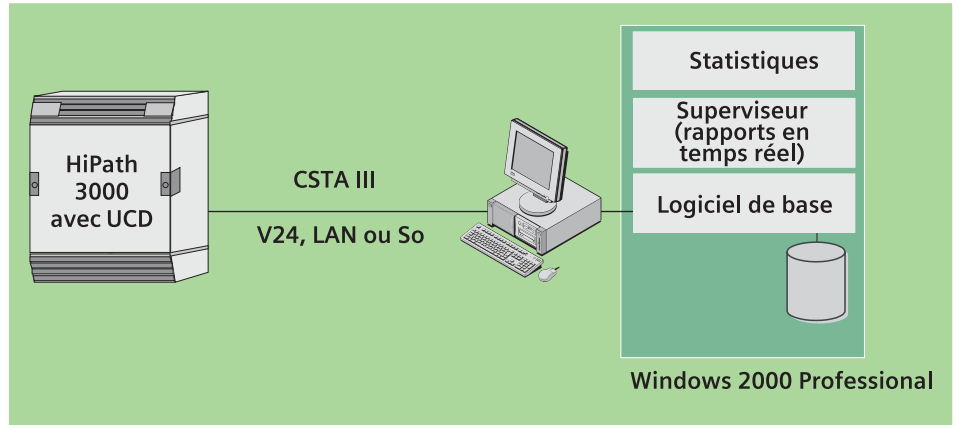
HiPath ProCenter Compact fonctionne sur un PC standard, sous Microsoft Windows NT 4 Workstation, 2000 Professional ou XP.

Généralités

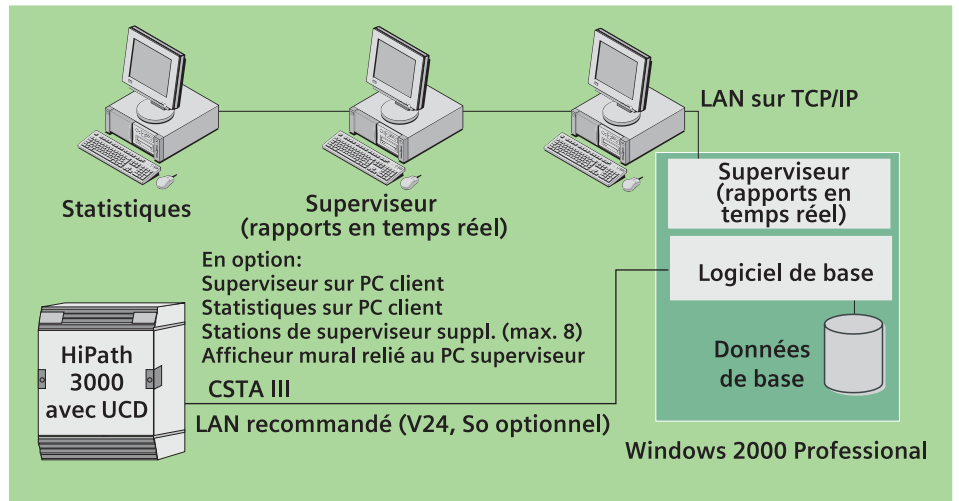
HiPath ProCenter Compact est une solution de type multi-utilisateurs, avec gestion des droits d'accès pour l'utilisation des différentes interfaces et l'analyse des données.

L'interface d'administration intégrée simplifie la création d'utilisateurs, de profils, de rapports, etc. Les données relatives aux clients sont protégées contre les accès non autorisés par une sécurisation de la base de données.

La possibilité d'un deuxième mot de passe pour l'administration des données répond aux obligations légales de saisie et d'analyse dans le cadre de la cogestion.



HiPath ProCenter Compact sur PC serveur



HiPath ProCenter Compact sur PC client

Fonctionnalités

Poste de supervision en temps réel

Dans le centre d'appels, le superviseur dispose de fonctions de niveau supérieur. Pour le contrôle des opérations, HiPath ProCenter Compact met à sa disposition des outils de suivi lui permettant de réagir rapidement aux fluctuations d'appels.

Le superviseur peut adapter l'interface utilisateur de son poste afin d'obtenir à l'écran les informations qu'il désire.

