



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center Enterprise V12

Overview Guide

Overview Guide

Descrição

10/2024

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 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

1 Sobre este guia	5
1.1 A quem se destina este guia	5
1.2 Convenções de formatação	5
1.3 Feedback da documentação	6
2 Introdução ao OpenScape Contact Center	7
2.1 Requisitos do sistema	8
2.1.1 Máquina do servidor principal	8
2.1.2 Máquina do Central Reporting Server	10
2.1.3 Máquina do servidor auxiliar	10
2.1.4 Máquina cliente	12
2.1.5 Componentes externos	13
2.2 Requisitos da plataforma de comunicação	14
2.2.1 OpenScape Voice	15
2.2.2 OpenScape 4000	15
2.2.3 OpenScape Business	16
2.3 Documentação do produto	16
2.3.1 Documentação do serviço	16
2.3.2 Documentação do usuário	16
2.3.3 Documentação de integração do sistema	17
3 Funções do OpenScape Contact Center	19
3.1 Call Director	19
3.2 Geração centralizada de relatórios	20
3.3 Tratamento do contato	21
3.3.1 Voz	21
3.3.2 Callback	22
3.3.3 E-mail	23
3.3.4 Web Collaboration	23
3.3.5 Facebook connector	23
3.3.6 Conector do Twitter	24
3.3.7 Conector de WhatsApp	25
3.4 Tratar Múltiplos Contatos	26
3.5 Feedback e produtividade	26
3.5.1 Displays de parede e Broadcaster	26
3.5.2 Estatísticas de performance pessoal	27
3.5.3 Indicador de contatos em espera	27
3.6 Alta Disponibilidade (warm standby)	28
3.6.1 Requisitos do sistema para a função Alta disponibilidade (warm standby)	29
3.7 Multilocação	30
3.8 Rede	31
3.9 Sainte	31
3.10 Presença e colaboração	31
3.10.1 Lista da equipe	32
3.10.2 Barra da Equipe	32
3.10.3 Lista de Discagem Rápida	32
3.10.4 Barra de discagem rápida	33
3.10.5 Diretório	34

Índice

3.11	Relatórios	35
3.11.1	Relatórios em tempo real e acumulativos	35
3.11.2	Relatórios históricos	37
3.11.3	Relatórios de atividade	38
3.12	Roteamento	39
3.12.1	Roteamento Baseado em Grupos	39
3.12.2	Roteamento baseado em habilidades	40
3.12.3	Fluxos da estratégia de roteamento	41
3.12.4	Fluxos do processamento das filas	42
3.12.5	Fluxos de rede	43
3.13	Telefone integrado WebRTC com voz	45
3.13.1	Vídeo WebRTC e compartilhamento de tela	45
3.13.2	Clique para discar	45
4	Aplicativos do OpenScape Contact Center	47
4.1	Aplicativo Manager	47
4.1.1	Perfis padrão de usuários	48
4.1.2	Work centers	50
4.2	Aplicativo System Monitor	52
4.3	Web Manager	53
4.4	Aplicativo Mobile Supervisor	53
4.5	Web Supervisor	54
4.6	Agent Portal Web	54
4.7	Virtual Agents (Chatbots)	56
4.8	Virtual Agents (Speechbot)	56
4.9	OpenMedia Framework	56
5	Integração com software de terceiros	59
5.1	Integração do Microsoft CRM	59
5.2	Integração com o CRM SAP	59
5.3	Integração com o CRM Siebel	60
5.4	Integração com a URA	61
5.5	API de tela instantânea	61
5.6	Integração com a gestão de recursos humanos	61
5.7	Kit de Desenvolvimento de Software (SDK)	62
5.8	OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC) - desenvolvido por Softcom	62
	Índice remissivo	63

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.

Sobre este guia

Feedback da documentação

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-T101-01-7918

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 do processamento das filas com facilidade e rapidez.

As licenças do OpenScape Contact Center são concorrentes.

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. Os requisitos diferem, dependendo do número de usuários ativos esperados.

NOTA: Se você planeja configurar o sistema para alta disponibilidade (warm standby), as máquinas do servidor devem atender aos requisitos descritos na [Seção 3.6.1, "Requisitos do sistema para a função Alta disponibilidade \(warm standby\)"](#), na página 29.

Requisito	Até 250 usuários ativos	Até 750 usuários ativos	Mais de 750 usuários ativos
Processador ^a	Um Intel Xeon E3-1271v3	Um Intel Xeon E3-1271v3	Dois Intel Xeon E5-2609v2
Memória	8 GB	8 GB	8 GB ^b
Disco rígido	1 TB, 7200 RPM, SATA	1 TB, 7200 RPM, SATA	1 TB, 7200 RPM, SATA
Configurações da tela	1024 x 768 pixels com cor de 16 bits		
Sistema operacional	<ul style="list-style-type: none"> Windows Server 2022 Standard ou Datacenter Windows Server 2019 Standard ou Datacenter Windows Server 2016 Standard ou Datacenter 		
Outro	<ul style="list-style-type: none"> Placa de interface de rede Ethernet de 1 Gbps^c para a rede local do cliente Placa de interface de rede Ethernet de 10 Mbps para a rede local da plataforma de comunicação^d Unidade de DVD-ROM Plug-in do serviço SSDP para o acesso ao serviço remoto Modem de 56 Kbps para notificações por pager (opcional) Unidade de fita com capacidade de 20 GB, compatível com o Informix (opcional) 		

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 Certifique-se de que toda a memória esteja disponível para o sistema operacional Windows.
- c A infraestrutura de rede Ethernet de 10 Mbps só é compatível se não houver máximo, cinco aplicativos Manager simultâneos instalados no sistema.
- d A placa de interface de rede para a rede local do cliente deve estar no topo da lista de vinculações de TCP/IP, antes da placa de interface de rede para a rede local da plataforma de comunicação.

2.1.2 Máquina do Central Reporting Server

Uma máquina do Central Reporting Server é necessária para a função Geração centralizada de relatórios. Para obter mais detalhes, veja [Seção 3.2, "Geração centralizada de relatórios"](#).

Os requisitos mínimos do sistema para a instalação do software OpenScape Contact Center em uma máquina do Central Reporting Server estão relacionados na [Tabela 2](#).

Requisito	Máquina do Central Reporting Server
Processador ^a	Um Intel Xeon E3-1271v3
Memória	8 GB ^b
Disco rígido	1 TB, 7200 RPM, SATA
Configurações da tela	resolução de 1024 x 768 com cor de 16 bits
Sistema operacional	<ul style="list-style-type: none">• Windows Server 2022 Standard ou Datacenter• Windows Server 2019 Standard ou Datacenter• Windows Server 2016 Standard ou Datacenter
Outro	<ul style="list-style-type: none">• Placa de interface de rede Ethernet de 1 Gbps para a rede local do cliente• Unidade de DVD-ROM• Plug-in do serviço SSDP para o acesso ao serviço remoto• Modem de 56 Kbps para notificações por pager (opcional)• Unidade de fita com capacidade de 20 GB, compatível com o Informix (opcional)

Tabela 2 *Requisitos do sistema para uma máquina do Central Reporting Server*

- 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 Certifique-se de que toda a memória esteja disponível para o sistema operacional Windows.

2.1.3 Máquina do servidor auxiliar

Uma máquina do servidor auxiliar pode ser instalada em um site remoto (no qual os usuários estejam localizados), para reduzir a largura de banda necessária para transferir estatísticas em tempo real

e acumulativas pela rede para o site principal. Ela também pode ser usada para ser executada nos servidores para as integrações opcionais com o SAP ICI.

NOTA: Para determinar se você necessita de um servidor auxiliar, contate o representante de serviço técnico.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), as máquinas dos servidores auxiliares não serão compatíveis.

Os requisitos mínimos do sistema para a instalação do software OpenScape Contact Center em uma máquina do servidor auxiliar estão relacionados na [Tabela 3](#).

Requisito	Máquina do servidor auxiliar
Processador ^a	Um Intel Xeon E3-1271v3
Memória	8 GB
Disco rígido	1 TB, 7200 RPM, SATA
Configurações da tela	resolução de 1024 x 768 com cor de 16 bits
Sistema operacional	<ul style="list-style-type: none">• Windows Server 2022 Standard ou Datacenter• Windows Server 2019 Standard ou Datacenter• Windows Server 2016 Standard ou Datacenter
Outro	<ul style="list-style-type: none">• Placa de interface de rede Ethernet de 1 Gbps para a rede local do cliente• Unidade de DVD-ROM

Tabela 3 Requisitos do sistema para uma máquina do servidor auxiliar

- 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.

2.1.4 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.

NOTA: Se você pretende executar duas instâncias do aplicativo Manager em uma máquina cliente ao mesmo tempo, o hardware deve exceder os requisitos mínimos do sistema para assegurar um nível de performance razoável.

Requisito	Client Desktop	Manager ou System Monitor
Processador ^a	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">Windows 10 Professional ou Enterprise EditionWindows 11 Professional ou Enterprise Edition	
Outro	<ul style="list-style-type: none">Placa de interface de rede Ethernet de 100 Mbps para a rede local do clienteUnidade de DVD-ROM (opcional)	<ul style="list-style-type: none">Placa de interface de rede Ethernet ^bde 100 Mbps para a rede local do clienteUnidade de DVD-ROM (opcional)Dispositivo de reprodução sonora para ouvir arquivos .wav do OpenScape Contact Center ou limites audíveis de relatórios (opcional)

Tabela 4 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 máximo, cinco aplicativos Manager simultâneos instalados no sistema.

