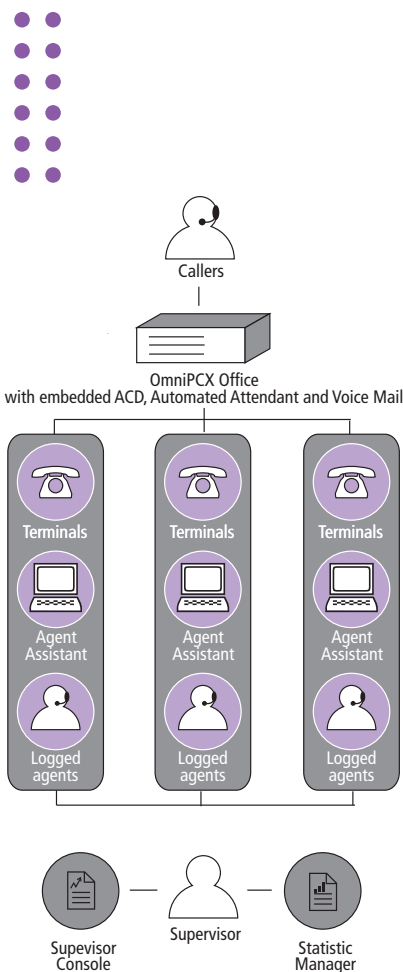


Integrierte Call-Center-Lösung

Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office

Telekommunikation ist ein Schlüssel für erfolgreiche Kundenbeziehungen, und mit steigendem Gesprächsaufkommen wächst auch die Bedeutung des Call-Centers: Reicht die Kapazität aus? Können die Mitarbeiter Kundenanfragen beantworten und effizient bearbeiten? Wie steht es um die Servicequalität? Das Call-Center ist ein maßgeblicher Faktor für das Image Ihres gesamten Unternehmens.



Alcatel-Lucent **OmniTouch Call Center Office** wurde speziell für die Anforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU) entwickelt. Die komplette Call-Center-Lösung umfasst das „All-in-One“-Profil von **OmniPCX Office**. Benutzer können:

- Anrufe besser verwalten
- mehr Anrufe bewältigen
- Ressourcen des Unternehmens effizienter nutzen
- die Servicequalität aufrechterhalten
- das Anrufaufkommen überwachen und im Voraus abschätzen.

Die professionelle Lösung bringt KMU-Unternehmen eine entscheidende Verbesserung ihrer gesamten Telefondienste, was schon bei der telefonischen Erreichbarkeit und der Anrufannahme anfängt.

Ausgefeilte Warteschlangen- und Verteilungsfunktionen verarbeiten auch große Anrufvolumen optimal und ohne Einbußen der Servicequalität für die Anrufer. Die Installation, Konfiguration und Benutzung von Alcatel-Lucent **OmniTouch Call Center Office** ist dank intuitiver grafischer Oberflächen besonders einfach.

Kleine Call-Center, aber auch Service Unternehmen mit komplexeren Anforderungen an die Anrufannahme werden ideal unterstützt durch:

- Automatic Call Distribution (ACD) zur verbesserten Verteilung ankommender Anrufe
- Agent Assistant, eine Applikation zur Effizienzsteigerung der Mitarbeiter
- Supervisor Console mit Echtzeitüberwachung und Übersicht über Service-Levels und Gesprächsaufkommen
- Statistic Manager zur Auswertung der im System gespeicherten Verkehrs- und Anruferdaten.

Dank nahtloser Verzahnung mit Automatischer Vermittlung, Voice Mail und anderen integrierten OmniPCX Office-Anwendungen ist Ihr Unternehmen unter einer einzigen zentralen Rufnummer erreichbar und kann auch Nachrichten von Anrufern annehmen.



Agent Assistant

ANRUFVERTEILUNG

Die Verteilung sorgt dafür, dass Anrufer direkt mit einem freien Mitarbeiter verbunden werden. Die Lösung unterstützt bis zu 32 Agenten in acht Gruppen. Sie eignet sich für alle Endgerätetypen, auch DECT-Telefone für mobile Agenten.

Ankommende Rufe werden automatisch anhand der angerufenen Nummern (Durchwahl) oder Anrufernummern (CLIP) an die betreffenden Dienste (Gruppen) geleitet. Hierzu kann auch die Automatische Vermittlung verwendet werden. Pro Gruppe lassen sich drei Anrufverteilungskriterien festlegen:

- zeitgerechte Verteilung (längste Ruhezeit)
- hierarchische (sequenzielle) Verteilung
- zyklische Verteilung

Das Öffnen und Schließen jeder Gruppe erfolgt durch Zeitvorgaben des Administrators oder über die Anwendung Supervisor Console.

WARTESCHLANGE

Für jede Gruppe kann eine eigene Begrüßungsansage festgelegt werden. Sind alle Agenten der Gruppe besetzt, werden die Anrufer chronologisch in die Warteschlange der Gruppe eingereiht. Zusätzliche zustandsabhängige Ansagen (warten, abweisen/Rückruf, Service nicht erreichbar) werden dem Anrufer wiedergegeben. Die Größe der Warteschlange (Anzahl der Anrufe) wird dynamisch anhand der Anzahl aktiver Agenten festgelegt.

