

ALCATEL-LUCENT OMNITOUCH CALL CENTER OFFICE

CALL-CENTER-LÖSUNG FÜR KMU

Telekommunikation ist ein Schlüssel für erfolgreiche Kundenbeziehungen. Call-Center werden immer wichtiger, weil sie immer mehr Anrufe bearbeiten müssen. Das Call-Center ist von strategischer Bedeutung. Seine Kapazität, die Fähigkeit der Mitarbeiter, Kundenanfragen zu beantworten und die Service-Qualität prägen maßgeblich das Image Ihres gesamten Unternehmens.



ÜBERSICHT

Das Alcatel OmniTouch™ Call Center Office wurde speziell für die Anforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU) entwickelt. Diese komplette Call-Center-Lösung unterstreicht die Positionierung der Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office Rich Communication Edition als „All-in-One“-Plattform.

Die professionelle Lösung ermöglicht kleinen und mittleren Unternehmen, ihre telefonische Erreichbarkeit, die Anruferbegrüßung durch das Unternehmen und weitere Telefondienste entscheidend zu verbessern. Dank ausgefeilter Warteschlangen- und Verteilungsfunktionen werden auch große Mengen eingehender Anrufe optimal verarbeitet. Dabei bleibt die Servicequalität für die Anrufer gewahrt. Die Installation, Konfiguration und Nutzung des Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office ist dank intuitiver grafischer Benutzeroberflächen besonders einfach.

Die Lösung eignet sich für kleine Call-Center, aber auch für Service-Unternehmen mit komplexeren Anforderungen an die Anrufannahme. Dank ihrer Integration mit der Automatischen Vermittlung, der

Voicemail und anderen Funktionen der Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office RCE sorgt sie dafür, dass Ihr Unternehmen unter einer einzigen zentralen Rufnummer erreichbar ist. Zudem ermöglicht sie Anrufern, Nachrichten zu hinterlassen, wo dies sinnvoll und angemessen ist.

MERKMALE

- Automatic Call Distribution (ACD) – ermöglicht es, mehr Anrufe anzunehmen und sie besser zu verteilen
- Agent Assistant – optimiert die Effizienz der Mitarbeiter und die effektive Nutzung der Unternehmens-Ressourcen
- Supervisor Console – Echtzeit-Beobachtungsfunktion und Supervisor-Übersicht über das Anrufaufkommen
- Statistic Manager – zur Auswertung der im System gespeicherten Datenübertragungs- und Anrufdaten zwecks Kontrolle der Service-Qualität
- Smart Call Routing (SCR)



Anrufverteilung und Warteschlangenverwaltung

Die Anrufverteilung leitet die Gespräche an verfügbare Agenten weiter. Dabei werden eingehende Anrufe anhand der angerufenen Nummern und der Anrufernummern automatisch an die zuständigen Dienste (Gruppen) weitergeleitet. Hierzu kann auch die Automatische Vermittlung verwendet werden. In der jeweiligen Gruppe werden die Anrufe auf die Agenten verteilt. Für jede Gruppe wird eine eigene Begrüßungsansage wiedergegeben. Sind alle Agenten der Gruppe im Gespräch, werden die Anrufer in chronologischer Reihenfolge in die Warteschlange

eingereiht, wobei jede Gruppe über eine eigene Warteschlange verfügt. Den Anrufern werden auf die Situation abgestimmte Ansagen vorgespielt. Die Länge der Warteschlange wird dynamisch anhand der Anzahl aktiver Agenten festgelegt. Anrufer können die Warteschlange jedoch jederzeit verlassen. Jeder Gruppe lässt sich eine bestimmte Priorität zuweisen, sodass Anrufer bei zu langer Wartezeit an eine andere Gruppe weitergeleitet werden können. Über die visuelle Warteschlange können Mitarbeiter den Anruf eines als wichtig identifizierten Anrufers in der Warteschlange direkt manuell annehmen.