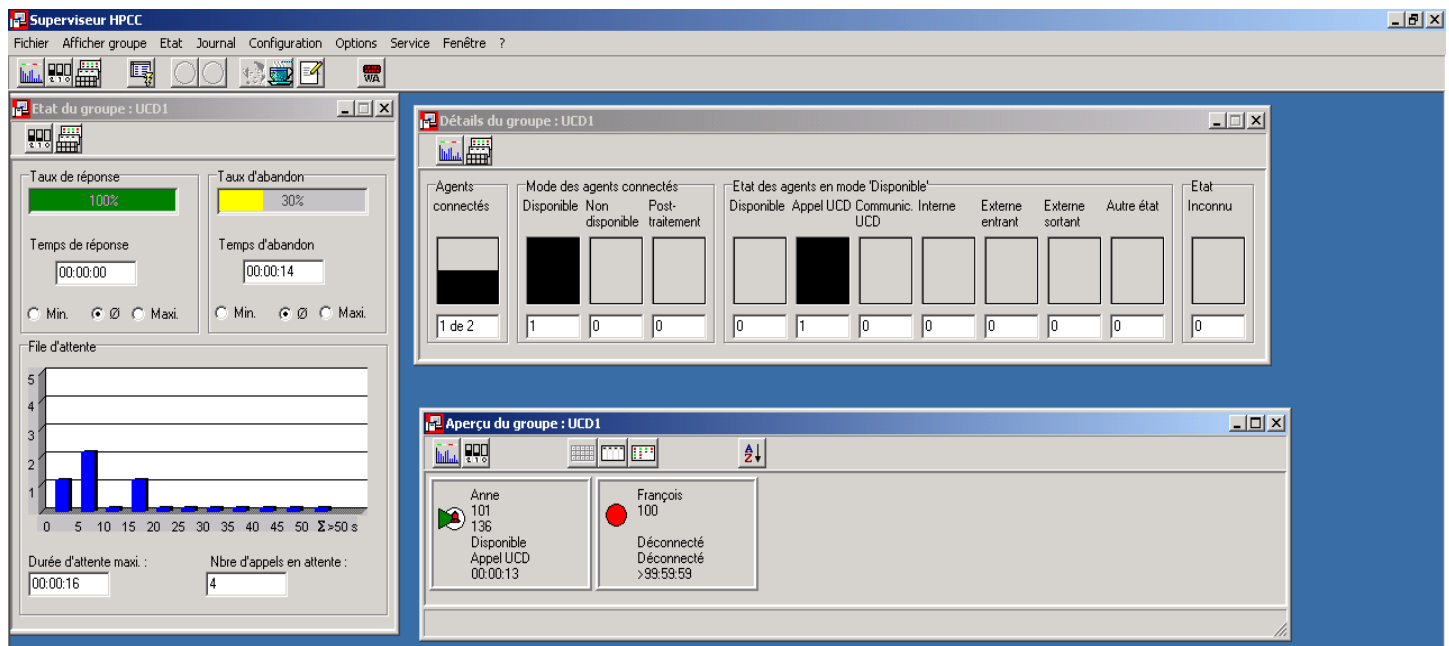
Les informations en temps réel permettent au superviseur d'observer les flux de communication.

Ces informations rendent compte de toutes les activités UCD, y compris des files d'attente. Le superviseur dispose de plusieurs fenêtres, qu'il peut organiser librement à l'écran, pour afficher:

- des aperçus de groupes, avec représentation des:
 - groupes
 - agents
 - files d'attente
 - qualité de service avec taux de réponse dans le délai exigé et taux d'abandon en file d'attente
- des vues détaillées de groupes, avec représentation et affichage des:
 - agents avec leur nom
 - codes d'identification
 - numéros de poste
 - états actuels

En cas de dépassement de valeurs seuils paramétrables individuellement des taux d'abandon et de réponse, le superviseur peut intervenir directement en gérant depuis son poste la disponibilité des agents. Il garantit ainsi l'accessibilité rapide au centre d'appels et donc un meilleur service. Grâce à des fonctions de journalisation, la qualité de service reste transparente en permanence.

