



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Contact Center Agile V11 R1

Guia de Visão Geral

Guia de Visão Geral

Descrição

10/2019

## Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Índice

<b>1 Sobre este guia</b>	5
1.1 A quem se destina este guia	5
1.2 Convenções de formatação	5
1.3 Feedback da documentação	6
<b>2 Introdução ao OpenScape Contact Center</b>	7
2.1 Requisitos do sistema	8
2.1.1 Máquina do servidor principal	8
2.1.2 Máquina cliente	10
2.1.3 Componentes externos	11
2.2 Requisitos da plataforma de comunicação	12
2.3 Documentação do produto	12
2.3.1 Documentação do serviço	12
2.3.2 Documentação do usuário	12
2.3.3 Documentação de integração do sistema	13
<b>3 Funções do OpenScape Contact Center</b>	15
3.1 Call Director	15
3.2 Tratamento do contato	16
3.2.1 Voz	16
3.2.2 Callback	16
3.2.3 E-mail	17
3.3 Feedback e produtividade	17
3.3.1 Displays de parede e Broadcaster	17
3.3.2 Estatísticas de performance pessoal	18
3.3.3 Indicador de contatos em espera	18
3.4 Presença e colaboração	19
3.4.1 Lista da equipe	19
3.4.2 Barra da Equipe	19
3.4.3 Lista de Discagem Rápida	20
3.4.4 Barra de discagem rápida	20
3.4.5 Diretório	21
3.5 Relatórios	22
3.5.1 Relatórios em tempo real e acumulativos	22
3.5.2 Relatórios históricos	23
3.5.3 Relatórios de atividade	24
3.6 Roteamento	25
3.6.1 Roteamento Baseado em Grupos	25
3.6.2 Fluxos da estratégia de roteamento	27
3.6.3 Fluxos do processamento das filas	28
<b>4 Aplicativos do OpenScape Contact Center</b>	29
4.1 Aplicativo Manager	29
4.1.1 Perfis padrão de usuários	30
4.1.2 Work centers	31
4.2 Aplicativo System Monitor	33
4.3 Web Manager	34
4.4 Aplicativo Mobile Supervisor	34
4.5 Web Supervisor	35

## Índice

4.6 Aplicativo Agent Portal .....	35
4.7 Agent Portal Web .....	36
4.8 Virtual Agents (Chatbots) .....	38
<b>5 Integração com software de terceiros .....</b>	<b>39</b>
5.1 Integração do Microsoft CRM .....	39
5.2 Integração com a URA .....	39
5.3 API de tela instantânea .....	40
5.4 Integração com a gestão de recursos humanos .....	40
5.5 OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC) - desenvolvido por Softcom .....	40
<b>Índice remissivo .....</b>	<b>43</b>

# 1 Sobre este guia

Este manual proporciona uma visão geral dos principais conceitos e funções do OpenScape Contact Center, incluindo requisitos detalhados de hardware, software e rede específicos para cada plataforma de comunicação compatível.

## 1.1 A quem se destina este guia

Este manual destina-se a fornecer uma visão geral de alto nível do OpenScape Contact Center, para que o usuário possa preparar-se melhor para a fase de planejamento e design da implementação do OpenScape Contact Center.

## 1.2 Convenções de formatação

Estas são as convenções de formatação usadas neste guia:

**Negrito**

Esta fonte identifica os componentes do OpenScape Contact Center, nomes de janelas e caixas de diálogo, e nomes de itens.

*Itálico*

Esta fonte identifica referências a termos ou expressões que são referências de outros documentos relacionados.

Fonte Monospace

Esta fonte identifica o texto que deve ser digitado ou que o computador apresenta em uma mensagem.

---

**NOTA:** As Notas enfatizam informações que são úteis, mas não essenciais, tais como dicas ou métodos alternativos para se executar uma tarefa.

---

---

**IMPORTANTE:** Dê atenção especial às ações que possam afetar de forma negativa a operação do aplicativo ou resultar em perda de dados.

---

## 1.3 Feedback da documentação

Para relatar algum problema com este documento, chame o Centro de Assistência ao Cliente.

Quando você ligar, tenha em mãos as informações seguintes. Isto ajudará a identificar o documento com o qual você está tendo problemas.

- **Título:** Guia de Visão Geral
- **Número do pedido:** A31003-S22B1-T102-01-V418

## 2 Introdução ao OpenScape Contact Center

O OpenScape Contact Center é uma solução de central de contatos multimídia para rotear, acompanhar e tratar dos contatos. É uma solução total pronta para ser usada e fácil de implementar, configurar, usar e ampliar de acordo com suas necessidades.

O sistema OpenScape Contact Center fornece um conjunto integrado de funções e ferramentas que se pode usar para gerenciar vários canais de interação com clientes e para melhorar a eficiência e eficácia da sua central de contatos.

Ele fornece:

- Ferramentas de visualização da próxima geração para a gestão de centrais de contatos e para a geração de relatórios que possibilitam aos gerentes e supervisores assegurar a maior produtividade na central de contatos.
- Um desktop intuitivo para o tratamento de interação de multimídias mistas, que possibilita que sua central de contatos melhore o atendimento ao cliente e aumente a eficiência de tratamento de interações.
- Uma presença singular de multimídia e ferramentas de colaboração que lhe permitem ampliar a central de contatos para especialistas e pessoas com poder de decisão em toda a empresa, incluindo-se locais remotos.
- Ferramentas de comunicação inovadoras e de uso fácil para todos os tipos de mídia que otimizam a produtividade do usuário.
- Ferramentas de design virtual para se criar uma estratégia de roteamento de multimídia e fluxos de processamento das filas com facilidade e rapidez.

As licenças do OpenScape Contact Center são concorrentes.

A partir do V9, o aplicativo Agent Portal substitui o Client Desktop. É um aplicativo mais intuitivo e com mais recursos.

## 2.1 Requisitos do sistema

Esta seção descreve os requisitos mínimos para as máquinas dos servidores e clientes do OpenScape Contact Center, assim como os requisitos para os componentes externos compatíveis.

---

**NOTA:** Estes são os requisitos mínimos do sistema. Para obter um melhor desempenho, use um hardware que exceda esses requisitos mínimos.

---

**NOTA:** Não se recomenda um firewall entre o servidor e as máquinas clientes. Se for necessária a implementação de um firewall, entre em contato com seu representante de serviço técnico.

---

### 2.1.1 Máquina do servidor principal

A máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center é o servidor primário no qual o software OpenScape Contact Center reside. Esta máquina é sempre necessária para executar o OpenScape Contact Center.

**Atenção:** é rigorosamente proibido fazer as seguintes alterações em nossa base de dados: criar gatilhos, criar novas tabelas ou alterar as tabelas atuais, remover ou criar índices, criar visualizações, acessar as tabelas temporárias (ou seja, callrecord1, callrecord2, agentrecord1, agentrecord2) ou bloquear a base de dados para operações externas. Caso contrário, a operação e performance do sistema OpenScape Contact Center poderão ser afetadas de forma negativa, e podemos não ser capazes de cumprir sua obrigação relativamente à assistência técnica para o produto.

Os requisitos mínimos para a instalação do software OpenScape Contact Center em uma máquina do servidor principal estão relacionados na tabela abaixo.

Requisito	Máquina do servidor principal
Processador <sup>a</sup>	Intel Xeon E3-1271v3
Memória	8 GB
Disco rígido	1 TB, 7200 RPM, SATA

Tabela 1

Requisitos do sistema para o servidor principal

Requisito	Máquina do servidor principal
Configurações da tela	1024 x 768 pixels com cor de 16 bits
Sistema operacional <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows Server 2012 R2 Standard ou Datacenter</li> <li>Windows Server 2012 Standard ou Datacenter</li> <li>Windows Server 2008 R2 Standard ou Enterprise Edition com Service Pack 1</li> </ul>
Outro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Placa de interface de rede Ethernet de 1 Gbps<sup>c</sup> para a rede local do cliente</li> <li>Unidade de DVD-ROM</li> <li>Plug-in do serviço SSDP para o acesso ao serviço remoto</li> <li>Modem de 56 Kbps para notificações por pager (opcional)</li> <li>Unidade de fita com capacidade de 20 GB, compatível com o Informix (opcional)</li> </ul>

Tabela 1 Requisitos do sistema para o servidor principal

- a O software do OpenScape Contact Center foi testado em máquinas funcionando com os processadores Intel dual-core, Intel quad-core e AMD dual-core. Em geral, pode-se usar hardware que atenda ou exceda os requisitos mínimos, desde que ele proporcione um desempenho comparável ou melhor.
- b Com exceção do Windows Server 2008 R2, que é um sistema operacional somente de 64 bits, somente as versões de 32 bits dos sistemas operacionais Windows Server são compatíveis.
- c A infraestrutura de rede Ethernet de 10 Mbps só é compatível se não houver aplicativos Client Desktop e, no máximo, cinco aplicativos Manager simultâneos instalados no sistema.

## 2.1.2 Máquina cliente

Os requisitos mínimos para a instalação do software OpenScape Contact Center em uma máquina cliente estão relacionados na tabela abaixo. Os requisitos diferem, dependendo do tipo de aplicativos do OpenScape Contact Center que se espera executar na máquina.