2.1.5 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"> E-mail Servers corporativos: <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Office 365 Microsoft Exchange Server 2007, 2010 e 2013 IBM Lotus Domino 8.0, 8.5 e 9 Protocolos: <ul style="list-style-type: none"> IMAP versão 4 SMTP versão 1 (Enhanced SMTP não é compatível)
Integração de presença	<p>Quando estiver usando a função Integração do aplicativo OpenScape UC, as seguintes versões serão compatíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> OpenScape UC Application V7R2
Processador de voz	<p>Os seguintes processadores de voz são compatíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> OSCMS (OpenScape Contact Media Service) <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> A função Call Director requer um processador de voz para tratar de mensagens interativas.
Processador de voz - OpenScape Contact Media Service	<p>Os processadores de voz do OpenScape Contact Media Service podem ser usados com o Call Director para lidar com mensagens interativas quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000. O sistema é compatível com o uso de vários processadores de voz do OpenScape Contact Media Service.</p> <p>O número de ramais compatíveis depende da plataforma de comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> OpenScape Voice – Até 200 ramais. OpenScape 4000 – Até 120 ramais. Os seguintes modelos de implementação são compatíveis: <ul style="list-style-type: none"> Até 32 ramais – Deve estar conectado a uma plataforma de comunicação usando uma placa STMI4 configurada para ser compatível com ramais SIP. Até 120 ramais – Deve estar conectado a uma plataforma de comunicação SoftGate 1000 configurada para ser compatível com ramais SIP. A plataforma de comunicação deve usar uma placa STMI4 para conexões de carga VoIP (HG3570) para o SoftGate. <p>OpenScape Business V2</p>

Tabela 5

Componentes externos compatíveis

Introdução ao OpenScape Contact Center

Requisitos da plataforma de comunicação

Componente	Requisitos
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">• 3024C• 3027C• 3214C• 3614C• 3024-IPC• 3029-IPC• 3214-IPC• 3614-IPC• 4200R <p>Observação: 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">• Web Servers corporativos<ul style="list-style-type: none">– Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.5 no Windows Server 2008 R2– Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.0 no Windows Server 2008 R2– Apache Tomcat 6.0 no Red Hat Enterprise Linux 6 Server– Apache Tomcat 7.0.63 no Red Hat Enterprise Linux 6 Server• Navegadores da Web<ul style="list-style-type: none">– Internet Explorer 6, 7, 8 ou 9– Firefox 10 ou 11 <p>Observação: A integração do VoiceXML não é compatível com o Sun Java System Web Server.</p>

Tabela 5

Componentes externos compatíveis

2.2 Requisitos da plataforma de comunicação

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

- OpenScape Voice V7, V8 e V9
- OpenScape 4000 V7 e V8
- OpenScape Business V2

2.2.1 OpenScape Voice

Uma máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center conecta-se diretamente a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice. Entretanto, o seguinte é necessário para a compatibilidade com o Call Director e os anúncios:

- OpenScape Contact Media Service

Para integrar os recursos de telefonia do Circuit ao OpenScape Contact Center, um aplicativo personalizado deve ser criado no Circuit. Este procedimento gera um ID e um segredo do cliente exclusivos, além de fornecer a configuração básica do aplicativo. As ferramentas fornecidas são obrigatórias para a autenticação e a autorização via OAuth 2.0 na API de Circuit.

2.2.2 OpenScape 4000

Os seguintes itens devem estar instalados em uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou quando ela estiver conectada a uma máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center:

- Placa de interface de rede para a rede local do cliente

2.2.3 OpenScape Business

Os requisitos mínimos para conectar uma máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center a uma plataforma de comunicação OpenScape Business são os seguintes:

- Placa UC Booster ou UC Booster Server externo

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 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 Mobile Supervisor** — Fornece instruções detalhadas sobre como usar todas as funções disponíveis no aplicativo Mobile Supervisor.
- **Guia de Implantação do Facebook Connector** - Fornece instruções detalhadas sobre a forma de instalar e configurar o aplicativo Facebook Connector

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 do SAP ICI** — Fornece uma visão geral da integração do OpenScape Contact Center com a SAP Integrated Comunicação Interface (ICI).
- **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).
- **Siebel Integration Guide** — Fornece uma visão geral da integração do OpenScape Contact Center com o ambiente desktop Siebel CRM 7.8.
- **Guia de Integração do VoiceXML** — Descreve como integrar o sistema OpenScape Contact Center com um sistema de Unidade de Resposta Automática (URA), usando a interface VoiceXML.
- **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.

NOTA: O OpenScape Contact Media Service só é compatível quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape Business, OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

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

Funções do OpenScape Contact Center

Geração centralizada de relatórios

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 Geração centralizada de relatórios

A função Geração centralizada de relatórios usa um computador servidor separado, próprio para a geração de relatórios centralizados, rodando Informix, e um subgrupo de servidores do OpenScape Contact Center.



Uma máquina do Central Reporting Server pode ser usada para os seguintes fins:

- Para produzir relatórios históricos entre vários locais em rede. Para obter mais detalhes sobre a função de rede, veja [Seção 3.8, "Rede"](#).
- Para fazer offload da função Geração de relatórios históricos a partir da máquina do servidor principal. Isso permite que a máquina do servidor principal processe contatos em tempo real e relatórios em tempo real de forma mais eficiente.

- Para proporcionar uma maior retenção de dados. Como mais dados da geração de relatórios históricos podem ser armazenados em uma máquina do Central Reporting Server, é possível armazenar dados de geração de relatórios por períodos de tempo mais longos.
- Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), para consolidar os dados históricos da geração de relatórios do cluster de servidores. Para obter mais detalhes sobre a função Alta disponibilidade (warm standby), consulte [Seção 3.6, "Alta Disponibilidade \(warm standby\)"](#).

A função Geração centralizada de relatórios proporciona a geração de relatórios em todos os tipos de mídias disponíveis. A máquina do Central Reporting Server armazena seu próprio conjunto de definições de relatórios, independentemente das definições armazenadas nos locais.

Nota: Quando uma máquina do Central Reporting Server for utilizada em um ambiente de multilocação, somente um local principal será compatível. Para obter mais detalhes sobre a função Multilocação, veja [Seção 3.7, "Multilocação"](#).

3.3 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](#)
- [Web Collaboration](#)
- [Facebook connector](#)
- [Conector do Twitter](#)
- [Conector de WhatsApp](#)

3.3.1 Voz

Ao trabalhar com uma plataforma de comunicação para gerenciar chamadas, as principais responsabilidades do sistema OpenScape Contact Center serão calcular e fornecer diretivas 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 14.](#)

3.3.2 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.
- O sistema importa automaticamente uma lista de callbacks para serem agendados. Para obter mais detalhes, veja [Seção 3.9, “Sainte”, na página 31.](#)

3.3.3 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.

3.3.4 Web Collaboration

A função Web Collaboration é uma função licenciada que possibilita aos clientes comunicar-se com a central de contatos enviando mensagens de texto usando um navegador da web. O cliente envia uma solicitação a partir de uma página do website empresarial.

Para empresas como agências de serviços e outras centrais de contato dedicadas, o Web Collaboration proporciona uma alternativa para voz e e-mail, que dá aos clientes a oportunidade de se comunicarem em tempo real com um usuário da central de contatos. Outras empresas podem usar o Web Collaboration como uma forma de apoio ao seu negócio principal. Por exemplo, uma empresa com ênfase em vendas online pode usar a colaboração pela Web como uma opção de ajuda ao vivo para permitir que os clientes que visualizam suas páginas da Web interajam com o pessoal de vendas ou suporte técnico.

3.3.5 Facebook connector

O Facebook Connector implementa a conversão entre o JSON API do OSCC OpenMedia e o Graph API do Facebook.

Para enviar solicitações HTTP ao Application Server, o conector usa a seguinte URL: `https://<servername>/openmedia/webapi`.

O Facebook Connector é registrado no OpenScape Contact Center passando o nome do conector e um token é gerado através do aplicativo OSCC Manager, quando o conector é adicionado ao OSCC. Como resposta ao registro, o OSCC passa as credenciais de usuário do Facebook da empresa para acessar a conta de usuário no Facebook e um token de sessão.

Funções do OpenScape Contact Center

Tratamento do contato

O Facebook Connector faz login no Facebook com as credenciais que recebe do OSCC no registro. O Facebook responde com o token que permite ao Facebook Connector manter a sessão aberta.

O Facebook Connector se inscreve na(s) página(s) da empresa e no usuário da empresa para que sejam notificados, sempre que outros usuários do Facebook postem na linha de tempo da página da empresa ou na linha de tempo do usuário da empresa. Ele também se inscreve no Facebook Messenger, para que seja notificado quando as mensagens são recebidas. Assim mesmo, é capaz de filtrar as mensagens por meio de palavras-chave e conjuntos de palavras-chave.

