

### Rendszer követelmények

- Definity V4+ vagy Communication Manager rendszer
- Avaya BCMS Reporting licenc az ACD-hez

### Kapacitás

- 200 ügyintéző (agent)
- 10 supervisor
- 32 trunk csoport
- 99 híváskezelő csoport (csoportonként max. 100 ügyintéző)
- 99 VDN

### Szoftver és hardver követelmények

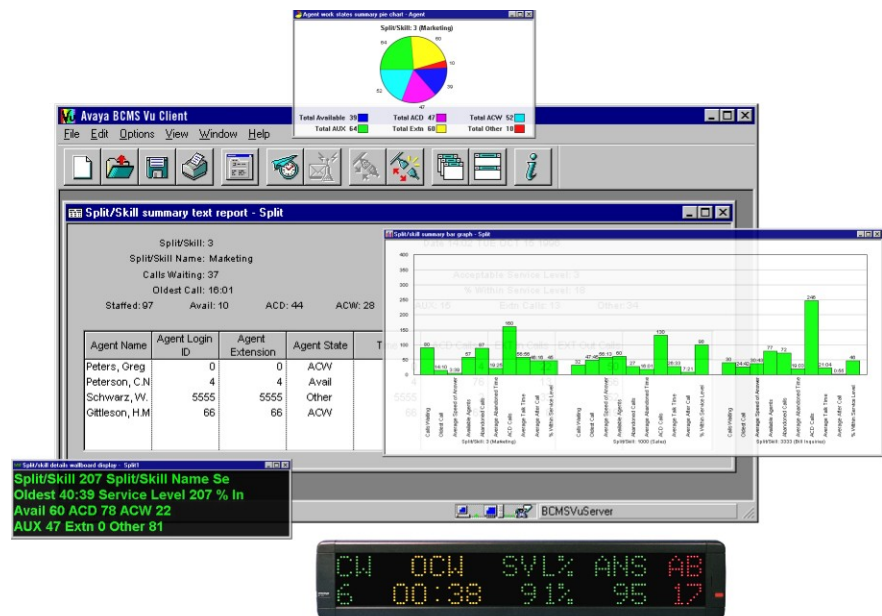
#### Szerver

- Windows NT, 2000, XP
- Pentium processzor
- 128 MB RAM
- 500 MB szabad hely
- 1.5 GB szabad tárhely éves visszatekintő adatokhoz
- LAN interfész
- LPT/USB port hardver kulcshoz
- Soros port falikijelző (wallboard) illesztéséhez

#### Kliens

- Windows 98, 2000, NT, XP
- Pentium processzor
- 64 MB RAM
- 10 MB szabad hely
- CD-ROM meghajtó
- LAN interfész

Az Avaya kliens-szerver architektúrájú BCMS alap riport rendszere egyszerre maximálisan 10 supervisor számára biztosít a call center (ACD) állapotáról valós idejű és visszatekintő jellegű adatokat. A szoftver beépített riportjai és grafikus felülete révén szemléletes ábrákkal, statisztikákkal támogatja a telefonos rendszer működtetését.



A BCMS jellemzői, szolgáltatásai:

- **Kliens-szerver architektúra:** TCP/IP LAN hálózaton üzemelő, maximum 10 kliens (supervisor) kiszolgálására képes rendszer, adatok/riportok előállításához, lekérdezéséhez, tárolásához.
- **25 beépített riport:** a riportok valós időben szemléltetik a call center (ACD) állapotát, illetve visszatekintő, összefoglaló grafikonokkal, táblázatokkal segítik a menedzsment munkáját.
- **Ütemezett riport lekérdezés:** automatizálható a rendszeresen szükséges riportok előállítása, nyomtatása.
- **Adatok megjelenítés falikijelzőn (wallboard):** a valós idejű adatok, üzenetek, információk falikijelző(k)re történő továbbításával a teljes személyzet informálódhat a telefonos rendszer pillanatnyi állapotáról, lehetővé válik az azonnali reakció különleges esetekben.
- **Adatok átmentése egyéb alkalmazások számára:** a rendszer képes egyéb alkalmazások (pl. Excel) számára az adatokat további feldolgozás céljából átadni (exportálni).
- **Felhasználó által szabályozható adatmegőrzés:** a BCMS szerveren - a felhasználó által megadott ideig - tárolt adatokból összefoglaló, illetve visszatekintő jellegű riportok állíthatók elő, átfogó képet nyújtva a rendszer üzemeléséről, hatékonyságáról.