Si des afficheurs muraux sont raccordés au poste de superviseur, l'utilisateur peut les gérer via l'interface correspondante. Pour cela, il regroupe les informations à afficher, les vérifie dans une fenêtre d'aperçu puis autorise leur affichage.



Affichage mural

HiPath ProCenter Compact autorise la connexion de différents afficheurs muraux à une ou deux lignes.

Il est possible de raccorder un ou plusieurs afficheurs sur un PC superviseur. Pour cela, le PC doit disposer d'un port COM libre. Chaque poste de superviseur gère au maximum 4 afficheurs muraux.

Ces afficheurs muraux diffusent en temps réel des informations à un groupe de personnes, par exemple:

- le nombre d'agents connectés,
- la longueur de la file d'attente,
- le taux de réponse dans le délai paramétré
- le taux d'abandon en file d'attente,
- le numéro du groupe supervisé,
- des textes libres.

Les variables système sont actualisées automatiquement. Si un poste de superviseur est raccordé à plusieurs afficheurs, il peut les commander individuellement.

Statistiques

HiPath Procenter Compact archive les données relatives à tous les processus de communication des agents configurés et autorise leur édition via le module Statistiques.

L'utilisateur dispose d'une interface graphique pour interroger la base de données, en s'appuyant sur des modèles prédéfinis (filtres). Une fois complétés, ces modèles peuvent être enregistrés, puis chargés pour générer d'autres rapports similaires.

A partir des données saisies, le module Statistiques génère des historiques pour:

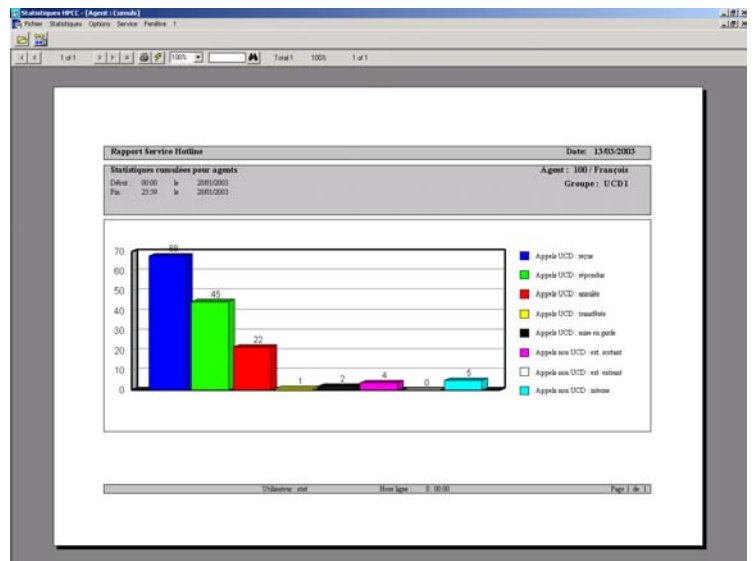
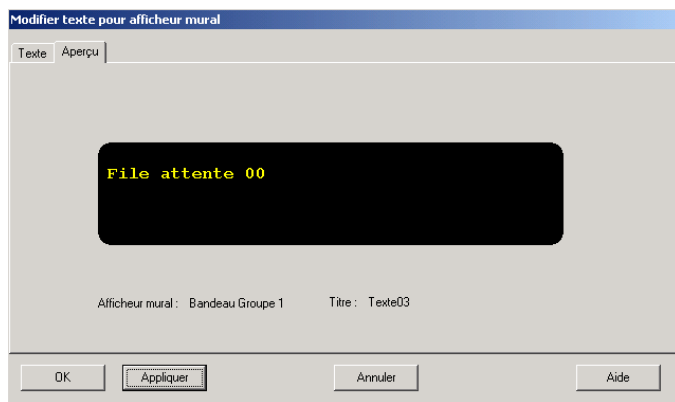
- les utilisateurs et les groupes, avec
- statistiques cumulées
- statistiques générales
- statistiques détaillées
- les numéros d'appel.

Ces historiques portent sur une période à définir, avec une résolution de temps déterminée au préalable par l'administration.