Smart Call Routing (SCR)

Beim Smart Call Routing werden eingehende Anrufe durch Analyse der Anrufernummer und der angerufenen Nummer sowie optional durch ein beliebiges Ziel dem Anrufer zugeordneten Kundencode weitergeleitet. Unter Berücksichtigung von Kalendern mit Öffnungszeiten wird der Anruf dann automatisch an einen beliebigen Zielort im Unternehmen übergeben – an einzelne Benutzer oder Gruppen, unter anderem Office Call Center-Gruppen, Voicemail oder sonstige anwählbare Anrufziele. SCR unterstützt bis zu 10.000 Routing-Kriterien.

ANWENDUNGEN

Tabelle 1 gibt einen Überblick über die drei Anwendungen, die Bestandteil des Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office sind.

Tabelle 1. Anwendungen

| ANWENDUNG | FUNKTION |
|--------------------|---|
| Agent Assistant | Unterstützt die Tätigkeit der Agenten durch die folgenden Merkmale: <ul style="list-style-type: none">• Sitzungskontrolle• Persönliche Statistiken• Bildschirm-Popups• Visuelle Warteschlangensteuerung |
| Supervisor Console | Verbessert die Übersicht durch die folgenden Merkmale: <ul style="list-style-type: none">• Echtzeit-Leistungsanalyse für Agenten, Gruppen und Leitungen• Anpassung von Agenten- oder Gruppenstatus• Click-to-Call-Bericht• Smart Call Routing (SCR)-Bericht• Flexible und angepasste Darstellungsmodi: Tabelle, modular oder Symbolleiste |
| Statistic Manager | Zeigt konsolidierte Statistiken in Form von Tabellen oder Grafiken für unterschiedliche Zeiträume und lädt die Daten der Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE für Offline-Berechnungen herunter <ul style="list-style-type: none">• Erstellt automatisch vordefinierte Berichte für:<ul style="list-style-type: none">- Gruppen<ul style="list-style-type: none">- Anzahl der Anrufe- Durchschnittliche Dauer der angenommenen Anrufe und der Zeit in der Anrufwarteschlange- Mitarbeiter:<ul style="list-style-type: none">- Über ACD beantwortete Anrufe- Durchschnittliche Gesprächsdauer- Anruferklassifizierung |

In Tabelle 2 sind die zahlreichen von der Lösung unterstützten Telefonmodelle aufgeführt.

Tabelle 2. Unterstützte Telefone

Alcatel-Lucent IP Touch™-Telefone der Serie 8

Alcatel-Lucent Digitaltelefone der Serie 9

Alcatel-Lucent DECT-Telefone 500/8232 (TDM-DECT und IP-DECT)

Alcatel-Lucent WLAN-Telefone OmniTouch 8118 und 8128

Alcatel-Lucent OmniTouch 8600 My IC Mobile für iPhone und für Android

Alcatel-Lucent PIMphony

Alcatel-Lucent OmniTouch 8082 My IC Phone

Alcatel-Lucent 8002/8012 Deskphones

Open SIP-Telefone

Premium Deskphones

Angebotsübersicht

Das Welcome-Paket ist eine einfache und professionelle Begrüßungslösung für den Einstieg, die speziell auf die Anforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen zugeschnitten ist und bei Bedarf ausgeweitet werden kann. Das Einstiegspaket hat fünf Basic Agent-Plätze.

Mittels flexibler Optionen lassen sich allen Plattformen beliebige Lösungen von 5 Basic Agent-Plätzen bis zu 32 PC-Agent-Plätzen mit Supervisor- und Statistikfunktion einrichten (siehe Tabelle 3).

Tabelle 3. „Welcome“-Paket

| ALCATEL-LUCENT OMNITOUCH CALL CENTER OFFICE | | |
|---|----------|-------------------------|
| Basic Agent | 5 | Max. 32 |
| Agent Desktop: Basic Agent plus Agent Assistant | Optional | Maximal 27 |
| Agent Assistant: PC | Optional | Max. 32 |
| Supervisor | Optional | Maximal 8 |
| Statistik | Optional | Festplatte erforderlich |

Hinweis: Das Merkmal Smart Call Routing ist als eigenständige Softwarelizenz verfügbar und setzt nicht das Welcome-Paket voraus. Es wird hierfür keine Festplatte benötigt.