Facebook Connector também identifica quando há hashtags ou menções em postagens publicadas.

O Facebook Connector também pode baixar um arquivo anexado a partir do servidor do Facebook, armazená-lo localmente e fornecer um URL que será usado pelo Agent Portal para acessar o anexo. Os arquivos anexados são excluídos automaticamente após uma semana.

Não é necessária uma licença separada para o Facebook Connector, desde que você tenha o novo nível de licença denominado "Licença Omnichannel" necessário para o OpenMedia Framework.

3.3.6 Conector do Twitter

Um usuário do Twitter envia uma mensagem direta para a empresa usuária do Twitter. Esta mensagem é recebida pelo Contact Center e encaminhada a um agente livre. O agente inicia um diálogo com o cliente através das mensagens diretas do Twitter.

Um usuário do Twitter menciona a empresa usuária do Twitter (@Companhia) em um tweet. Este tweet é coletado pelo Contact Center e encaminhado a um agente livre. O agente pode optar por enviar uma mensagem direta ao cliente ou pode publicar uma resposta ao tweet do cliente, adicionando o nome de usuário do cliente no Twitter.

Um usuário do Twitter menciona a empresa usuária do Twitter (@Companhia) em um tweet. O tweet é coletado pelo Contact Center, que tenta identificar o cliente e seu número de telefone. Se o número de telefone for identificado, uma callback é agendada para o cliente.

3.3.7 Conector de WhatsApp

O conector de WhatsApp pode capturar mensagens diretas, isto é, mensagens individuais que são enviadas para o usuário da empresa. Os grupos WhatsApp não são compatíveis.

O conector de WhatsApp implementa a conversão entre o JSON API do OSCC OpenMedia e o Graph API do WhatsApp.

Para enviar solicitações HTTP ao Application Server, o conector usa a seguinte URL: `https://<servername>/openmedia/webapi`

O conector de WhatsApp é registrado no OpenScape Contact Center passando o nome do conector, e um token é gerado através do aplicativo OSCC Manager quando o conector é adicionado ao OSCC. Como resposta ao registro, o OSCC passa as credenciais de usuário de WhatsApp da empresa para acessar a conta de usuário no WhatsApp e um token de sessão.

NOTE: Verificar se o WhatsApp permite a autenticação implícita.

O token de sessão é fornecido pelo cabeçalho de autorização de qualquer solicitação HTTP enviada pelo conector para o OSCC OpenMedia Server.

O conector de WhatsApp acessa o WhatsApp através das credenciais recebidas pelo OSCC durante o registro (quando permitido pelo WhatsApp) ou as credenciais devem ser fornecidas manualmente ao WhatsApp. O WhatsApp responde com o token que permite ao conector de WhatsApp manter a sessão aberta.

O conector de WhatsApp subscreve o usuário do WhatsApp para ser notificado toda vez que outros usuários do WhatsApp publicam mensagens para o usuário da empresa.

O conector de WhatsApp pode gerenciar até 6.000 postagens por hora. Como o OSCC pode gerenciar até 3.000 postagens por hora, as publicações que excedem essa taxa são armazenadas pelo conector de WhatsApp para serem encaminhadas para o OSCC quando o tráfego for menor.

O conector de WhatsApp pode armazenar temporariamente até 30.000 postagens que não podem ser encaminhadas ao OSCC ou ao servidor de WhatsApp por qualquer motivo.

3.4 Tratar Múltiplos Contatos

Para aumentar a produtividade dos agentes e a velocidade média da resposta, o sistema pode ser configurado para permitir que os usuários tratem de múltiplos contatos roteados ao mesmo tempo. Os números e tipos de contatos que um usuário pode tratar ao mesmo tempo são definidos usando-se as regras para tratamento de contatos. A lógica de roteamento do sistema leva em conta as regras para tratamento de contatos do usuário para determinar a disponibilidade do roteamento. O número máximo: de contatos ativos que um usuário pode tratar simultaneamente é de oito, dos quais não mais do que um contato pode ser uma chamada ou um callback. Estatísticas adicionais relacionadas à função Tratar Múltiplos Contatos são fornecidas para ajudar os gerentes e supervisores a gerenciar a performance da central de contatos.

3.5 Feedback e produtividade

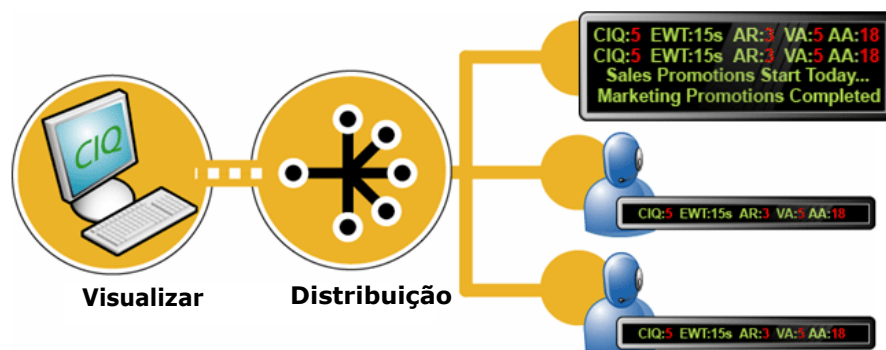
O sistema OpenScape Contact Center fornece feedback sobre performance e ferramentas de produtividade, que possibilitam que os usuários do Client Desktop compreendam as condições operacionais atuais e gerenciem sua própria performance pessoal, melhorando, assim, a eficiência e a satisfação dos funcionários. 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.

3.5.1 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.

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.



3.5.2 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.

3.5.3 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.

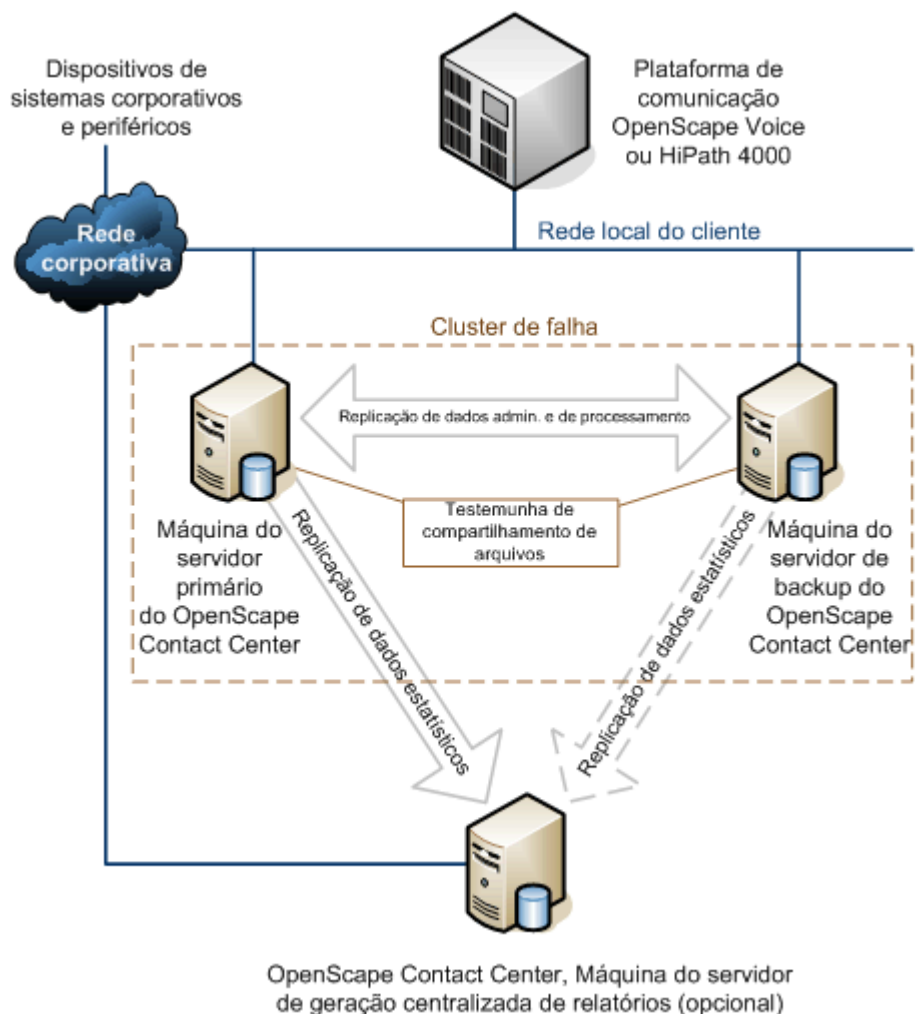
Funções do OpenScape Contact Center

Alta Disponibilidade (warm standby)

3.6 Alta Disponibilidade (warm standby)

Alta disponibilidade (warm standby) é uma função licenciada que só é compatível quando o sistema está conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

A função Alta disponibilidade (warm standby) utiliza uma máquina de servidor redundante para proporcionar um alto nível de disponibilidade para os processos dos servidores do OpenScape Contact Center e processos de terceiros necessários no caso de uma falha de componentes de hardware ou software.



Um Central Reporting Server opcional pode ser usada para consolidar dados estatísticos do cluster de servidores e, assim, proporcionar uma geração de relatórios históricos contínua durante e após a falha. Para obter mais detalhes sobre a função de relatório centralizado, veja [Seção 3.2, "Geração centralizada de relatórios"](#).

