



COMPLETO

ECONOMICO

AFFIDABILE

phASTER SUITE

Rendi più efficienti il tuo centralino ed il tuo call center

Qualunque sistema per la gestione dei centralini e dei Contact Center richiede lo sviluppo di una propria soluzione per l'accesso (lato client) alle funzionalità più evolute.

In questo contesto phAster Suite si propone quale strumento completo e capace di soddisfare numerose ed importanti necessità di controllo dei costi e di produzione e schedulazione delle risorse.

Nato da 10 anni di esperienze di Call Center con centinaia di postazioni installate, phAster Suite coniuga esigenze di comunicazione efficiente con la necessità di controllo delle postazioni e produce tutti i dati statistici necessari all'accounting e al reporting aziendale. PhAster Suite può interfacciarsi con alcuni prodotti leader di mercato tra i quali Genesys (lato commerciale) o Asterisk (lato Open Source), oppure offre esso stesso le funzionalità basilari di un Contact Center.

Perchè scegliere phAster

✔ Completo

phAster Suite è operativa da lungo tempo in strutture reali e costituisce un prodotto solido e maturo, ampiamente testato sul campo. Il costante aggiornamento delle procedure garantisce la conservazione dell'investimento nel tempo

✔ Economico

Grazie alla sua struttura modulare e alle caratteristiche di processo phAster Suite può essere adattato a numerose esigenze operative. La struttura dei dati prodotti si presta alle più svariate analisi ed elaborazioni

✔ Affidabile

phAster Suite opera interamente in real time sia come Genesys Client sia come produttore di dati. La suite è stata studiata per migliorare la produttività e l'efficienza di ciascuna postazione telefonica. Una cura particolare è stata posta nella realizzazione dell'interfaccia che, pur includendo tutte le informazioni sulla chiamata in corso e lo stato del telefono e del collegamento con il server Genesys, si presenta in modo non invasivo e lascia ampio spazio per le applicazioni da utilizzare durante la conversazione. Parimenti i comandi telefonici sono raggruppati per funzioni logiche e immediatamente disponibili per l'operatore. Infine il protocollo di comunicazione interno ed il browser incapsulato consentono l'immediata integrazione di applicazioni custom intranet/extranet all'interno del telefono software

phAster

Il miglior strumento per la gestione dei **centralini** e dei **call center**

“ Extra vi propone lo strumento ideale per far rendere al meglio le vostre comunicazioni con l'esterno ”

CARATTERISTICHE e FUNZIONALITA'

phAster Suite può essere utilizzato laddove sia presente una installazione Genesys o Asterisk, tipicamente in call center o in contact center di varia dimensione anche aziendali, con lo scopo di soddisfare esigenze di comunicazione, di rilevazione di dati statistici e di produzione e di controllo delle postazione.

Concepito come applicazione modulare phAster si compone di tre suite di prodotti:

phAster Phonebar Suite che realizza il telefono software Genesys Client, corredato da applicazioni dedicate al test delle postazioni, alla loro configurazione e al controllo dei log.

phAster Event Collector Suite, la quale realizza il recupero dei dati statistici di produzione generati da ciascuna postazione, la loro memorizzazione su database centralizzati o remoti e la loro elaborazione.

La suite è corredata da applicazioni intranet dedicate al browsing dei dati grezzi ed elaborati, nonché da software mirati al censimento di postazioni ed interni telefonici.

phAster Remote Control Suite, che realizza il controllo remoto delle postazione e del traffico dati da queste prodotto in tempo reale con possibilità di intervento sulle singole phone bar per la lettura di dati o l'esecuzione di comandi.

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">phAster Phonebar Suite</p>	<p>phAster Phone Bar Suite è la barra telefonica propriamente detta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Macchina a transizioni di stato con classi funzionali specifiche ✔ Incapsulamento e separazione della “intelligenza di comunicazione” e della “intelligenza di manipolazione” dei dati di chiamata ✔ Tracciamento in tempo reale e a livello di singolo evento delle delle operazioni telefoniche ✔ Effettuate e della relativa temporizzazione con possibilità di raggruppamento anche combinato per Call Session, Login Session, CallId, Data, Evento, Operatore e CallType ✔ Incapsulamento di un browser web ✔ Protocollo di comunicazione bidirezionale che rende possibile alle applicazioni intranet Cliente la gestione delle funzioni telefoniche senza accesso diretto al telefono software ✔ Funzione di logging dettagliata per evento telefonico che riassume lo stato del telefono software in real time ✔ Configurazione automatica della barra in base al tipo di chiamata, gestita attraverso file di codice esterno compilati ed eseguiti in tempo reale in base all'evento attuale ✔ Gestione protocollo di inbound, outbound preview, progressive e predictive ✔ Funzioni di auto recupero di stati incongruenti derivanti da eventi spuri ✔ Funzioni automatiche o proprietarie di ACW e Autorespond ✔ Comunicazione bidirezionale con il telefono fisico ✔ ADDP e KeepAlive
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">phAster Event Collector Suite</p>	<p>Attiene alla rilevazione dei dati generati da phAster e si compone di una parte residente su ciascun client e di una parte centralizzata. Lo scopo della suite è quello di generare un datawarehouse da utilizzare ai fini dell'analisi e controllo dei costi. La suite è opzionale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Buffer di trasmissione residente su ciascun client ✔ Trasmissione dati con tecnologie SOAP ✔ Double Check Function (DCF) che impedisce la perdita di dati ✔ Funzioni di controllo del sistema operativo in fase di spegnimento/sospensione ✔ Database centralizzato
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">phAster Remote Control Suite</p>	<p>Riguarda il controllo remoto dell'operatività dei client. La suite è opzionale, ma altamente raccomandata se viene utilizzata phAster Event Collector Suite</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Guardian che garantisce la continuità di trasmissione dati e la manutenzione del buffer locale ✔ Comunicazione bidirezionale in realtime con la console di controllo e amministrazione ✔ Funzioni di state collection delle postazioni remote ✔ Visualizzazione grafica dello stato dei trasferimenti in tempo reale (console) ✔ Funzioni di amministrazione delle postazioni remote ✔ Funzioni di inventario dei dati hardware delle postazioni remote ✔ Gestione soglie di intervento con possibilità di alert tramite e-mail