Requisito	Client Desktop	Manager ou System Monitor
Processador <sup>a</sup>	Intel Pentium 4 de 1.6 GHz (recomenda-se Intel Pentium Dual-core E2180 2,0 GHz)	Intel Pentium 4 de 1.6 GHz (recomenda-se Intel Pentium Dual-core E2180 2,0 GHz)
Memória	512 MB (recomenda-se 1 GB)	1 GB (recomenda-se 2 GB)
Disco rígido	100 MB de espaço disponível em disco	500 MB de espaço disponível em disco
Configurações da tela	1024 x 768 pixels com cor de 16 bits	
Sistema operacional	<ul style="list-style-type: none"><li>Windows 10 Professional ou Enterprise Edition</li><li>Windows 8 ou 8.1 Professional ou Enterprise Edition ou posterior</li><li>Windows 7 (32 bits ou 64 bits) Professional ou Enterprise Edition ou posterior</li></ul>	
Outro	<ul style="list-style-type: none"><li>Placa de interface de rede Ethernet de 100 Mbps para a rede local do cliente</li><li>Unidade de DVD-ROM (opcional)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Placa de interface de rede Ethernet <sup>b</sup>de 100 Mbps para a rede local do cliente</li><li>Unidade de DVD-ROM (opcional)</li><li>Dispositivo de reprodução sonora para ouvir arquivos .wav do OpenScape Contact Center ou limites audíveis de relatórios (opcional)</li></ul>

*Tabela 2 Requisitos do sistema para o software de cliente OpenScape Contact Center*

- a O software do OpenScape Contact Center foi testado em máquinas funcionando com os processadores Intel dual-core, Intel quad-core e AMD dual-core. Em geral, pode-se usar hardware que atenda ou exceda os requisitos mínimos, desde que ele proporcione um desempenho comparável ou melhor.
- b A infraestrutura de rede Ethernet de 10 Mbps só é compatível se não houver aplicativos Client Desktop e, no máximo, cinco aplicativos Manager simultâneos instalados no sistema.

### 2.1.3 Componentes externos

O OpenScape Contact Center é compatível com a integração com os componentes externos relacionados nesta seção.

Componente	Requisitos
Componentes de LDAP e e-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail Servers corporativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Microsoft Office 365</li> <li>– Microsoft Exchange Server 2007, 2010 e 2013</li> <li>– IBM Lotus Domino 8.0, 8.5 e 9</li> </ul> </li> <li>• Protocolos: <ul style="list-style-type: none"> <li>– IMAP versão 4</li> <li>– SMTP versão 1 (Enhanced SMTP não é compatível)</li> </ul> </li> </ul>
Integração de presença	<p>Quando estiver usando a função Integração do aplicativo OpenScape UC, a seguinte versão será compatível:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo OpenScape UC V7 R2</li> </ul>
Processador de voz	<p>Os seguintes processadores de voz são compatíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OSCMS (OpenScape Contact Media Service)</li> </ul> <p><b>Observações:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A função Call Director requer um processador de voz para tratar de mensagens interativas e reproduzir avisos.</li> <li>• </li> </ul>
Displays de parede	<p>Os seguintes displays de parede Spectrum IP e Serial (com um kit conversor do Spectrum IP) são compatíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3024C</li> <li>• 3027C</li> <li>• 3214C</li> <li>• 3614C</li> <li>• 3024-IPC</li> <li>• 3029-IPC</li> <li>• 3214-IPC</li> <li>• 3614-IPC</li> <li>• 4200R</li> </ul> <p><b>Observação:</b> Outros displays de parede que sigam o protocolo EZ Key II também são compatíveis. Certifique-se de possuir o firmware mais recente do display de parede.</p>
Componentes da Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Servers corporativos <ul style="list-style-type: none"> <li>– Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.5 no Windows Server 2008 R2</li> <li>– Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.0 no Windows Server 2008 R2</li> <li>– Apache Tomcat 6.0 no Red Hat Enterprise Linux 6 Server</li> <li>– Apache Tomcat 7.0.63 no Red Hat Enterprise Linux 6 Server</li> </ul> </li> <li>• Navegadores da Web <ul style="list-style-type: none"> <li>– Internet Explorer 6, 7, 8 ou 9</li> <li>– Firefox 10 ou 11</li> </ul> </li> </ul>

Tabela 3

Componentes externos compatíveis

## 2.2 Requisitos da plataforma de comunicação

O OpenScape Contact Center é compatível com as seguintes plataformas de comunicação:

- OpenScape Business V2

## 2.3 Documentação do produto

Este guia faz parte de um pacote abrangente de documentação para o sistema OpenScape Contact Center. O pacote completo inclui a documentação relacionada nas seguintes seções.

### 2.3.1 Documentação do serviço

- **Guia de Integração das Plataformas de Comunicação** — Descreve como configurar as várias plataformas de comunicação e processadores de voz compatíveis para integração com o sistema OpenScape Contact Center.
- **Guia de Instalação** — Descreve como instalar, atualizar e configurar o software do OpenScape Contact Center tanto na máquinas do servidor quanto na máquina cliente.
- **Guia de Gerenciamento do Sistema** — Descreve como configurar hardware de terceiros, como displays de parede, E-mail Servers corporativos e Web Servers corporativos, para integrá-los com o sistema OpenScape Contact Center. Ele também descreve como realizar uma manutenção contínua do sistema, incluindo backup e restauração da base de dados.

### 2.3.2 Documentação do usuário

- **Guia de Primeiros Passos do Client Desktop** — Fornece uma visão geral do aplicativo Client Desktop e descreve os procedimentos mais comuns usados ao tratar de contatos e se comunicar com outros usuários na central de contatos.
- **Ajuda do Client Desktop** — Fornece instruções detalhadas sobre como usar todas as funções disponíveis no aplicativo Client Desktop.
- **Guia de Administração do Manager** — Proporciona uma visão geral do aplicativo Manager e leva os usuários através das várias tarefas administrativas que precisam ser realizadas continuamente.
- **Ajuda do Manager** — Fornece instruções detalhadas sobre como usar todas as funções disponíveis no aplicativo Manager.

- **Overview Guide** — Fornece uma visão geral dos principais conceitos e funções do OpenScape Contact Center, incluindo requisitos detalhados de hardware, software e rede específicos para cada plataforma de comunicação compatível.
- **Guia de Referência dos Relatórios** — Fornece informações detalhadas sobre a interpretação de relatórios, incluindo a descrição dos tipos de relatórios, modelos de relatórios predefinidos e estatísticas.
- **Ajuda do System Monitor** — Fornece instruções detalhadas sobre como usar todas as funções disponíveis no aplicativo System Monitor.
- **Guia do Usuário do Agent Portal** — Fornece instruções detalhadas sobre como usar todas as funções disponíveis no aplicativo Agent Portal.
- **Guia do Usuário do Mobile Supervisor** — Fornece instruções detalhadas sobre como usar todas as funções disponíveis no aplicativo Mobile Supervisor.

### 2.3.3 Documentação de integração do sistema

- **Guia de Integração da API URA** — Descreve como integrar o sistema OpenScape Contact Center com um sistema de Unidade de Resposta Automática (URA), usando a Interface de Programação de Aplicativo (API) da URA.
- **Guia de Integração de API de Tela Instantânea** — Descreve como integrar o sistema OpenScape Contact Center com a Interface de Programação do Aplicativo em Tela Instantânea (API).
- **Guia de Integração com a Gestão de Recursos Humanos** — Descreve os dados estatísticos e administrativos XML exportados pelo sistema OpenScape Contact Center para utilização em aplicativos de gestão de recursos humanos de terceiros.

## **Introdução ao OpenScape Contact Center**

Documentação do produto

## 3 Funções do OpenScape Contact Center

Este capítulo fornece uma breve descrição das funções benéficas do sistema OpenScape Contact Center.

### 3.1 Call Director

O Call Director é uma função licenciada que funciona com o OpenScape Contact Media Service ou com um processador de voz para executar mensagens interativas e avisos.

O Call Director é um aplicativo básico totalmente integrado da Unidade de Resposta Automática (URA) e uma ferramenta de processamento automático de chamadas que pode ser utilizado para interações entrantes de front-end. O Call Director destina-se a aprimorar a produtividade de tratamento de chamadas e o atendimento de clientes, sem os altos custos e a complexidade associada com um sistema de integral de URA.

O Call Director possibilita que se forneça uma variedade de características de processamento de chamadas, inclusive:

- **Mensagens e avisos** – Fornece saudações personalizadas e mensagens informativas para os clientes automatizarem itens de auto-atendimento, tais como horário de expediente, promoções semanais ou perguntas frequentes.
- **Prompts do menu** – Coleta os requisitos ao permitir aos clientes selecionarem opções e navegarem em menus através de um teclado telefônico. Estes menus interativos possibilitam ao cliente fazer escolhas enquanto espera na fila e podem ser configurados para serem interrompíveis para permitir que o cliente digite suas escolhas imediatamente, sem ter que esperar pelo término dos prompts.
- **Coleta de dígitos** – Coleta informações sobre o cliente através do uso do teclado telefônico. Os dígitos coletados podem ser transferidos ao desktop do usuário respondente em tempo real, visando otimizar o tratamento de chamadas. As informações também podem ser enviadas a aplicativos de terceiros, tais como sistemas de cobrança, para automatizar a recuperação do arquivo do cliente.
- **Mensagens de nível de performance** – Mantém os clientes informados através de feedback em tempo real sobre o status de sua ligação, tal como a estimativa de tempo de espera ou de sua posição na fila. Ao gerar as expectativas dos clientes, estas mensagens inteligentes ajudam a reduzir as taxas de abandono da chamada.