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), as máquinas dos servidores auxiliares não serão compatíveis.

3.6.1 Requisitos do sistema para a função Alta disponibilidade (warm standby)

Os requisitos mínimos do sistema para instalar a função Alta disponibilidade (warm standby) do OpenScape Contact Center estão relacionados na tabela abaixo.

Requisito	Servidor principal – até 750 usuários ativos	Servidor principal – mais de 750 usuários ativos
Processador ^a	Intel Xeon E5-2609v2	Dois Intel Xeon E5-2609v2
Memória	8 GB	8 GB ^b
Disco rígido	1 TB, 7200 RPM, SATA	1 TB, 7200 RPM, SATA
Configurações da tela	1024 x 768 pixels com cor de 16 bits	
Sistema operacional	<ul style="list-style-type: none">• Windows Server 2022 Standard ou Datacenter• Windows Server 2019 Standard ou Datacenter• Windows Server 2016 Standard ou Datacenter	
Outro	<ul style="list-style-type: none">• Placa de interface de rede conjugada ^c para proporcionar tolerância a falhas do adaptador para a rede local do cliente• Uma única placa de interface de rede não-redundante para a rede privada para o cluster de servidores^d• Discos redundantes, fontes de alimentação e unidades de refrigeração (opcionais, mas altamente recomendáveis)• Verificação de erros e correção (ECC) de memória (opcional, mas altamente recomendável)• Unidade de DVD-ROM• Plug-in do serviço SSDP para o acesso ao serviço remoto• Modem de 56 Kbps para notificações por pager (opcional)• Unidade de fita com capacidade de 20 GB, compatível com o Informix (opcional)	

Tabela 6

Requisitos do sistema para alta disponibilidade (warm standby) para uma máquina do servidor principal

Funções do OpenScape Contact Center

Multilocação

- 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 Certifique-se de que toda a memória esteja disponível para o sistema operacional Windows.
- c A função Alta disponibilidade (warm standby) foi testada em máquinas de servidores usando um Adaptador de servidor duplo Intel Pro/1000 MT. Entretanto, pode-se usar um adaptador comparável, desde que ele tenha capacidade para expor um endereço MAC virtual à tolerância a falhas do adaptador, de forma que as placas conjugadas de interface de rede sejam transparentes para o OpenScape Contact Center.
- d É necessário configurar as propriedades de TCP/IP da placa de interface de rede para a rede privada do cluster, de forma que o endereço IP não esteja registrado no DNS.

3.7 Multilocação

Multilocação é uma função licenciada que só é compatível quando o sistema está conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

A função Multilocação permite que uma única central de contatos tenha várias unidades de negócios claramente separadas umas das outras. Por exemplo, em um ambiente de serviços gerenciados, o prestador de serviços precisa certificar-se de que as diferentes unidades de negócios no sistema não possam visualizar os recursos umas das outras. Da mesma forma, em uma agência de serviços, os supervisores e agentes que atendem a diferentes clientes não deve ser capazes de visualizar os recursos de outro cliente.

NOTA: Rede, Integração com o SAP CIC e integração com o SAP ICI não são compatíveis em um ambiente de multilocação.

NOTA: As funções licenciadas são compartilhadas entre unidades de negócios em um ambiente de multilocação.

NOTA: Além disso, se a central de contatos estiver usando uma máquina do Central Reporting Server, a máquina do Central Reporting Server poderá ser usada por somente um site e ela não poderá ser compartilhada por vários sites.

Em um ambiente de multilocação, há duas funções do administrador:

- **Administrador do sistema** – O administrador do sistema é responsável por configurar as unidades de negócios e outros recursos de nível de sistema, como os servidores e recursos da plataforma de comunicação OpenScape Contact Center.
- **Administrador de unidade de negócios** – Os administradores de unidades de negócios são responsáveis por configurar todos os outros itens necessários para suas unidades de negócios específicas, como visualizações do Broadcaster e de displays de parede, fluxos da estratégia de roteamento e do processamento das filas, filas e relatórios.

3.8 Rede

Rede é uma função licenciada que permite distribuir chamadas entre vários locais do OpenScape Contact Center. Cada local configurado para participar da rede compartilha várias estatísticas de performance com outros locais da rede. Um fluxograma de rede de voz habilita uma série de critérios de decisão que devem ser aplicados a fim de determinar se um contato será distribuído para um local da rede e, se for o caso, como escolher o local para onde o contato será enviado.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, a rede não é compatível. Para obter mais detalhes sobre a função Multilocalização, veja [Seção 3.7, “Multilocalização”, na página 30](#).

3.9 Sainte

Sainte é uma função licenciada, compatível apenas quando o sistema está licenciado para tratar de callbacks.

A função Sainte permite que se configure o sistema para importar automaticamente um arquivo de texto (chamado de lista de saintes), que contém uma lista de callbacks a serem programados. Quando esta função estiver ativada, o sistema OpenScape Contact Center varrerá uma pasta a cada cinco minutos, procurando um arquivo especificado. Quando o sistema localiza o arquivo, ele automaticamente importa o arquivo, programa os callbacks e, depois, renomeia o arquivo para um nome baseado no carimbo de data/hora.

A lista de callbacks saintes normalmente é gerada por um sistema externo, como um SAP, ainda que é possível criar uma lista de callbacks saintes personalizada, se necessário.

3.10 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.

3.10.1 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.

3.10.2 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.

3.10.3 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.

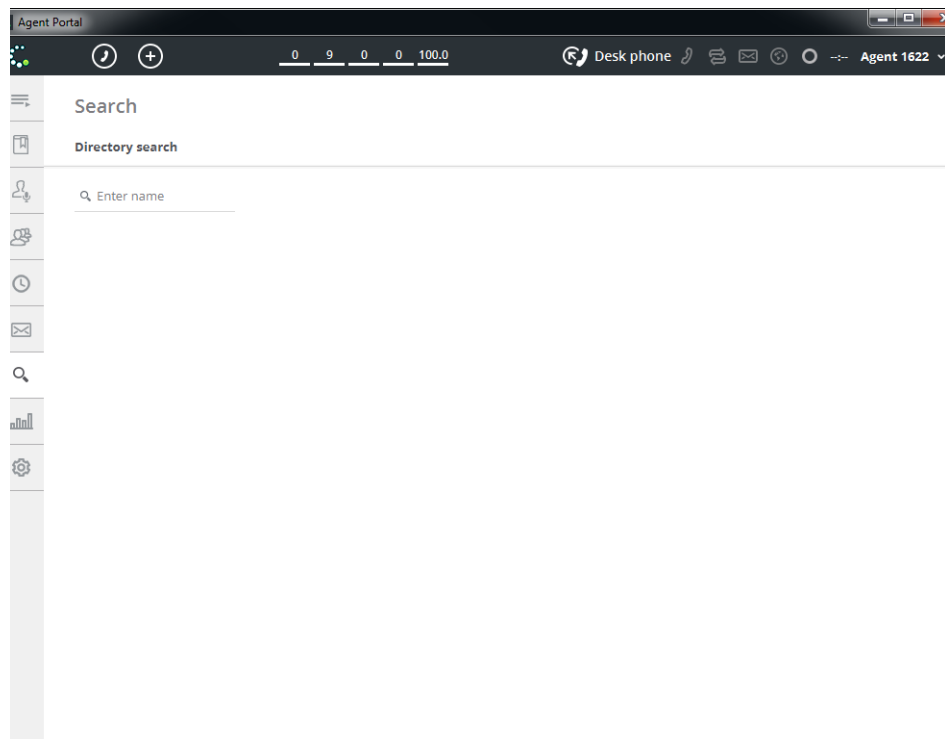
3.10.4 Barra de discagem rápida

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.

3.10.5 Diretório

Para ajudar com a solução de problemas no primeiro contato e alavancar o conhecimento de outros funcionários, os usuários 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 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.

- Se o usuário não for usuário do OpenScape Contact Center ou o estado de presença não estiver disponível no sistema OpenScape Contact Center, e o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, o sistema tentará obter o estado da linha do dispositivo do usuário da plataforma de comunicação OpenScape Voice.

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

3.11 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.

3.11.1 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.