Les rapports générés autorisent une sortie à l'écran ou sur imprimante, sous forme de graphique ou de tableau. Leur contenu peut être exporté pour traitement ultérieur vers:

- Excel
- Crystal
- HTML
- Word.

L'utilisateur du module statistiques peut archiver les données dans une base de données. Il peut ensuite les réimporter à tout moment pour évaluation.



Distribution des appels (UCD intégré au serveurs HiPath)

HiPath ProCenter Compact collecte et visualise les données concernant la distribution des appels UCD. Il ne gère en aucun cas la distribution des appels. Celle-ci est complètement autonome et prise en charge par l'installation téléphonique.

HiPath Procenter Compact gère cependant autant d'agents actifs simultanément que de licences installées.

Un groupe UCD regroupe des agents appartenant à un même groupe de travail.

Le système permet de gérer jusqu'à 64 agents, qu'ils soient répartis sur un ou plusieurs groupes (30 groupes maximum).

Les agents UCD disposent de fonctionnalités particulières. Avant d'être activés dans un groupe UCD, ils doivent se connecter au système via le téléphone. Lorsqu'un agent se connecte, son état s'affiche à l'écran. Si l'agent a activé les fonctions Ne pas déranger ou Renvoi temporaire, il est considéré comme non disponible.

Les appels entrants externes ou internes sont attribués automatiquement à l'agent d'un groupe UCD qui se trouve depuis le plus de temps à l'état de repos.

Etat des agents UCD

Un agent peut être dans les états suivants:

Logon	L'agent se connecte et devient disponible
Logoff	L'agent se déconnecte et n'est plus disponible
Disponible	L'agent est prêt à recevoir les appels ACD
Non disponible	L'agent déconnecte temporairement son poste de travail (pause, par exemple)
Post-traitement	L'agent signale qu'il se trouve en période de post-traitement
Période de post-traitement automatique	L'agent se trouve automatiquement dans une période de post-traitement prédéfinie
Appel entrant	L'agent est disponible et répond à un appel entrant non UCD
Appel sortant	L'agent est disponible et établit une communication sortante
Sonnerie	L'agent est appelé

Annnonce et musique d'attente pour groupes UCD

La diffusion d'une annonce ou d'une musique d'attente s'appuie sur une source externe. Deux types d'équipements peuvent alors être configurés:

- équipements d'annonce avec début et fin de l'annonce fixes
- équipements avec diffusion en boucle.

Les serveurs HiPath gèrent un nombre différent d'annonces en fonction du modèle:

- HiPath 3700/HiPath 3750: 16
- HiPath 3500/HiPath 3550: 4
- HiPath 3300/HiPath 3350: 1

Les annonces peuvent être configurées individuellement pour chaque groupe UCD. Elles sont alors diffusées dans l'ordre indiqué, jusqu'à libération d'un agent. Chaque groupe dispose de sept destinations d'attente (annonces ou musique). Il est en outre possible de paramétrer une durée d'attente pour chaque destination et chaque groupe UCD.

Files d'attente

Si tous les agents d'un groupe sont occupés, les appels entrants sont placés avec leur numéro de port dans une file d'attente. Une file d'attente est prévue pour chaque groupe. Si un abonné en attente raccroche, il est supprimé de la file d'attente. Les appels en attente sont signalés par une LED sur le poste et chaque agent d'un groupe peut interroger l'état actuel d'attente, qui compte 30 positions maximum (configurable).

Retrait d'un groupe UCD (état Non disponible)

Un agent peut se retirer temporairement d'un groupe UCD. Il est alors signalé comme non disponible pour le groupe. Les appels directs de l'agent (appels non UCD) continuent à lui parvenir.

Post-traitement

Un appel peut être suivi d'une période de post-traitement, activée automatiquement ou par l'agent. Pendant cette période, aucun appel UCD n'est reçu sur le poste de l'agent.

La période de post-traitement automatique s'applique à l'ensemble du système, à tous les agents et pour tous les groupes UCD.

Débordement

Une durée maximale de maintien dans la file d'attente est définie (recherche d'un agent libre pour l'appelant). Au-delà de cette durée, l'appel est aiguillé sur une destination de débordement.

Il est également possible de déclencher directement un débordement lorsque le nombre maximum d'appelants configuré dans la file d'attente est dépassé.