## 3.2 Tratamento do contato

O sistema OpenScape Contact Center tem a capacidade de rotear, rastrear e tratar dos seguintes tipos de contatos:

- [Voz](#)
- [Callback](#)
- [E-mail](#)

### 3.2.1 Voz

Ao trabalhar com uma plataforma de comunicação para gerenciar chamadas, as principais responsabilidades do sistema OpenScape Contact Center serão calcular e fornecer diretrizes para o roteamento de chamadas, coletar estatísticas e gerenciar a interação dos usuários e dos componentes com a plataforma de comunicação. A plataforma de comunicação ainda será responsável pelo processamento inicial de chamadas, operações fundamentais como transferências e retenções e outras tarefas básicas de chamadas de voz.

O sistema OpenScape Contact Center é compatível com as plataformas de comunicação relacionadas em [Seção 2.2, “Requisitos da plataforma de comunicação”, na página 12](#).

### 3.2.2 Callback

A função Callback é uma função licenciada que permite que você proporcione aos usuários e clientes a capacidade de gerar callbacks. Um callback é uma solicitação para uma chamada de retorno, que normalmente se baseia na interação anterior do cliente com a central de contatos.

Um callback pode ser gerado das seguintes formas:

- Uma solicitação de callback é gerada como parte do fluxo de trabalho usando um componente de Criar callback. Usando esse método, é possível reservar um callback para um usuário específico.
- Uma fila de chamadas de voz pode ser configurada para que seja criado automaticamente um callback quando um cliente desistir de uma chamada.

---

**NOTA:** É dado suporte para formas adicionais de se criar callbacks programaticamente, como por exemplo, fazendo uma URA coletar informações do contato para gerar um callback. Entre em contato com seu representante da assistência técnica para obter mais detalhes.

---

- Um usuário programa um callback a partir do aplicativo Client Desktop. Usando esse método, é possível reservar um callback para um usuário específico.
- Um cliente gera uma solicitação de callback a partir de uma página Web.

### 3.2.3 E-mail

A função E-mail é uma função licenciada que permite dar aos clientes a capacidade de interagir com sua central de contato através de mensagens de e-mail. O cliente envia uma mensagem de e-mail específico a um endereço de e-mail específico e a mensagem de e-mail é roteada através de seu E-Mail Server corporativo para o OpenScape Contact Center E-mail Server.

---

**NOTA:** É necessária uma licença de usuário multicanal para lidar com esse meio.

---

## 3.3 Feedback e produtividade

O sistema OpenScape Contact Center fornece feedback sobre performance e ferramentas de produtividade, que possibilitam que os usuários do Client Desktop compreendam as condições operacionais atuais e gerenciem sua própria performance pessoal, melhorando, assim, a eficiência e a satisfação dos funcionários. Em decorrência disso, a carga de trabalho do supervisor é reduzida, pois os usuários podem ver com facilidade sua performance pessoal com relação ao nível de serviço ou a metas operacionais.

### 3.3.1 Displays de parede e Broadcaster

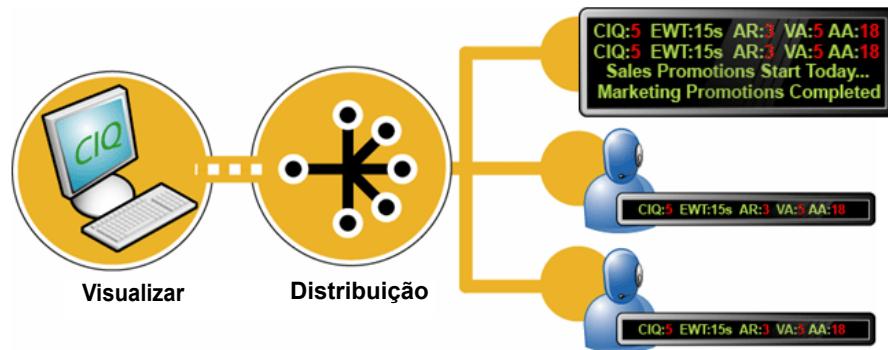
Um display de parede é um painel eletrônico que exibe uma visualização de rolagem de dados estatísticos e informações gerais do sistema em tempo real sobre a central de contatos para vários usuários em uma vez. Os dados no display de parede são atualizados usando-se o mesmo intervalo de atualização do aplicativo Client Desktop, para que se possa alertar visualmente todos os usuários sobre as condições operacionais da central de contato.

Broadcaster é um display integrado de “ticker-tape” que, como um display de parede pessoal, distribui dados estatísticos operacionais em tempo real e mensagens dos supervisores diretamente ao desktop do usuário. Os usuários podem controlar o display, inclusive pará-lo, movê-lo e controlar a velocidade e a direção do display. O Broadcaster pode ser exibido como parte do aplicativo Client Desktop ou destacado e colocado em qualquer outro lugar na tela.

## Funções do OpenScape Contact Center

### Feedback e produtividade

Visualizações e distribuições são usadas para enviar mensagens e dados estatísticos para displays de parede e o Broadcaster. Uma visualização exibe informações em um display de parede ou no desktop do usuário, tais como estatísticas de performance sobre contatos, usuários, grupos ou filas. Uma distribuição é um grupo de usuários ou displays de parede ao qual pode-se atribuir uma visualização.



### 3.3.2 Estatísticas de performance pessoal

Os dados estatísticos sobre performance pessoal informam visualmente os usuários sobre sua participação nos limites e metas comerciais conforme definidas pelo gerente, tais como utilização, tempo de tratamento com o contato, e o número de contatos tratados.

As informações acumulativas são exibidas desde o início do turno do usuário e são atualizadas em tempo real. As estatísticas podem ser configuradas para mudar de cor ou piscar quando seus respectivos limites forem ultrapassados.

### 3.3.3 Indicador de contatos em espera

O Indicador de Contatos em Espera é um indicador visual do número de contatos em espera na fila que o usuário tem qualificação para tratar. Isso possibilita os usuários a melhor programar suas atividades.

O Indicador de Contatos em Espera tem limites configuráveis para identificar altas e baixas na performance. O indicador possui quatro estados: desligado, ligado, intermitente lento e intermitente rápido. Estes estados correspondem aos limites que podem ser configurados no aplicativo Manager. Conforme o número de contatos em espera aumenta e ultrapassa cada limite, o indicador se move através dos diferentes estados.

## 3.4 Presença e colaboração

Várias ferramentas fornecem informações detalhadas sobre a presença para todas as mídias, para que os usuários do Client Desktop possam encontrar com facilidade a pessoa correta para ajudar a solucionar um problema de cliente em tempo real.

Essas ferramentas possibilitam que os usuários de sua central de contatos:

- Maximizar sua eficácia.
- Economizar tempo e despesas através da eliminação de callbacks, enfileiramentos e transferências para o correio de voz desnecessários.
- Alavancar o conhecimento existente na empresa, visando fornecer interações de maior valia.
- Facilitar a solução no primeiro contato, visando melhorar a produtividade e a satisfação do cliente.

### 3.4.1 Lista da equipe

A Lista da equipe é uma ferramenta de colaboração totalmente integrada e com presença em tempo real que permite que um usuário visualize o status e a disponibilidade de até 100 colegas dentro e fora da central de contatos. Os usuários que podem ser exibidos na Lista da Equipe estão definidos no aplicativo Manager.

Os membros da Lista da Equipe podem ser classificados por nome, departamento, status atual, e até mesmo pela mídia nas quais estejam ativos. Quando houver necessidade, os usuários podem contatar rapidamente a pessoa que necessitam para ajudar a sanar questões de clientes.

### 3.4.2 Barra da Equipe

A Barra da equipe possibilita aos usuários criar um grupo de até 25 membros da equipe com quem trabalham com maior frequência e exibir essa lista como uma barra de ferramentas no desktop para rápido acesso. A Barra da Equipe contém um subconjunto das fichas da Lista da Equipe.

A Barra da Equipe pode ser totalmente personalizada. Os usuários podem acrescentar ou retirar membros da equipe, retirar e mover a Barra da Equipe para um local diferente na tela, e mudar seu tamanho.

### **3.4.3 Lista de Discagem Rápida**

Para maximizar a eficiência, os usuários podem criar uma Lista de Discagem Rápida que contém até 100 pessoas com as quais têm contato freqüente. Os usuários podem armazenar informações sobre esses contatos, tais como vários números telefônicos e endereços de e-mail, para que possam recuperar rapidamente as informações de contato.

Por exemplo, quando um cliente tem vários números de telefone (Comercial, Celular e Residencial) ou vários endereços de e-mail, o usuário pode selecionar rapidamente qual deseja usar.