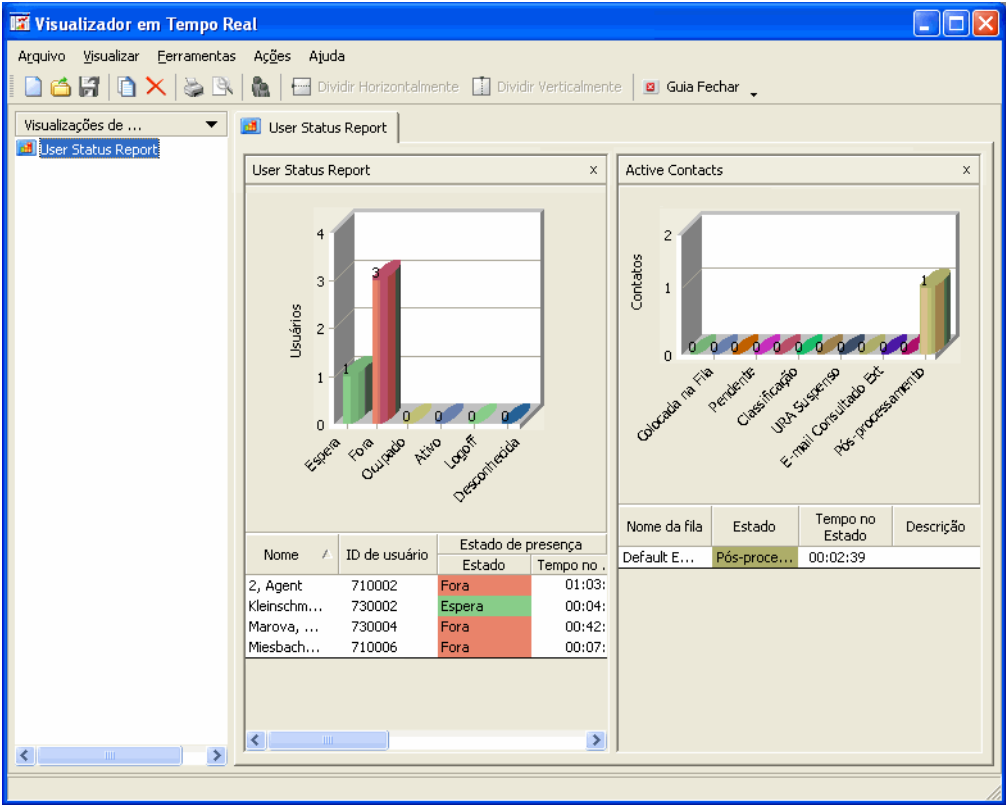
Os relatórios de tempo real e acumulativos têm um mecanismo de alarme que avisa quando se deve inserir valores na coluna do relatório. Pode-se definir um critério de limite para cada coluna do relatório.

Funções do OpenScape Contact Center
Relatórios

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:



3.11.3 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	Efetuuou 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	Efetuuou logon em:
	4:23:04 PM	Indisponível selecion...	Motivo: Não espec
	4:23:05 PM	Ativos	Efetuuou 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

3.12 Roteamento

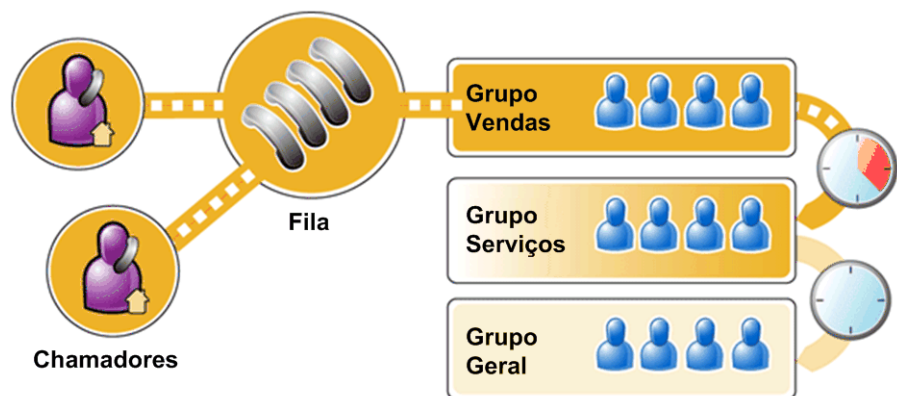
Várias funções de roteamento estão disponíveis para ajudar você a desenvolver sua própria estratégia de roteamento.

3.12.1 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. O roteamento baseado em grupos é o método padrão de roteamento do OpenScape Contact Center.

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.

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 todos os tipos disponíveis de mídia.



3.12.2 Roteamento baseado em habilidades

Roteamento baseado em habilidades é o termo utilizado para definir a correspondência de um contato com o melhor usuário elegível para tratar do contato com base nas habilidades do usuário.

NOTA: O roteamento baseado em grupos é o método padrão de roteamento do OpenScape Contact Center. É necessário comprar uma licença para poder alterar para o roteamento baseado em habilidades.

As centrais de contato geralmente possuem usuários proficientes em áreas específicas. Por isso, é possível designar habilidades a cada usuário. Este grupo de habilidades chama-se currículo. Com base em seus currículos, os usuários são qualificados para tratar de tipos diferentes de contatos.

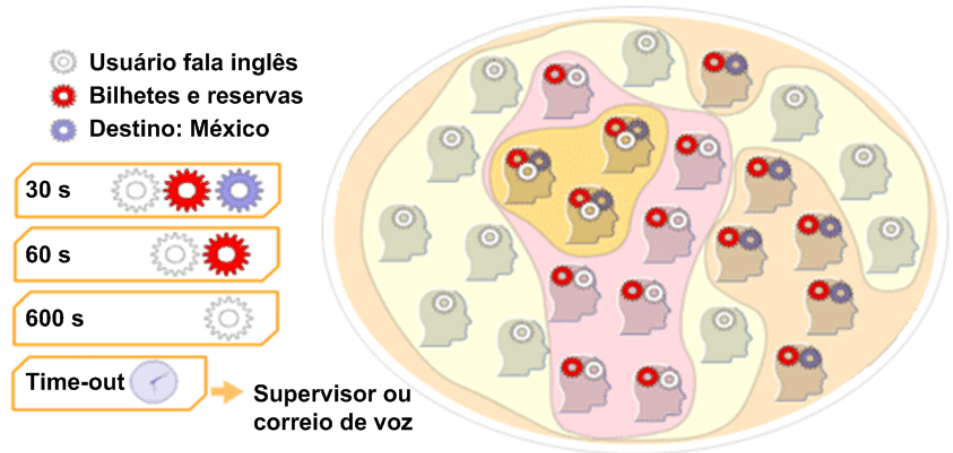
Os usuários que compartilham determinadas habilidades predefinidas podem ser colocados em um grupo virtual. Por exemplo, um grupo virtual pode ser criado com as habilidades "Vendas" e "Idioma espanhol". Os usuários neste grupo virtual são qualificados para tratar de contatos de vendas com clientes que falam espanhol.

Quando o OpenScape Contact Center roteia um contato para uma fila, a primeira etapa na fila tenta rotear o contato para um usuário específico cujo currículo melhor atenda aos requisitos do contato. Conforme o contato passar através das etapas subseqüentes, os critérios de qualificação serão afrouxados para que o contato seja tratado em um período de tempo razoável.

No exemplo acima, o mecanismo de roteamento faz o seguinte:

- Configura um grupo virtual de usuários que são "ideais" segundo os requisitos, ou seja, usuários que possuam as seguintes habilidades: "Inglês", "Passagens e reservas" e "Destino: México". Se o contato não for atendido em 30 segundos, ele avança para a próxima etapa.
- Minimiza os requisitos para incluir um grupo maior e mais novo de usuários que sejam qualificados para tratar do contato; isso é, os usuários possuem as seguintes habilidades: "Inglês" e "Passagens e Reservas". Os usuários nesse grupo virtual não possuem a habilidade "Destino: México". Se o contato não for atendido em 90 segundos, ele avança para a próxima etapa.
- Minimiza ainda mais os requisitos para se ter o maior grupo virtual possível de usuários qualificados para tratar do contato; isso é, os usuários devem ter a seguinte habilidade: "Inglês". Os usuários neste grupo virtual não possuem as habilidades "Passagens e

reservas” ou “Destino: México”. Se o contato não for atendido em 600 segundos, seu tempo-limite é excedido e ele passa para o supervisor ou para o correio de voz.



3.12.3 Fluxos da estratégia de roteamento

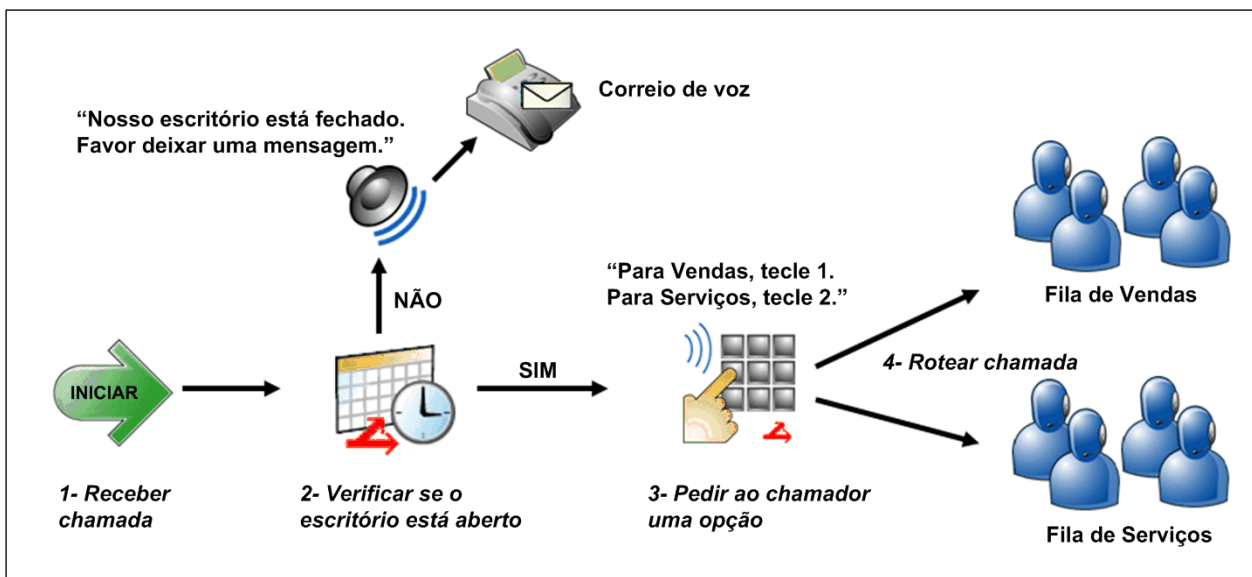
Um fluxo da estratégia de roteamento é uma sequência de eventos que definem o roteamento de um contato na central de contatos. O processamento do fluxo de trabalho pode rotear um contato com base em critérios como o tempo, a origem ou o destino do contato,