Le poste de débordement peut également activer un renvoi externe, de façon à définir un abonné externe comme poste de débordement.

Il est possible de définir une destination de débordement pour chaque groupe UCD.

Réception automatique des appels

Les postes de travail des agents équipés d'un téléphone optiPoint 500/optiset E et d'un micro-casque peuvent être configurés de manière à autoriser une réception automatique des appels. Dans ce cas, les appels sont notifiés par un bref signal sonore, suivi d'une connexion automatique (configurable uniquement au niveau des groupes).

Renvoi de nuit UCD

Un agent peut activer l'état "Renvoi de nuit" pour un groupe UCD.

Les appels entrants de ce groupe sont renvoyés sur le poste de nuit UCD. Il peut s'agir d'un poste interne, d'un poste externe ou d'un autre groupe UCD. Le renvoi de nuit UCD complète le renvoi de nuit système et autorise une activation indépendante.

Affichage de l'état des agents UCD

L'état des agents est signalé sur le téléphone par la LED située à côté de la touche programmée.

Transfert aux groupes UCD

En cas de transfert d'un appel à un groupe UCD, si les agents ne sont pas disponibles, le retour d'appel est supérieur à celui paramétré pour les retours d'appels classiques.

Caractéristiques techniques

PC

Les conditions minimales mentionnées ci-dessous s'appliquent à condition que les composantes logicielles de HiPath ProCenter Compact soient exploitées seules sur le PC.

Les exigences matérielles du système d'exploitation Microsoft peuvent éventuellement être supérieures. A clarifier avant d'utiliser le logiciel.

Conditions pour une solution à poste unique ou pour un PC serveur

- Processeur: Pentium III, 733 MHz ou supérieur
- Disque dur: 2 Go libres
- Mémoire: 256 Mo ou supérieure
- Carte graphique: résolution 1024x768, mémoire 2 Mo
- Ecran: 17"
Résolution 1024x768 pixels
- Carte son (option)
- Connexions:
 - 1 port COM libre minimum pour le raccordement d'un afficheur mural
 - 1 port COM libre si connexion en V24
- Lecteur de CD ROM
- Souris et clavier
- Carte réseau: Ethernet
- Système d'exploitation:
Windows NT 4 SP 6 Workstation
Windows 2000 SP 2 Professional
Windows XP

Le PC est raccordé à l'installation HiPath via une interface LAN ou V.24 avec le protocole CSTA III. Le PC est dédié.

Conditions pour un PC client sur le réseau LAN

- Processeur: Pentium II, 233 MHz ou supérieur
- Disque dur: 1 Go libre
- Mémoire: 128 Mo ou supérieure
- Carte graphique: résolution 1024x768, mémoire 2 Mo
- Ecran: 17"
Résolution 1024x768 pixels
- Carte son (option)
- Connexions: 1 port COM libre pour le raccordement d'un afficheur mural
- Lecteur de CD ROM
- Souris et clavier
- Carte réseau: Ethernet
- Système d'exploitation:
Windows NT 4 SP 6 Workstation
Windows 2000 SP 2 Professional
Windows 98 SE
Windows ME
Windows XP

Affichage mural*

HiPath ProCenter Compact supporte les affichages muraux suivants:

- Affichage d'une ligne, en rouge, 15 caractères maxi.
- Affichage d'une ligne, en rouge, vert ou jaune, 15 caractères maxi.
- Affichage de deux lignes, en rouge, 32 caractères maxi.
- Affichage de deux lignes, en rouge, vert et jaune, 32 caractères maxi.

Les afficheurs muraux sont raccordés au PC superviseur via une interface V.24/RS232.

Les afficheurs disposent d'une interface V.24 et d'une interface RS485. L'interface V.24 autorise 15 mètres de câbles maximum entre le PC et l'afficheur. Pour les distances supérieures, il convient de prévoir un adaptateur V.24/RS485 qui autorise des distances jusqu'à 30 mètres entre le PC et l'afficheur mural. L'interface RS485 permet également d'organiser les afficheurs en cascade.