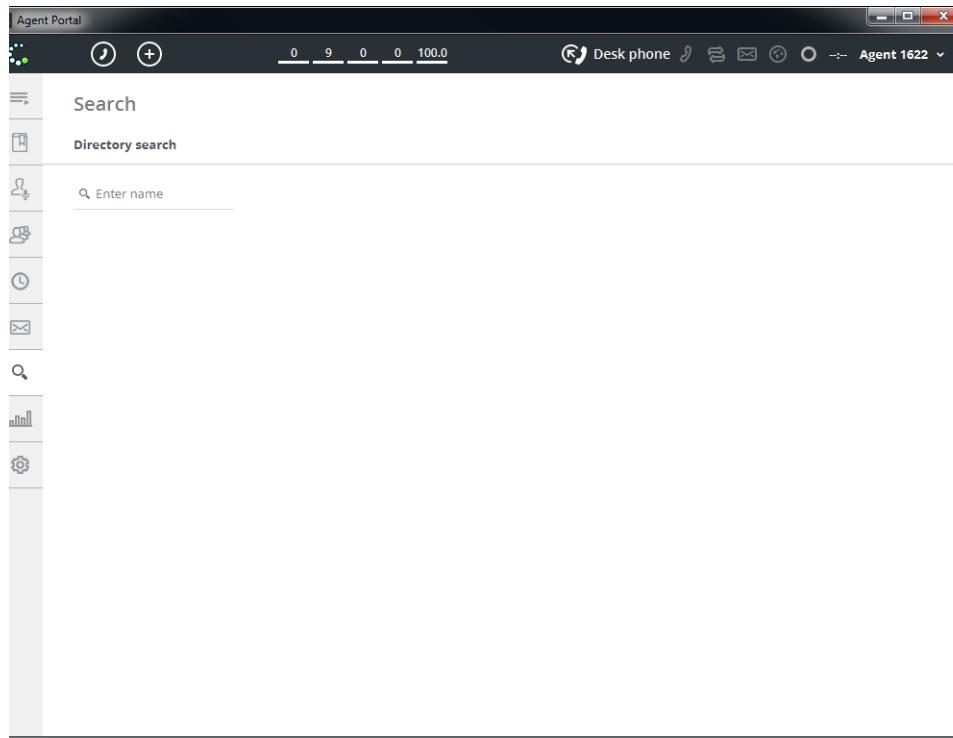
### **3.4.4 Barra de discagem rápida**

A Barra de discagem rápida possibilita aos usuários criar um grupo de até 25 membros da equipe com quem entram em contato com maior frequência e exibir essa lista como uma barra de ferramentas no desktop para rápido acesso. A Barra de Discagem Rápida contém um subconjunto de dados da Lista de Discagem Rápida.

A Barra de Discagem Rápida pode ser totalmente personalizada. Os usuários podem acrescentar ou retirar contatos, retirar e mover a Barra de Discagem Rápida para um local diferente na tela, e mudar seu tamanho.

### 3.4.5 Diretório

Para ajudar com a solução de problemas no primeiro contato e alavancar o conhecimento de outros funcionários, os usuários do Client Desktop / Agent Portal consultar diretórios compatíveis com LDAP corporativos existentes e externos, para entrar em contato com colegas e clientes que estejam fora dos limites da central de contatos.



Quando a função Integração de presença opcional estiver ativada e o usuário do Client Desktop / Agent Portal realizar uma pesquisa de diretórios, o sistema tentará obter o estado de presença de cada ficha nos resultados da pesquisa, da seguinte maneira:

- O sistema primeiramente tentará obter o estado de presença do usuário e o estado de presença da mídia Voz a partir do aplicativo OpenScape Unified Communications (UC), desde que a função Integração do aplicativo OpenScape UC esteja ativada e configurada.
- Se o usuário não for usuário do aplicativo OpenScape UC, ou se a função Integração do aplicativo OpenScape UC não estiver ativada ou disponível, o sistema tentará obter o estado de presença do usuário a partir do sistema OpenScape Contact Center.

Para maior conveniência, os dados no diretório podem ser acrescentados à Lista e à Barra de Discagem Rápida com um único clique no mouse.

## 3.5 Relatórios

Pode-se usar a função de relatórios do Manager para visualizar dados de performance que podem ajudá-lo a resolver problemas, avaliar a eficiência da sua central de contatos, e otimizar a configuração do OpenScape Contact Center. Os relatórios fornecem estatísticas em tempo real, estatísticas acumuladas para cada dia e estatísticas históricas sobre os vários recursos da central de contato. Os relatórios cobrem de visualizações on-line do status atual de recursos específicos a resumos estatísticos tradicionais.

### 3.5.1 Relatórios em tempo real e acumulativos

Os relatórios em tempo real fornece informações detalhadas e atualizadas sobre a central de contatos, tais como utilização por usuários, níveis de serviço, taxas de abandono, e tempo médio de tratamento para todos os tipos de mídia. Pode-se escolher dentre uma ampla gama de valores estatísticos relativos a relatórios mistos e específicos a um tipo de mídia.

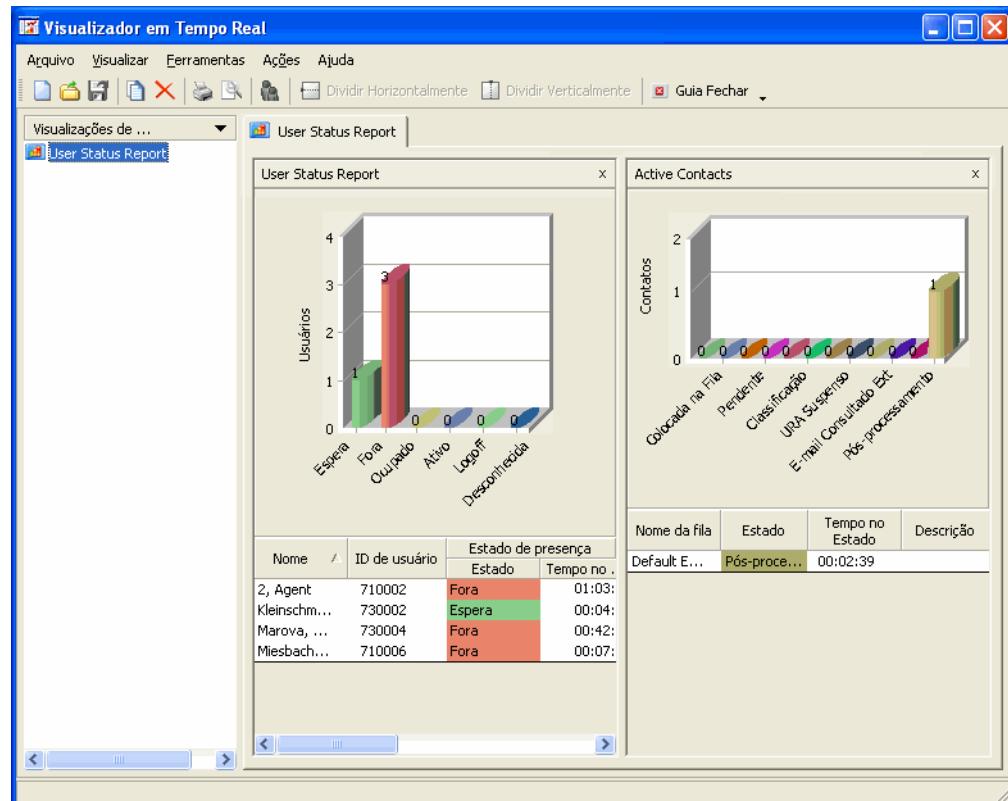
Os relatórios acumulativos apresentam estatísticas de performance acumuladas correspondentes às últimas 24 horas. Estes valores estatísticos são atualizados constantemente em intervalos configurados, tais como a cada 15 minutos ou a cada hora, visando incluir informações sobre tendências que permitem ao cliente realizar comparações com os dados estatísticos do dia anterior.

Os relatórios de tempo real e acumulativos têm um mecanismo de alarme que avisa quando se deve inserir valores na coluna do relatório. Pode-se definir um critério de limite para cada coluna do relatório.

As visualizações podem ser feitas em uma variedade de formatos gráficos e em tabelas. Um modelo analítico embutido usa as tendências reais de dados para prever os padrões de performance e volumes em tempo real, possibilitando que se tome melhor decisões quanto a recursos de funcionários ou abordagens sobre roteamento de contatos.

O Visualizador em Tempo Real possibilita a exibição de uma visualização de relatório por vez. Cada visualização de relatório pode mostrar até quatro relatórios em tempo real ou acumulativos. Estas visualizações são atualizadas automaticamente na tela, em intervalos de atualização configuráveis.

A seguir apresentamos um exemplo de um relatório em tempo real exibido no Visualizador em Tempo Real:



### 3.5.2 Relatórios históricos

Os relatórios históricos apresentam resumos das estatísticas de performance de usuários, grupos, filas e destinos dentro de um período de tempo determinado. Os relatórios históricos normalmente são usados para avaliar a performance da central de contatos, a eficiência da configuração e a produtividade de filas e usuários individuais. As estatísticas estão disponíveis em nível de usuário, departamento e site.

Os relatórios históricos podem ser visualizados sob demanda ou programados para serem executados diariamente, semanalmente ou mensalmente. Os relatórios podem ser entregues em uma variedade de formatos gráficos ou em tabelas, podendo ser impressos ou exportados a uma variedade de formatos. O sistema também pode distribuir automaticamente relatórios históricos como anexos de mensagens de e-mail.

## Funções do OpenScape Contact Center

### Relatórios

O Visualizador de Relatórios possibilita que se ajuste flexivelmente a geração de relatórios, até mesmo depois da execução dos relatórios. Pode-se reclassificar e reorganizar o conteúdo, além de personalizar o nível de detalhes exibidos na tela.

A seguir, apresentamos um exemplo de relatório histórico exibido no Visualizador de Relatórios.

Nome	Oferecidas	Tratadas	Chamadas roteadas tocando e abandonadas	Tempo total				
	Todas	Todas	Roteadas	Ativos	Espera	Ocupado	Fora	
A1	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08
19/01/2010	6	5		1	02:04:34	00:36:02	00:00:00	01:27:05
14:00	1	1		0	00:37:27	00:18:37	00:00:00	00:18:22
15:00	2	1		1	00:58:02	00:14:20	00:00:00	00:43:30
16:00	3	3		0	00:29:05	00:03:05	00:00:00	00:25:13
21/01/2010	3	3		0	13:08:38	09:15:45	00:00:00	03:50:03
22/01/2010	0	0		0	10:05:22	10:05:22	00:00:00	00:00:00

### 3.5.3 Relatórios de atividade

Há três tipos de relatórios de Atividades que podem ser gerados:

- **Relatório de atividades de usuários** – Proporciona dados históricos, minuto a minuto, de estado e atividade, para um usuário ou grupo de usuários durante um intervalo de tempo especificado para um intervalo de datas especificado. Se vários locais estiverem configurados, será possível optar por executar o relatório com base no fuso horário do site local ou do local do usuário.
- **Relatório de atividades por origem** – Proporciona dados históricos, minuto a minuto, de estado e eventos, para todos os contatos de uma origem ou lista de origens durante um intervalo de tempo especificado para um intervalo de datas especificado.
- **Lista de callbacks agendados** – Fornece uma lista dos callbacks agendados para a central de contatos.