Funções do OpenScape Contact Center

Roteamento

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:

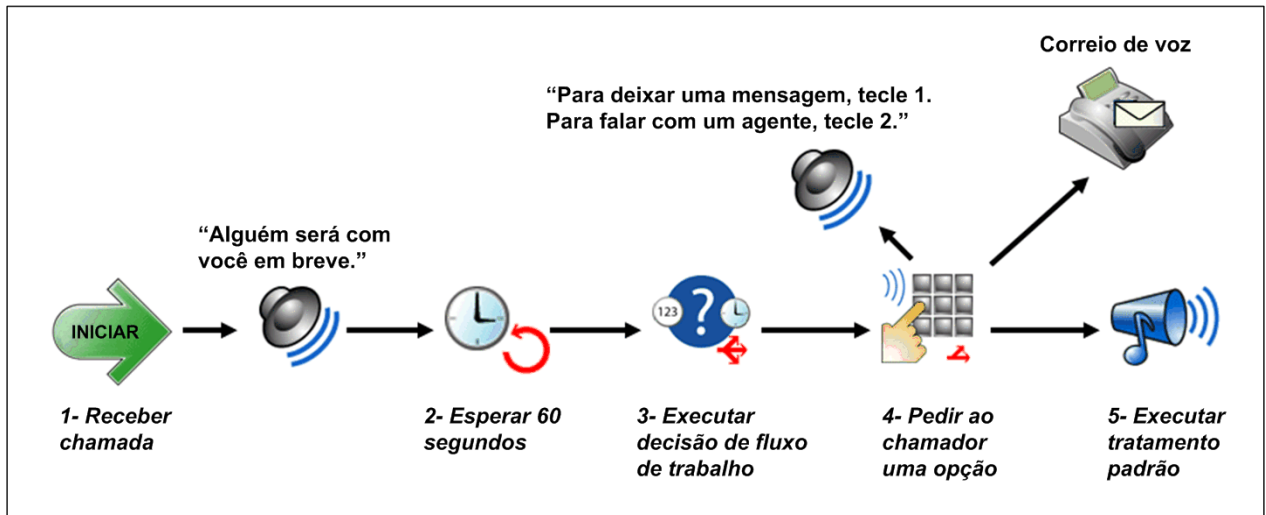
1. Uma chamada é recebida pelo OpenScape Contact Center.
2. O componente de programação verifica a hora. Se a chamada for recebida fora do expediente, é reproduzido um aviso dando a opção ao chamador de deixar um recado no correio de voz.
3. Se a chamada for recebida durante o expediente, é apresentado 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.

3.12.4 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.

3.12.5 Fluxos de rede

Se o seu local possuir licença para funcionar em rede, pode-se utilizar fluxos de rede para determinar a distribuição de chamadas a locais remotos na central de contatos. Quando um fluxo de estratégia de

Funções do OpenScape Contact Center

Roteamento

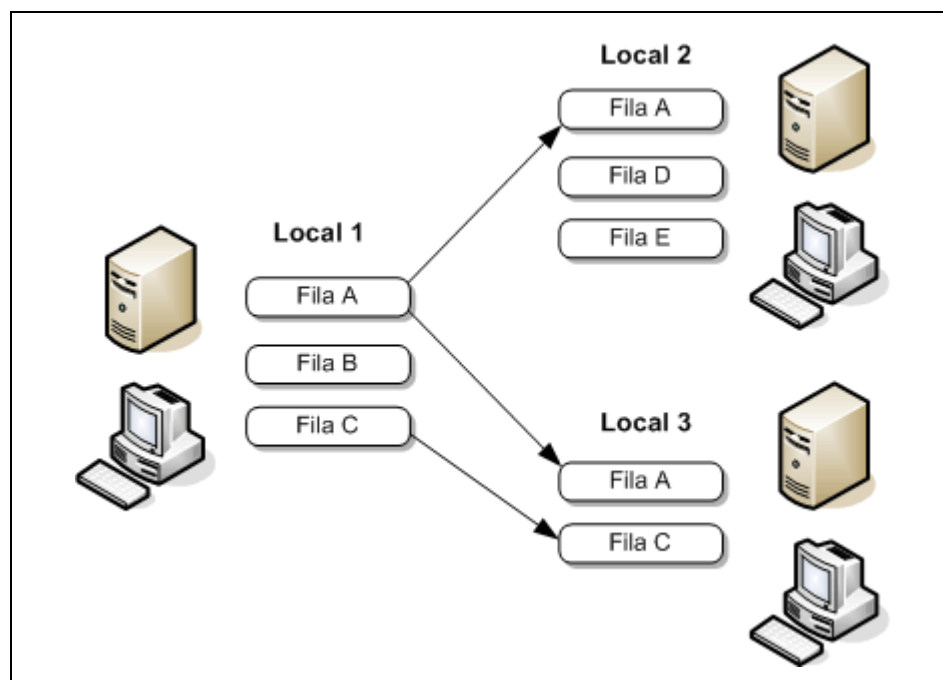
roteamento colocar um contato em uma fila habilitada em rede, o processamento local do fluxo de trabalho é suspenso enquanto o fluxo de rede está em execução.

O fluxo de rede desempenha as seguintes funções básicas:

- Toma a decisão de dar continuidade ao roteamento local do contato ou distribui-lo a outro local com base na programação ou carga na dependência local ou remota.
- Refina a lista de locais qualificados na rede eliminando os locais que não atendem testes específicos de performance.
- Distribui o contato para o site que tem a melhor performance em uma determinada estatística de performance (método do melhor site), ou para o site que tem a classificação mais alta em uma lista de classificação definida por sites (método do site preferido).

Rede está ativado e opera em nível de fila. Quando um contato recebido é enfileirado em uma fila ativada pela rede, ele só poderá ser distribuído e enfileirado para uma fila com nome idêntico em outro site que participe da rede.

Por exemplo, um contato em fila para a **Fila A no Local 1** potencialmente poderia ser distribuído para o **Local 2** ou **Local 3**, já que os dois locais possuem uma fila denominada **Fila A**. Entretanto, os contatos enfileirados na **Fila C no Local 1** poderiam ser distribuídos somente para o **Local 3** já que é o único outro local com uma fila denominada **Fila C**.



3.13 Telefone integrado WebRTC com voz

Este recurso permite incorporar um cliente WebRTC no Agent Portal Web do OSCC. Com o cliente WebRTC, você pode estabelecer chamadas de voz. Especificamente:

- Receba um contato de voz no Agent Portal Web, sem precisar de um telefone físico ou um soft client
- Configure quais dispositivos serão utilizados para o áudio
- Inicie um contato de voz através do telefone integrado no Agent Portal Web
- Disque DTMF durante uma chamada para interagir com uma secretária eletrônica

3.13.1 Vídeo WebRTC e compartilhamento de tela

Este recurso permite interagir com os clientes usando o Compartilhamento de vídeo e tela. Os contatos são iniciados independentemente de quaisquer outros contatos de outros meios de comunicação. Você deve selecionar um contato na página web de sua empresa construída com o componente **Clique para discar**. Este recurso depende do telefone integrado WebRTC.

3.13.2 Clique para discar

Este componente permite que fazer uma chamada para o Contact Center através da página web corporativa. Durante uma chamada, o componente Clique para discar permite começar a compartilhar ou transmitir vídeo a qualquer momento.

Funções do OpenScape Contact Center

Telefone integrado WebRTC com voz

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, OpenMedia Framework, 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.)

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, o acesso ao perfil do Administrador dentro de uma unidade de negócios é ainda mais restrito aos itens que podem ser configurados somente no nível de unidade de negócios.

- **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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, o perfil do Administrador principal no nível de sistema tem acesso restrito a tarefas em nível de sistema, como carregar uma base de dados de design e configurar recursos da plataforma de comunicação. Da mesma forma, o perfil do Administrador principal dentro de uma unidade de negócios tem acesso restrito a tarefas como configurar os recursos da unidade de negócios.

- **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.