Serveurs de communication

- Hicom 150 E OfficeCom/Office Pro V3.0
- Hicom 150 H Office Com/Office Pro V1.0, V1.2
- HiPath 3300/3350 V3.0
- HiPath 3500/3550 V1.2, V3.0
- HiPath 3700/3750 V1.2, V3.0

Interface

Configuration de l'interface V.24 avec protocole CSTA III (en option: interface LAN)

Terminaux supportés

- terminaux analogiques
- optiset E
- optiPoint 500
- optiPoint 400
- optiClient 130

L'affichage peut être omis en fonction de la configuration des terminaux. En cas de terminaux sans touche de fonction, les fonctions UCD, comme Logon/Logoff, etc., peuvent également être activées au moyen de codes.

Restrictions

Les facilités HiPath 3000 suivantes ne peuvent pas être configurées pour les terminaux d'agent UCD:

- MULAP
- Team / Top Team
- Sonnerie de groupe sur le terminal.

Le PC d'exploitation du logiciel HiPath ProCenter doit toujours rester allumé. Dans le cas contraire, toutes les données relatives à la distribution des appels ne seront pas saisies et les statistiques ne porteront pas sur la période correspondante. Cependant, la distribution des appels aux différents agents n'est pas affectée, car indépendante.

Installation d'applications supplémentaires

Afin de garantir le fonctionnement correct de HiPath ProCenter Compact, il convient de ne pas installer d'application supplémentaire dans le cas d'une solution à poste unique ou sur le PC serveur dans un environnement LAN.

Applications sur poste unique / PC serveur

Les principes suivants valent pour les cas où d'autres applications doivent être installées sur le PC en plus du HiPath ProCenter Compact:

Les exigences matérielles augmenteront en fonction du type d'application, y compris avec un logiciel anti virus.

On doit veiller à ce que les ressources système requises pour le HiPath Procenter Compact, comme l'interface COM ou les interfaces SW internes, ne soient pas utilisées à d'autres fins.

Il est néfaste de faire fonctionner d'autres solutions ACD en combinaison avec le HiPath ProCenter Compact sur un même serveur HiPath 3000. Ceci vaut également pour les applications ayant effet sur la commutation d'appels vers des abonnés ou numéros d'appel UCD, par ex. par programmation de renvoi.

Applications sur PC client

Il est bien possible de tourner d'autres applications sur un PC client dans le réseau en combinaison avec le superviseur de HiPath ProCenter Compact et le logiciel de statistiques. Cependant, des exigences matérielles se présentent aussi dans ce cas. On doit veiller à ce que les ressources systèmes requises ne soient pas déjà utilisées, par ex. le port COM pour le raccordement d'afficheurs muraux.

Les applications basées sur TAPI, comme SimplyPhone for Outlook / Notes ou autres numéroteurs, etc. peuvent utiliser les fonctions TAPI existantes du HiPath ProCenter Compact. Il importe en tout cas de garantir l'installation de Windows NT / 2000 / XP Server sur le serveur central ou sur le PC "serveur" et la libération des lignes TAPI avec licences HiPath TAPI 170 à commander séparément.

*Afficheurs non Siemens, cf. liste de compatibilité

Notre force, vos avantages

Siemens est considéré mondialement comme le pionnier en matière d'innovation dans les technologies d'information et de communication. Aucune autre entreprise vous offre une palette de produits aussi large et aussi innovante.

www.hipath.com

L'architecture de convergence HiPath de Siemens, unique en son genre, vous permet d'offrir à vos clients une voie de migration sûre et flexible dans le monde des nouvelles solutions de convergence IP

© Siemens SAS 2003 - Information et Communication Networks
Systèmes de Communication d'Entreprise -
9 rue du Docteur Finot - 93527 Saint-Denis Cedex 2

Réf. de commande: A31002-H2400-A200-3-7729
Code édition: DA03/03.pdf

Les informations contenues dans ce document ne sont que des descriptions générales ou des fonctionnalités qui, dans un cas d'application concret, ne correspondent pas toujours exactement à la description faite ou qui peuvent changer suivant l'évolution des produits. Les fonctionnalités souhaitées ne sont offertes de façon ferme que lorsqu'elles ont fait l'objet d'un accord explicite à la conclusion du contrat. Imprimé en France.