A seguir encontra-se um exemplo de um Relatório de Atividades dos Usuários:

Usuário	Hora	Atividade	Detalhes
Usuário1	6/7/2012	Atividades: 2	
	16:00 para 17:00	Atividades: 2	
	4:22:41 PM Ativos	Efetuou logon em:	
	4:22:41 PM Indisponível	selecion...	Motivo: Não espec
Usuário2	6/7/2012	Atividades: 3	
	16:00 para 17:00	Atividades: 3	
	4:23:04 PM Ativos	Efetuou logon em:	
	4:23:04 PM Indisponível	selecion...	Motivo: Não espec
	4:23:05 PM Ativos	Efetuou logon em:	
Usuário3	6/7/2012	Atividades: 3	
	16:00 para 17:00	Atividades: 3	

Atividades: 8 Itens | Marcadas: 0 Itens | master conectado a boss

## 3.6 Roteamento

Várias funções de roteamento estão disponíveis para ajudar você a desenvolver sua própria estratégia de roteamento.

### 3.6.1 Roteamento Baseado em Grupos

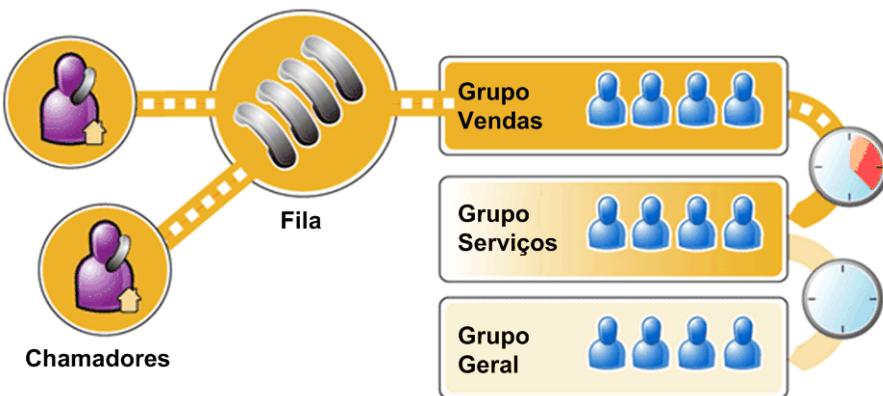
O roteamento baseado em grupos é o processo de corresponder um contato ao melhor grupo de usuários habilitados para tratar do contato.

Quando o OpenScape Contact Center roteia um contato para uma fila, a etapa primária na fila tenta rotear o contato para qualquer usuário em um grupo primário de usuários que sejam os mais qualificados para tratar do contato. Se o grupo primário não puder tratar do contato dentro de um tempo especificado, o contato será roteado a um ou mais grupos de transbordamento. O mecanismo de transbordamento é incremental; isto é, em cada ponto em que o contato transborda, passando para um novo grupo, o novo grupo de usuários é acrescentado ao pool atual de usuários disponíveis.

## Funções do OpenScape Contact Center

### Roteamento

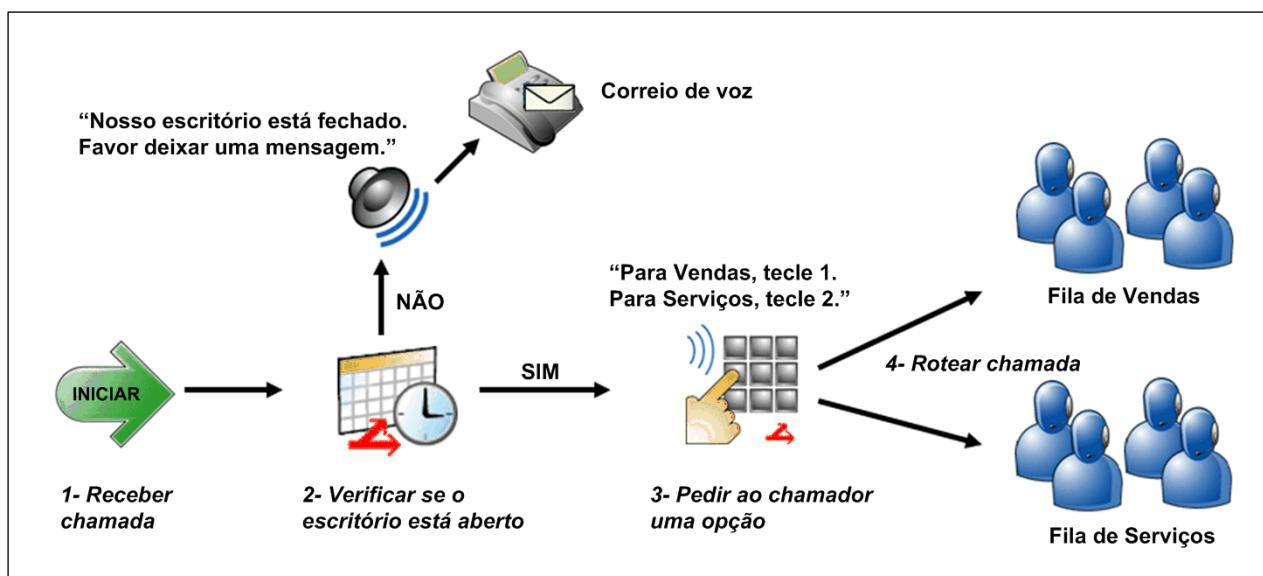
No exemplo a seguir, Vendas é o grupo primário. Se a chamada não for atendida dentro de um período de tempo predeterminado, o grupo de transbordamento Serviço será adicionado à fila. Se ainda assim a chamada não for atendida, o grupo de transbordamento Geral será adicionado. O mesmo conceito de filas aplica-se a todo os tipos disponíveis de mídia.



### 3.6.2 Fluxos da estratégia de roteamento

Um fluxo da estratégia de roteamento é uma seqüência de eventos que definem o roteamento de um contato na central de contatos. O processamento do fluxo de trabalho pode rotear um contato com base em critérios como o tempo, a origem ou o destino do contato, informações obtidas por busca na base de dados e estatísticas de performance. Outros critérios específicos por mídia, como informações obtidas do cliente usando o Call Director, ou palavras-chave em mensagens de e-mail, também podem ser utilizados.

A seguir apresentamos um exemplo de um fluxo da estratégia de roteamento básico para chamadas entrantes.



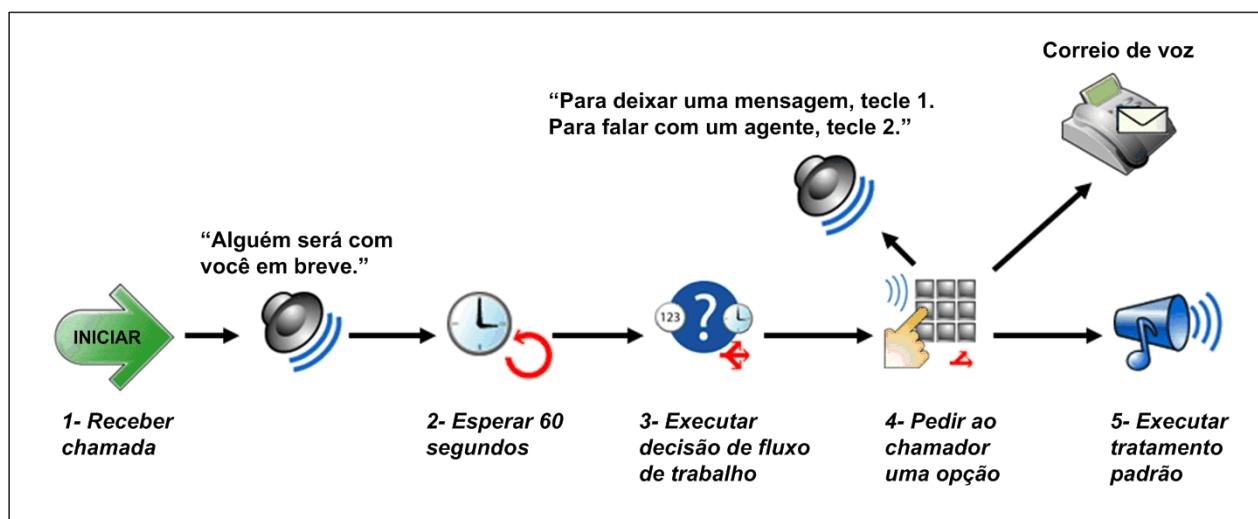
Neste exemplo do fluxo de estratégia de roteamento:

1. Uma chamada é recebida pelo OpenScape Contact Center.
2. O componente de programação verifica a hora. Se a chamada for recebida fora do expediente, é reproduzido um aviso dando a opção ao chamador de deixar um recado no correio de voz.
3. Se a chamada for recebida durante o expediente, é apresentado um menu de opções ao chamador, para que a chamada seja encaminhada ao departamento apropriado.
4. O cliente é roteado para uma fila apropriada configurada para corresponder ao departamento, e será atendido pelo primeiro usuário disponível.