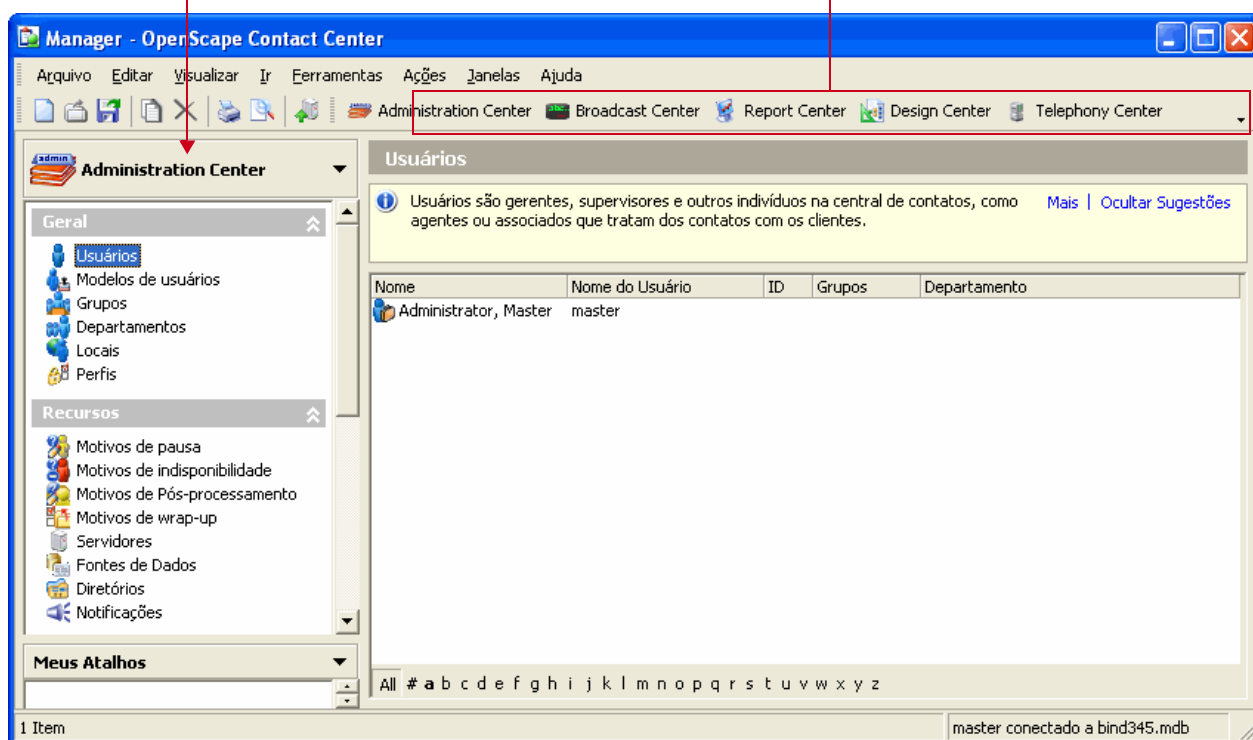
NOTA: Em um ambiente de multilocalização, o acesso ao perfil dos Especialistas em telecomunicações dentro de uma unidade de negócios é ainda mais restrito aos itens que podem ser configurados somente no nível de unidade de negócios.

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.

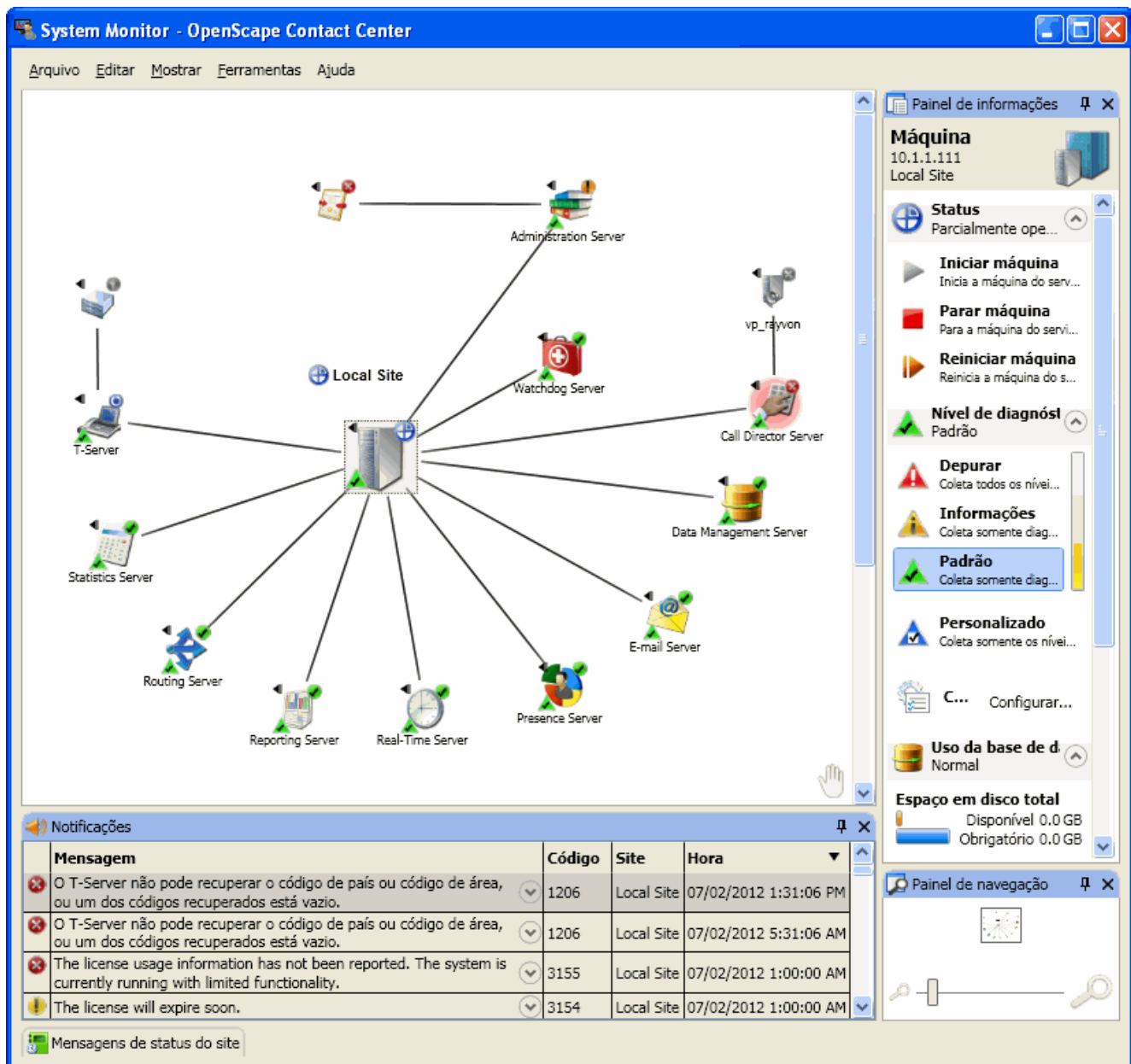
4.1.2.5 Telephony Center

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente os administradores do sistema podem acessar o aplicativo System Monitor.



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 eficaz do OpenScape Contact Center, fornecendo informações úteis em tempo real sobre a central de contatos e seus agentes. O Mobile Supervisor é compatível com dispositivos Android e iOS, incluindo telefones celulares e tablets. As seguintes versões do sistema operacional são necessárias para instalar o Mobile Supervisor em seu dispositivo:

- Android 4.4 e 5.1 até 10.0
- iOS 8.x, 9.x até 12.0.1

NOTE: As versões 4.3 e inferiores, e iOS 7.x do Android não são compatíveis.

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

- Status do agente e detalhes individuais do agente, como seu status de roteamento, mídia utilizada, contatos tratados, etc.
- Status da fila e detalhes individuais da fila, como tempo médio de espera, número de chamadas desviadas, etc.
- Alterar o status de roteamento de um agente (por exemplo, de indisponível 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 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
- receber e responder ao Web Collaboration roteado

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

O aplicativo desktop Agent Portal Web é um aplicativo integrado, que foi desenvolvido utilizando a estrutura Electron JS. Ele suporta funções que são bloqueadas pelos navegadores, como por exemplo:

- Abrir um aplicativo desktop de Informações complementares.
- A barra de tarefas é sempre exibida na parte superior da tela.

Para obter mais informações, consulte o *Guia do usuário do Agent Portal Web*.

4.7 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 login de todos os agentes configurados no Web Manager.

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

4.8 Virtual Agents (Speechbot)

O recurso do Virtual Agent permite a integração de speechbots para responder ao contato de voz.

O serviço do Virtual Agent fará login na mídia de voz e está disponível para o tratamento de contatos. O CMS pode simular ramais SIP para atender às chamadas que chegam ao Virtual Agent.

O CMS se integra com o Dialogflow, a API de reconhecimento de texto do Google e a API do Google text-to-speech.

O Virtual Agent também pode solicitar um contato de voz para um número de solicitação configurado, criar uma callback se o cliente quiser ser chamado mais tarde e fornecer consulta externa.

Para saber mais informações, consulte o capítulo **Virtual Agents** no *Guia de Administração do Web Manager*.

4.9 OpenMedia Framework

O OpenMedia Framework amplia a capacidade do OSCC de lidar com mídias padrão compatíveis, como voz, e-mail e bate-papo. Os contatos em aplicativos como Facebook, Circuit e outros aplicativos empresariais (sistemas de tickets de trabalho, por exemplo) podem ser encaminhados pelo OSCC para o usuário correto. O recurso omnicanal do OSCC continuará fornecendo o mesmo tratamento, relatório e análise de fila universal.