TECHNISCHE DATEN

Allgemeine Funktionen

- Anzahl der ACD-Gruppen: 8
- Anzahl der Supervisor: 8
- Anzahl der Agenten: 32 aktive
- ACD-Ports: Maximal 16
- ACD-Verteilungsprinzip für eingehende Anrufe: Anrufernummer und/oder angerufene Nummer; max. 10.000 Einträge, über die automatische Vermittlung
- Mitarbeiter-Auswahlmodus für die Anrufverteilung längste Ruhezeit rotierend feste Priorität
- Zuordnung von Mitarbeitern zu mehreren Gruppen: Ja
- Anzahl der Prioritätsstufen für Gruppen: 8
- Option zur automatischen Rufannahme für ACD-Agenten
- Aufbewahrung von Statistiken: 14 Monate

Warteschlangen

- Warteschlange je Gruppe: 1
- Größe je nach Gruppe und Dynamik, basierend auf der Anzahl der aktiven Mitarbeiter
- Möglichkeit zum Hinterlassen einer Nachricht beim Verlassen der Warteschlange
- Gruppenüberlauf: An eine andere ACD-Gruppe (keine Zuweisung)

Gruppen-Rufumleitung

- An die Mailbox der ACD-Gruppe
- An interne oder externe Zielrufnummern

Öffnen und Schließen von Gruppen

- Manuell durch Supervisor
- Zeitintervalle
- Feiertage

Änderung des Mitarbeiterstatus

- Vom Mitarbeiter über das Telefon
- Vom Mitarbeiter über den Agent Assistant
- Vom Supervisor über die Supervisor Console

Sprachnachricht

- 7 Nachrichten je ACD-Gruppe
- Begrüßungsansage
- Benutzercode-Nachricht
- 2 Warteschlangen-Ansagen
- 1 optionale Ansage zur geschätzten Wartezeit oder Anzahl der wartenden Anrufe (aufgezeichnete Nachricht)
- Ablehnungsansage
- Geschäftszeitenansage

ACD-Merkmale für Mitarbeiter

- Passwortschutz
- Individuelle Anpassung von Mitarbeiteranwendungen
- Free Seating
- Persönliche Statistiken
- Anruflklassifizierung
- Wartende Anrufe in Warteschlangen von Gruppen mit Wartezeit
- Click-to-Call: Freies Wählen, Kopieren und Einfügen, Anwählen über Name, LDAP

ACD-Merkmale für die Anrufbearbeitung

- Anrufernummer
- Anrufnummer
- Erreichte Gruppe
- Anruflklassifizierung
- Wartezeit in Warteschlange für Anruf

- Visuelle Warteschlangensteuerung
- Anrufdauer
- Bildschirm: Popup Integrierter, verbundener und spezifischer Modus
- Kundencode: 15 Zeichen

SCR: Smart Call Routing

- *Routing-Kriterien:* Kundencode, Anruferkennung (CLI), Empfängererkennung (DDI): (10.000 Einträge)
- *Geschäfts- und Schließzeiten:* Planung (10 Einträge) und Feiertage (Sondertage): (100 Einträge)
- *Routing-Ziele:* ACD, MLLA, Externe/interne Nummer und interne Gruppe
- *SCR-Anrufprotokoll:* Über Supervisor-Anwendung: (2000 Einträge)

Anwendungsspezifikationen

- Anwendungen: Agent Assistant, Supervisor Console und Statistic Manager
- Sprachen: 18; Anwendungen und Hilfe
- CPU: Intel® Pentium® 500 MHz
- RAM: 128 MB
- Festplattenspeicher: 50 MB / 500 MB für statistische Daten eines Jahres
- Ethernet-Karte
- Betriebssystem:
 - Windows® XP SP3, Windows Vista® (32 Bit) SP2
 - Windows® 7 32/64 Bit SP1, Windows® 8 32/64 Bit
 - Windows® Server 2008 R2 (64 Bit) SP1, Windows® Server 2012 64 Bit