### 3.6.3 Fluxos do processamento das filas

O fluxograma do processamento das filas determina o que acontece com o contato enquanto este estiver na fila. Um fluxo do processamento das filas é usado principalmente para reproduzir mensagens para clientes, coletar informações adicionais dos clientes ou permitir que os clientes alterem as informações de roteamento fornecidas anteriormente, enquanto esperam por um usuário disponível. Em geral, pode-se efetuar no fluxo do processamento das filas as mesmas funções do fluxo da estratégia de roteamento.

A seguir apresentamos um exemplo de um fluxo do processamento das filas básico para tratar de chamadores em fila.



Neste exemplo de fluxo do processamento das filas,

1. Uma chamada é recebida pelo OpenScape Contact Center e atendida com um aviso.
2. A chamada é colocada em espera durante o intervalo de espera pré-configurado (neste exemplo, 60 segundos).
3. O componente de Decisão do fluxo de trabalho verifica há quanto tempo a chamada está em espera. Quando o intervalo de espera pré-configurado terminar, opções de menu são apresentadas ao chamador.
4. O chamador decide aguardar o próximo usuário disponível.
5. O tratamento padrão aplica-se à chamada.

## 4 Aplicativos do OpenScape Contact Center

Esta seção descreve os principais recursos dos aplicativos OpenScape Contact Center Manager, System Monitor, Agent Portal, Agent Portal Web, Mobile Supervisor, Web, Supervisor, Web Manager e Virtual Agents (Chatbots) aplicativos.

Esses aplicativos são compatíveis com os seguintes idiomas: inglês, francês, alemão, italiano, português, espanhol e finlandês.

### 4.1 Aplicativo Manager

O aplicativo Manager do OpenScape Contact Center fornece uma interface unificada e de fácil uso aos gerentes e supervisores das centrais de contatos para que desempenhem todas as tarefas de gestão da central de contatos.

As características do Manager são:

- Uma interface intuitiva para o usuário realizar a configuração do sistema e as suas tarefas de administração.
- Uma ferramenta poderosa de criação de fluxos da estratégia de roteamento e do processamento das filas.
- Dados estatísticos e sobre a performance em tempo real que podem ser distribuídos aos desktops dos usuários ou displays de parede.
- Relatórios personalizados históricos, acumulativos e em tempo real em formato gráfico e de tabelas.
- Modelo analítico incluído para prever as tendências em condições operacionais.
- Alertas, limites e notificações configuráveis.
- Detecção e identificação automática de erros de sincronização ou recursos sem correspondência.

## 4.1.1 Perfis padrão de usuários

O conjunto de perfis padrão de usuários que vêm com o pacote do aplicativo Manager fornecem uma ampla série de funções e responsabilidades. É possível usar esses perfis como estão, ou modificá-los para tratar de exigências de permissões mais específicas em seu site.

### 4.1.1.1 Perfis de usuários do Manager

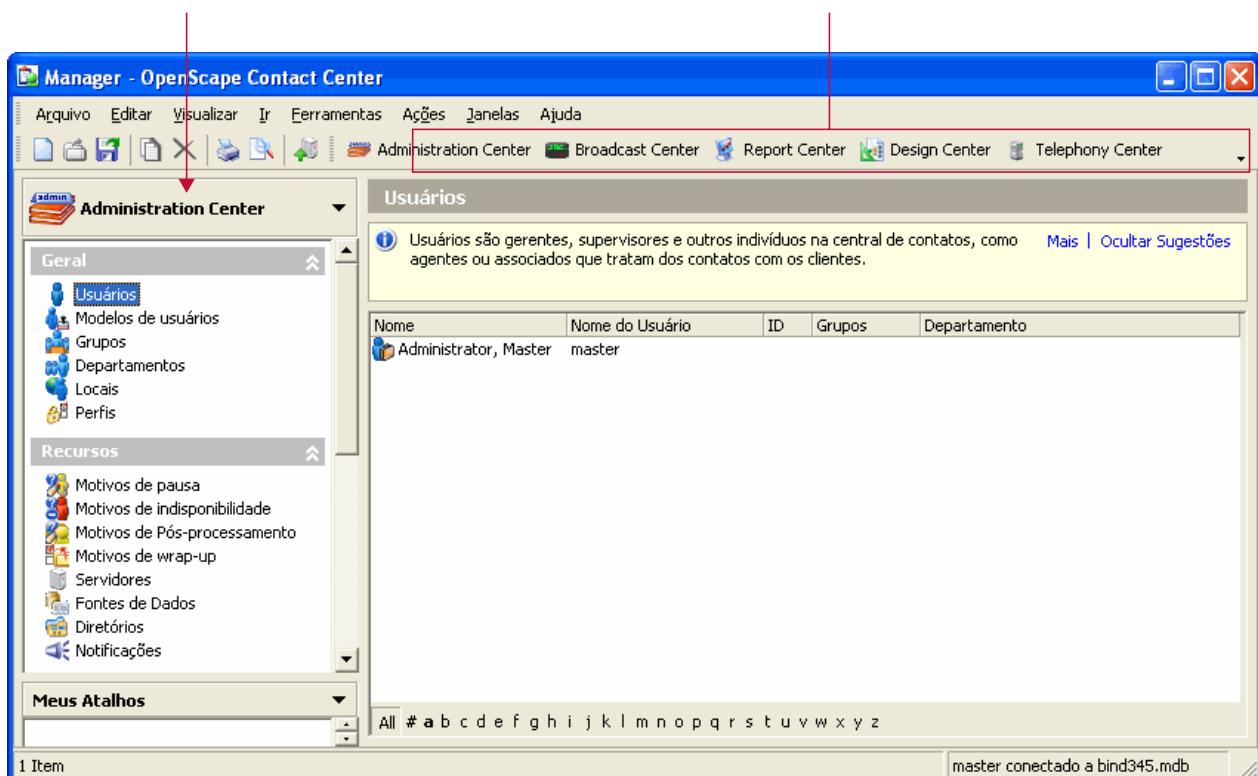
O sistema fornece os seguintes perfis padrão de usuários para o aplicativo Manager:

- **Administrador** – O perfil de administrador destina-se a usuários com responsabilidades administrativas limitadas. Este perfil proporciona acesso a todos os itens da configuração, exceto aqueles diretamente envolvidos com o roteamento de contatos e interações com recursos externos, como plataformas de comunicações. (As permissões para utilizar esses itens estão incluídas no perfil do Administrador Principal.)
- **Manager** – O perfil de Manager destina-se a usuários responsáveis pela supervisão geral das metas comerciais gerais da central de contatos, além de serem responsáveis pela contratação e pelo desempenho da central de contatos. Este perfil proporciona acesso a relatórios que ajudam o gerente a avaliar e mensurar a performance.
- **Administrador Principal** – O perfil de Administrador Principal destina-se a usuários responsáveis pela configuração de todos os recursos no OpenScape Contact Center. Este perfil proporciona acesso total ao sistema, incluindo a capacidade de modificar todas as configurações da central de contatos.
- **Supervisor** – O perfil de Supervisor destina-se a usuários que sejam responsáveis pela supervisão cotidiana da central de contatos. Suas responsabilidades incluem o monitoramento da performance e a garantia de satisfação dos clientes. Este perfil proporciona acesso a comunicações e relatórios em tempo real.
- **Especialista em Telecomunicações** – O perfil de Especialista em Telecomunicações destina-se a usuários, tais como especialistas em informática e administradores, que sejam responsáveis por prestar suporte à central de contatos e configurar os aspectos relativos à voz e ao computador do OpenScape Contact Center. Este perfil proporciona acesso a configurações do sistema e de chamadas de voz.

## 4.1.2 Work centers

O aplicativo Manager possui cinco principais centros de trabalho dedicados a ajudá-lo a desempenhar tarefas importantes de gestão da central de contatos: Administration Center, Broadcast Center, Design Center, Report Center e Telephony Center.

Centro de trabalho do Manager selecionado



Acesso a outros centros de trabalho

### 4.1.2.1 Administration Center

O Administration Center proporciona um ponto central de administração para toda a configuração relativa ao usuário. O Administration Center é a área na qual se define e gerencia recursos, tais como usuários, modelos de usuários, perfis, fontes de dados, diretórios e notificações.

#### **4.1.2.2 Broadcast Center**

O Broadcast Center fornece uma ferramenta de comunicação potente e totalmente integrada para manter os funcionários na central de contatos sempre informados. Pode-se enviar dados estatísticos em tempo real e dados de performance para todos os tipos de mídia a displays de parede ou diretamente aos desktops dos usuários através do Broadcaster.

O Broadcast Center é a área na qual se define e gerencia o display de parede e as visualizações e definições do Broadcaster.

#### **4.1.2.3 Design Center**

O Design Center fornece uma ferramenta poderosa com estilo de fluxo de trabalho que visa definir estratégias inteligentes de roteamento e fluxos do processamento das filas para tratar de todas as interações de multimídia da central de contatos.

Para otimizar a criação de fluxos de trabalho, o OpenScape Contact Center fornece uma biblioteca de estratégias de roteamento e de componentes de processamento de filas reutilizáveis e configuráveis. É possível usar uma interface de arrastar e soltar para configurar fluxos de trabalho cuja perfeição é automaticamente validada à medida em que são criados.

O Design Center é a área na qual se definem e gerenciam as filas e fluxos de trabalho que determinam como os contatos são roteados.

#### **4.1.2.4 Report Center**

O Report Center fornece um mecanismo potente porém de fácil personalização para a geração de relatórios para a definição e visualização de relatórios em tempo real, acumulativo e histórico para todos os tipos de mídia. Uma geração de relatórios versátil permite um melhor monitoramento operacional, tomada de decisões mais eficaz e a capacidade de reconhecer proativamente e atender padrões antes que se tornem problemas.