Com o framework OpenMedia, é possível configurar novas mídias no OSCC Enterprise. Pode-se configurar:

- o logotipo do OpenMedia;
- as regras de tratamento dos contatos pelo agente - deve ser possível indicar se as mensagens/publicações devem ser tratadas em tempo real ou não.
 - Mídia em tempo real - a sessão de contato deve ser concluída pelo agente ou pelo cliente.
 - Mídia fora do tempo real - a sessão de contato é fechada depois que o cliente envia a resposta. Outras mensagens/publicações serão tratadas como uma nova sessão de contato.

As novas mensagens/rotas são encaminhadas para um agente usando critérios de roteamento como:

- Página/usuário do OpenMedia que recebe a mensagem ou publicação;
- Originador da mensagem/publicação;
- Erro;
- Dados de desempenho;
- Categorização

O agente é capaz de lidar com os contatos do OpenMedia pelo Portal do Agente, através de:

- Respostas, adiamentos, transferências e novas filas de mensagens e publicações;
- Exibição de detalhes sobre o contato ativo atual do OpenMedia;
- Exibição dos contatos anteriores do OpenMedia como parte do recurso de exibição de cliente 360°.

Relatórios gerados para os contatos, grupos e agentes do OpenMedia. A nova mídia é adicionada aos relatórios que já geram relatórios por mídia.

O acesso à funcionalidade OpenMedia é controlado por um novo nível de licença denominado "Licença Omnicanal".

O OpenMedia é suportado por locatário em um sistema multilocatário. Cada conector é usado para apenas um locatário.

- Em um sistema com tratamento de múltiplos contatos habilitado, o OpenMedia é contado juntamente com o e-mail e/ou Web Collaboration.

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 o CRM SAP

A integração do OpenScape Contact Center com o SAP CIC permite que os usuários do SAP CIC tratem de chamadas roteadas pelo sistema OpenScape Contact Center usando o SAP Interaction Center Windows Client e tratem de mensagens de e-mail roteadas pelo sistema OpenScape Contact Center usando o aplicativo Client Desktop.

Integração com software de terceiros

integração com o CRM Siebel

A integração do OpenScape Contact Center com o SAP ICI permite que os usuários do SAP ICI tratem de chamadas roteadas pelo sistema OpenScape Contact Center usando o SAP Interaction Center WebClient.

NOTA: A integração com o SAP CIC e o SAP ICI não são compatíveis em um ambiente de multilocação.

NOTA: O tratamento de múltiplos contatos não é compatível para usuários do SAP CIC ou SAP ICI.

5.3 integração com o CRM Siebel

A integração do OpenScape Contact Center com o Siebel permite que os usuários do Siebel tratem de chamadas roteadas pelo sistema OpenScape Contact Center, proporcionando funcionalidades de softphone e voz em tela instantânea. A integração é compatível com o uso do Siebel Web Client (thin) e do Siebel Mobile Web Client (thick).

NOTA: A integração do OpenScape Contact Center com o Siebel também proporciona um modelo validado baseado em SDK e os arquivos de origem usados para compilar o driver Siebel, para que se possa personalizar a integração. Para obter mais detalhes, entre em contato com seu representante da assistência técnica.

5.4 Integração com a URA

OpenScape Contact Center fornece dois mecanismos de integração de seu sistema de Resposta Interativa de Voz (URA):

- API URA do OpenScape Contact Center

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.

- Interface do VoiceXML do OpenScape Contact Center

É possível usar a interface Voice Extensible Markup Language (VXML) para integrar um sistema URA com o OpenScape Contact Center. Um usuário pode interagir com a Internet através da tecnologia de reconhecimento de voz. Em vez de um navegador tradicional, que se baseia em uma combinação de HTML e teclado e mouse, o VXML baseia-se em um navegador de voz e telefone. Usando VXML, o usuário interage com um navegador de voz ouvindo uma saída de áudio pré-gravada ou sintetizada por computador e enviando a entrada de áudio através do tom de voz natural do usuário ou de um teclado, como um telefone.

5.5 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.

5.6 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

Integração com software de terceiros

Kit de Desenvolvimento de Software (SDK)

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.

5.7 Kit de Desenvolvimento de Software (SDK)

O OpenScape Contact Center Kit de Desenvolvimento de Software (SDK) permite que integradores de sistemas e desenvolvedores de aplicativos interajam com os componentes essenciais do OpenScape Contact Center. Por meio do desenvolvimento de aplicativos que se integram com o ambiente do OpenScape Contact Center, o SDK proporciona a capacidade de ampliar as funcionalidades das centrais de contatos.

A instalação do SDK Runtime está incluída na pasta **OpenScape Contact Center SDK Runtime** no DVD do OpenScape Contact Center. O SDK está disponível por meio do Unify Technology Partner Program. Para obter mais detalhes, entre em contato com seu representante da assistência técnica.

5.8 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.

Índice remissivo

A

Administration Center, no aplicativo Manager 50
 alta disponibilidade (warm standby)
 descrição 28
 requisitos do sistema 29
 aplicativo Client Desktop
 requisitos do sistema 12
 aplicativo Manager
 descrição 47
 perfis padrão de usuários 48
 requisitos do sistema 12
 work centers 50
 aplicativo System Monitor
 descrição 52
 requisitos do sistema 12
 aplicativos
 Manager 47
 System Monitor 52

B

barra da Equipe 32
 Barra de discagem rápida 33
 Broadcaster 26
 Broadcaster Center, no aplicativo Manager 50

C

Call Director 19
 currículos no roteamento baseado em habilidades 40

D

Design Center, no aplicativo Manager 51
 diretórios 34
 displays de parede
 descrição 26
 requisitos 14
 distribuições 27
 documentação
 convenções de formatação 5
 dando feedback 6
 lista de documentação do produto 16
 público ao qual se destina 5

E

estatísticas de performance pessoal 27

F

fluxos da estratégia de roteamento 41
 fluxos de trabalho

estratégia de roteamento 41
 processamento das filas 42
 rede 43
 fluxos do processamento das filas 42
 função Callback 22
 função E-mail 23
 função Geração de relatórios 35
 função Integração de presença 34
 função Sainte para callback 31
 função Tratar Múltiplos Contatos 26
 função Voz 21
 função Web Collaboration 23
 funções de colaboração 31
 funções de presença 31

G

geração centralizada de relatórios
 requisitos do servidor 10
 grupos virtuais no roteamento baseado em
 habilidades 40

I

idiomas compatíveis 47
 indicador de contatos em espera 27
 integração API URA 61
 integração com a gestão de recursos humanos 61
 integração com o CRM SAP 59
 integração com o CRM Siebel 60
 integração com software de terceiros 59
 integração com tela instantânea API 61
 Integração do Microsoft CRM 59
 integração SDK 62
 integração VoiceXML 61

L

lista da equipe 32
 Lista de callbacks agendados 38
 lista de Discagem Rápida 32

M

máquina cliente, requisitos do sistema 12
 máquina do servidor principal, requisitos do sistema 8
 multilocação 30

O

OpenMedia Framework 56

Índice remissivo

P

- perfil do Administrador Principal 49
- perfil do Especialista em Telecomunicações 49
- Perfil do Gerente 48
- Perfil do Supervisor 49
- perfil dos administradores 48
- perfis de usuários 48
- perfis padrão de usuários 48

R

- rede
 - descrição 31
 - fluxos de trabalho 43
- Relatório de Atividades dos Usuários 38
- Relatório de Atividades por Origem 38
- relatórios acumulativos 35
- relatórios de atividades 38
- relatórios em tempo real 35
- relatórios históricos 37
- Report Center, no aplicativo Manager 51
- requisitos da plataforma de comunicação
 - OpenScape 4000 15
 - OpenScape Voice 15
 - Requisitos do OpenScape Business OpenScape Business 16
- requisitos de e-mail 13
- requisitos de LDAP 13
- Requisitos do OpenScape 4000 15
- Requisitos do OpenScape Voice 15
- requisitos do servidor auxiliar 10
- requisitos do sistema
 - alta disponibilidade (warm standby) 29
 - componentes da Web 14
 - componentes de e-mail e LDAP 13
 - componentes externos 13
 - displays de parede 14
 - máquina cliente 12
 - máquina do Central Reporting Server 10
 - máquina do servidor principal 8
 - plataformas de comunicação 14
 - servidor auxiliar 10
- requisitos dos componentes da Web 14
- roteamento baseado em grupos 39
- roteamento baseado em habilidades 40

S

- serviço SIP do Call Director 13, 19
- sistemas operacionais compatíveis
 - máquina cliente 12
 - máquina do Central Reporting Server 10
 - máquina do servidor auxiliar 10
 - máquina do servidor principal 8

- máquina do servidor principal em ambiente de alta disponibilidade (warm standby) 29

T

- Telephony Center, no aplicativo Manager 51
- tratamento de contatos
 - callback 22
 - e-mail 23
 - múltiplos contatos 26
 - voz 21
- Web Collaboration 23

V

- visualizações 27