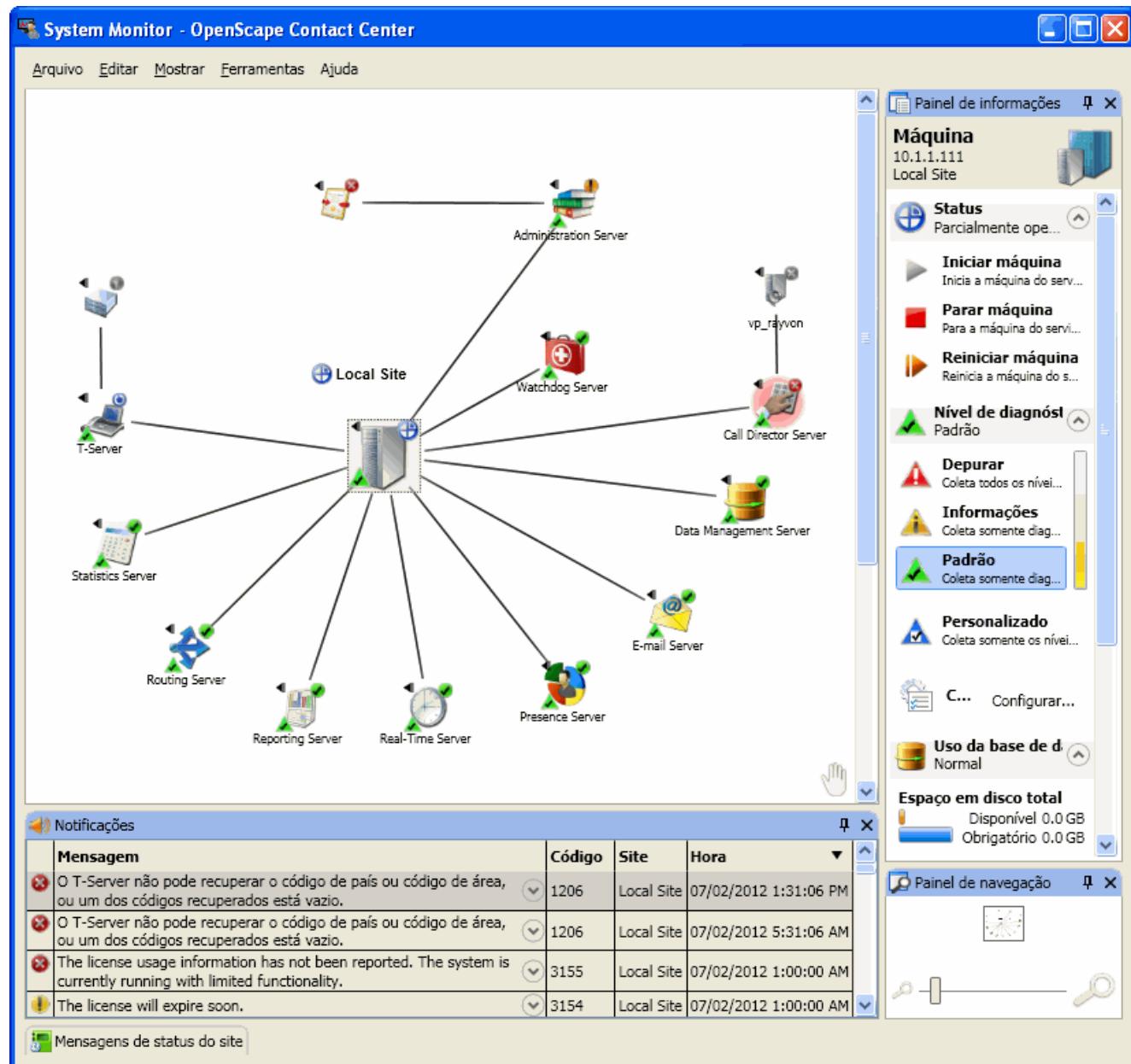
O Report Center é a área na qual se define e gerencia os relatórios que analisam as operações da central de contatos.

#### **4.1.2.5 Telephony Center**

O Telephony Center simplifica a sincronização entre o OpenScape Contact Center e a plataforma de comunicação. O Telephony Center é a área na qual se configuram os recursos da plataforma de comunicação do OpenScape Contact Center e outros componentes externos que o OpenScape Contact Center monitora para rotear contatos e coletar estatísticas para os relatórios.

## 4.2 Aplicativo System Monitor

O aplicativo System Monitor permite que os administradores monitorem o status do sistema OpenScape Contact Center.



## Aplicativos do OpenScape Contact Center

### Web Manager

Pode-se usar o aplicativo System Monitor para executar as seguintes tarefas:

- Monitorar o status do sistema OpenScape Contact Center, incluindo o status de um site, máquina do servidor, servidor, plataforma de comunicação e processador de voz (se for aplicável).
- Gerenciar o sistema OpenScape Contact Center, incluindo a inicialização e interrupção de uma máquina do servidor ou do servidor, definindo as configurações de inicialização para o Administration Server, e configurando o diagnóstico.
- Solucionar problemas do sistema OpenScape Contact Center, incluindo a visualização de informações sobre o status operacional de um site e a visualização de mensagens a respeito de problemas em potencial que podem afetar o sistema.

## 4.3 Web Manager

O Web Manager é um aplicativo baseado em navegador instalado com o pacote do OpenScape Contact Center Application Server.

Com o Web Manager, é possível configurar:

- Single Sign On usando o protocolo SAML2 para o Agent Portal Web
- Virtual Agent para habilitar a funcionalidade do chatbot

## 4.4 Aplicativo Mobile Supervisor

O Mobile Supervisor é um aplicativo para dispositivos móveis que auxilia no gerenciamento efetivo do OpenScape Contact Center fornecendo informações úteis em tempo real sobre a central de contatos e seus agentes. O Mobile Supervisor suporta dispositivos Android e iOS, incluindo telefones celulares e tablets. São necessárias as seguintes versões do sistema operacional para instalar o Mobile Supervisor em seu dispositivo:

- Android 4.4 e 5.1 até 7.0
- iOS 8.x e 9.x até 11.x

**Nota:** As versões Android 4.3 e mais antigas e iOS 7.x não são suportadas.

Utilizando o Mobile Supervisor, você poderá monitorar e controlar todos os aspectos importantes da sua central de contatos, incluindo:

- O status do agente e os detalhes individuais do agente, tais como o status de roteamento, a mídia utilizada, contatos tratados, etc.

- O status e os detalhes individuais das filas, tais como tempo médio de espera, número de chamadas desviadas, etc.
- A alteração do estado de roteamento de um agente (por exemplo, de Não disponível para Desconectado)
- Ver todas as habilidades disponíveis para cada agente e remover/atribuir habilidades de/para um agente.

## 4.5 Web Supervisor

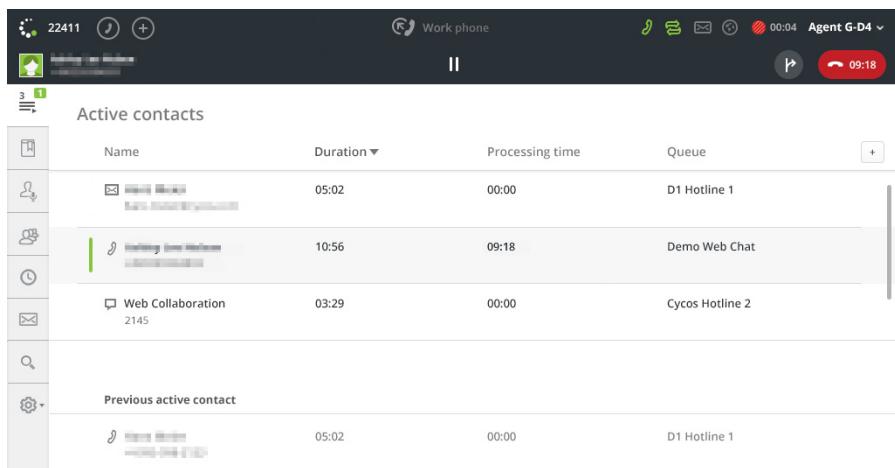
O Web Supervisor é um aplicativo baseado na web que tem os mesmos recursos que o aplicativo Mobile Supervisor e pode ser acessado pelo serviço OSCC Application Server.

O usuário inicia o aplicativo usando o navegador da web Google Chrome e inserindo o URI, por exemplo:

`https://<IP-ADDRESS-OR-FQDN>/supervisor`

## 4.6 Aplicativo Agent Portal

O Agent Portal habilita os agentes do OpenScape Contact Center para usar um aplicativo Desktop para aceitar contatos do ACD, controlar seu telefone e fazer um chat com clientes do Contact Center. São exibidas informações em tempo real.



As funções mais importantes do Agent Portal estão relacionadas abaixo:

- Controle das várias funções do telefone, como:
  - discando

- aceitar, transferir, reter e terminar uma chamada
- consulta
- iniciar uma conferência
- Exibir informações sobre a chamada ativa
- Visão geral do status do telefone de todos os agentes da mesma equipe
- Agenda de telefones com função de pesquisa e importação/exportação de contatos
- Comportamento de tela instantânea configurável para chamadas recebidas
- Alerta na área de trabalho para chamada recebida/mensagem de chat
- Lista de contatos ativos
- Opção de visualização na barra de tarefas para a interface do usuário
- Tratamento de callbacks
- Tratamento de e-mails
- Ativação/desativação da transferência de chamadas
- Chat com clientes da central de contatos por meio da integração com o Web Collaboration
- Controlo do status do agente, como por exemplo, disponível, indisponível, wrap-up e pós-processamento.
- Chat entre agentes e supervisores

**Nota:** Ao trabalhar com o Agent Portal, algumas das funções podem não estar disponíveis. Entretanto, elas podem ser ativadas/desativadas por seu administrador.

Para obter informações detalhadas sobre o Agent Portal, consulte *OpenScape Contact Center Agile\_Enterprise V10, Agent Portal, Guia do Usuário*

## 4.7 Agent Portal Web

O Agent Portal Web é o aplicativo Agent Portal baseado na web, que fornece muitas ferramentas para ajudar os agentes do OpenScape Contact Center a responder a contatos, rastrear a atividade de contatos, fazer callback e encontrar rapidamente as informações necessárias.

O Agent Portal Web pode ser acessado pelo OSCC Application Server e permite que agentes controlem várias funções do telefone, como:

- discar números de telefone

- aceitar, transferir, colocar em espera e encerrar chamadas
- fazer callback

Uma lista de discagem rápida no Agente Portal Web com funcionalidade de pesquisa e adição de contatos.

Além disso, os agentes podem personalizar muitos dos recursos do aplicativo para adequá-los às suas preferências e estilo de trabalho.

Você pode usar os seguintes navegadores da web para acessar o Agent Portal Web:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

A integração com o Circuit permite que um agente trate as funções do Contact Center e as chamadas de voz usando apenas o Agent Portal Web. O Agent Portal Web executa os seguintes recursos diretamente na interface do Circuit:

- Receba e sinalize chamadas entrantes.
- Atenda chamadas entrantes.
- Trate a desconexão de chamadas.
- Inicie as chamadas saintes.
- Trate a mídia de voz.
- Silencie e ative o som das chamadas.
- Puxe chamadas de outros clientes do Circuit.

Todos os outros recursos de telefonia são gerenciados por meio das funções CTI regulares que já estão disponíveis no Agent Portal Web.

**Atenção:** A integração com o Circuit apenas se aplica ao Agent Portal Web.

Para se conectar ao Circuit, o agente no Agent Portal Web deve ser autenticado pelo Circuit como um usuário de Single Sign-On. Dessa forma, não há necessidade de autenticar novamente no OSCC.

Você pode usar os seguintes navegadores da web para integrar o Agent Portal Web ao Circuit:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox

## 4.8 Virtual Agents (Chatbots)

O recurso Virtual Agent permite a integração do OpenScape Contact Center com um Processador de Linguagem Natural (PLN) para incluir chatbots.

O serviço do Virtual Agent é executado no contêiner do OSCC Application Server e fará logon de todos os agentes configurados no Web Manager.

Para saber mais informações, consulte o capítulo **Configurando agentes virtuais** no *Guia de Administração do Manager*.

## 5 Integração com software de terceiros

Este capítulo descreve o software de terceiros e as interfaces que podem ser integrados ao OpenScape Contact Center.

### 5.1 Integração do Microsoft CRM

O sistema OpenScape Contact Center pode integrar com o Microsoft CRM 1.2 ou Microsoft Dynamics CRM 3.0. A integração fornece acesso instantâneo aos usuários da central de contatos às telas relevantes do Microsoft CRM para que possam tratar de contatos fácil e rapidamente, tais como contas e possíveis vendas.

Com base no número de telefone ou dados do cliente que ele mesmo digita através do Call Director ou de uma URA, o sistema OpenScape Contact Center aciona automaticamente uma tela instantânea contendo informações sobre o cliente. As telas instantâneas do Microsoft CRM podem ser facilmente integradas em um fluxo da estratégia de roteamento. A integração ao Microsoft CRM proporciona os seguintes benefícios:

- Habilita a funcionalidade potente da tela instantânea de CRM a ser implementada com rapidez e facilidade.
- Aumenta a produtividade do usuário e otimiza o tratamento do cliente através da automatização de tarefas repetitivas.
- Facilita a solução da chamada mais rapidamente através da sincronização das telas instantâneas da pasta do cliente com chamadas entrantes e transferências.
- Aumenta a satisfação do cliente possibilitando interações com os clientes com maior rapidez e poder de personalização.

### 5.2 Integração com a URA

O OpenScape Contact Center proporciona a API URA para integrar seu sistema de Unidade de Resposta Automática (URA). Pode-se criar um script URA personalizado que coleta informações de seus clientes, fornece funções de chamadas e chama as funções API URA que acompanham o OpenScape Contact Center.

### **5.3 API de tela instantânea**

A API de Tela Instantânea do OpenScape Contact Center fornece um mecanismo para se iniciar uma tela instantânea em um aplicativo de terceiros. As informações são enviadas pelo OpenScape Contact Center para o aplicativo de terceiros quando o contato chega ao computador do usuário.

Esta interface é totalmente independente dos aplicativos clientes do OpenScape Contact Center e é fornecida como um controle COM separado, que limita a exposição de informações.

A interface permite que um único ID de usuário ou ramal da central de contatos seja monitorado, e que um evento seja enviado da interface quando um contato chega ao desktop do usuário em qualquer mídia.

### **5.4 Integração com a gestão de recursos humanos**

O OpenScape Contact Center permite que se simplifique os processos de programação de usuários e previsão de recursos humanos, integrando-se com um aplicativo de gestão de recursos humanos de terceiros. O OpenScape Contact Center usa XML para exportar informações sobre usuários, grupos, atividades de usuários e estatísticas de contato. Então, é possível importar os dados a partir do OpenScape Contact Center para um aplicativo de gestão de recursos humanos.

### **5.5 OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC) - desenvolvido por Softcom**

O recurso OpenScape Contact Center Analytics Life Of Call é uma ferramenta avançada de relatório e análise que rastreia contatos, a partir do momento em que entram no centro de contato, e analisa não só chamadas, mas também outras atividades importantes no centro de contato. Isso inclui todas as partes do contato, tais como voz, e-mail, bate-papo, URA ou processos de back-end. A análise pode ser realizada por intervalo de data, chaves, filtros, tendências e outros. Todas as análises podem ser exibidas através de visualizações gráficas.

- A análise pode ser realizada por intervalo de data, chaves, filtros, tendências e outros.
- Vários pontos de vista com um clique - por exemplo, por chamada, por agente ou por ANI.
- Facilidade de uso - investigue rapidamente. O Life of Call adiciona recursos abrangentes de relatório através de visualizações gráficas, como o mapa de calor.

## **Integração com software de terceiros**

OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC) - desenvolvido por Softcom

## **Integração com software de terceiros**

OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC) - desenvolvido por Softcom

# Índice remissivo

## A

Administration Center, no aplicativo Manager 31  
 aplicativo Client Desktop  
     requisitos do sistema 10  
 aplicativo Manager  
     Descrição 29  
     perfis padrão de usuários 30  
     requisitos do sistema 10  
     work centers 31  
 aplicativo System Monitor  
     Descrição 33  
     requisitos do sistema 10  
 aplicativos  
     Manager 29  
     System Monitor 33

## B

barra da Equipe 19  
 Barra de discagem rápida 20  
 Broadcaster 17  
 Broadcaster Center, no aplicativo Manager 32

## C

Call Director 15

## D

Design Center, no aplicativo Manager 32  
 diretórios 21  
 displays de parede  
     Descrição 17  
     requisitos 11  
 distribuições 18  
 documentação  
     convenções de formatação 5  
     dando feedback 6  
     lista de documentação do produto 12  
     público ao qual se destina 5

## E

estatísticas de performance pessoal 18

## F

fluxos da estratégia de roteamento 27  
 fluxos de trabalho  
     estratégia de roteamento 27  
     processamento das filas 28  
 fluxos do processamento das filas 28  
 função Callback 16

## funcão E-mail 17

função Geração de relatórios 22  
 função Integração de presença 21  
 função Voz 16  
 funções de colaboração 19  
 funções de presença 19

## I

idiomas compatíveis 29  
 indicador de contatos em espera 18  
 integração API URA 39  
 integração com a gestão de recursos humanos 40  
 integração com software de terceiros 39  
 integração com tela instantânea API 40  
 Integração do Microsoft CRM 39

## L

lista da equipe 19  
 Lista de callbacks agendados 24  
 lista de Discagem Rápida 20

## M

máquina cliente, requisitos do sistema 10  
 máquina do servidor principal, requisitos do sistema 8

## P

perfil do Administrador Principal 30  
 perfil do Especialista em Telecomunicações 30  
 Perfil do Gerente 30  
 Perfil do Supervisor 30  
 perfil dos administradores 30  
 perfis de usuários 30  
 perfis padrão de usuários 30

## R

Relatório de Atividades dos Usuários 24  
 Relatório de Atividades por Origem 24  
 relatórios acumulativos 22  
 relatórios de atividades 24  
 relatórios em tempo real 22  
 relatórios históricos 23  
 Report Center, no aplicativo Manager 32  
 requisitos de e-mail 11  
 requisitos de LDAP 11  
 requisitos do sistema  
     componentes da Web 11  
     componentes de e-mail e LDAP 11  
     componentes externos 11

displays de parede 11  
máquina cliente 10  
máquina do servidor principal 8  
plataformas de comunicação 12  
requisitos dos componentes da Web 11  
roteamento baseado em grupos 25

**S**

sistemas operacionais compatíveis  
máquina cliente 10  
máquina do servidor principal 8

**T**

Telephony Center, no aplicativo Manager 32  
tratamento de contatos  
callback 16  
e-mail 17  
voz 16

**V**

visualizações 18