Der Anrufer kann 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.

AGENT ASSISTANT

Diese Anwendung unterstützt die Agenten durch Sitzungssteuerung, persönliche Statistiken und Bildschirmeinblendungen, sodass sie sich voll und ganz auf den Kunden konzentrieren und den Anruf noch effizienter bearbeiten können.

Dedizierte ACD-Funktionen ermöglichen den Mitarbeitern die Steuerung ihrer Sitzung (Anmelden, Abmelden, Pause, Nachbearbeitung) und das Öffnen oder Schließen von Gruppen. Die Bildschirmanzeige umfasst neben der Nummer des Anrufers und Angerufenen auch Angaben über die erreichte Gruppe und die Verweildauer des Anrufs

in der Warteschlange. Dazu kommen Funktionen zur Anruf-Klassifizierung und freien Platzwahl (Free Seating). Zur Optimierung des Anrufflusses kann sich der Agent die Anzahl der in seinen Gruppen wartenden Anrufe, seine Aktivitätsrate und den Klassifizierungsstatus der bearbeiteten Anrufe auch optisch darstellen lassen sowie sein Anrufprotokoll einsehen.

Bei einem ankommenden Ruf werden die zugehörigen Kontaktinformationen am Bildschirm eingeblendet. Die mitgelieferte Microsoft® Access™ Datenbank lässt sich beliebig anpassen. Ein weiterer Pluspunkt ist das Zusammenspiel mit PIMphony für Telefoniefunktionen (Anruf annehmen, beenden, ...) und Popups mit Microsoft® Outlook™, Act!™, GoldMine®, Lotus Notes oder Microsoft® Access™. Mehr dazu finden Sie im PIMphony-Datenblatt.

SUPERVISOR CONSOLE

Die Supervisor-Anwendung dient zur:

- Echtzeit-Leistungsanalyse für Agenten, Gruppen und Leitungen
- Anpassung von Agenten- oder Gruppe

STATISTIC MANAGER

Neben der Echtzeitüberwachung können statistische Angaben auch für bestimmte Zeiträume (täglich, benutzerdefiniert oder monatlich) in Tabellen- oder Diagrammform dargestellt werden. Die Daten von OmniPCX Office lassen sich zur Offline-Bearbeitung herunterladen, vordefinierte Berichte automatisch drucken.

Die Statistikfunktion erfasst Daten zu Gruppen (Anruferzahl, durchschnittliche Dauer angenommener Anrufe, Größe der Warteschlange u.a.), Agenten (über ACD beantwortete Anrufe, durchschnittliche Gesprächsdauer u.a.) sowie zur Anrufklassifizierung.

UNTERSTÜTZTE TELEFONE

Alcatel **OmniTouch Call Center Office** unterstützt die folgenden Call-Center-Telefone:

- Reflexes™ und e-Reflexes™
- IP Touch
- Digitaltelefone der Serie 9
- DECT
- PIMphony IP Softphone
- MIPT 300 und 600
- IP Touch 310 und 610 WIFI-Telefone
- Analoge Telefone.

Mit PIMphony IP, IP Touch und e-Reflexes™ lässt sich ein IP-Call-Center implementieren, das auch externe Agenten ermöglicht.



Statistic Manager

Agent ID	Name	Status	Group	Start	End	State
1	Adrian Harty	1	01	01	21:5	Platzieren
2	Adrian Harty	1	01	01	21:5	Anrufbeleg
3	Clara Fox	1	03	03	23:5	Anrufbeleg
4	Clara Fox	1	03	03	23:5	Wartung
5	Greg Ryan	1	05	05	25:5	Wartung
6	Greg Ryan	1	05	05	25:5	Anrufbeleg
7	John Smith	1	07	07	27:5	W.C.O. Platz
8	John Smith	1	07	07	27:5	Wartung
9	Mike Forest	1	09	09	29:5	Wartung
10	Mike Forest	1	09	09	29:5	Wartung
11	John Smith	1	07	07	27:5	Off Air

Supervisor Console

ANGEBOTSÜBERSICHT

Paket	Welcome Office		Welcome Office Pro		Bis zu 32 Agenten		
	Plattform	Business mit HD	eBusiness	Business mit HD	eBusiness	Business mit HD	eBusiness
Maximale Anzahl aktiver Agenten		10	10	20	20	32	32
- ACD-Gruppen (max.)		8	8	8	8	8	8
- Agenten (max.)		32	32	32	32	32	32
Call Center Optionen							
- Agent Assistant (max. Verbindungen)		10	10	10	20	10	32
- Supervisor Anwendung (max. Verbindungen)		1	4	1	4	1	4
- Statistiken		Option	Option	Inklusive	Inklusive	Inklusive	Inklusive
Weitere Optionen							
- Automatische Vermittlung Vollversion		Option	Option	Option	Option	Option	Option
- Vollversion PIMphony Pro/Team		Option	Option	Option	Option	Option	Option

ANFORDERUNGEN AN CLIENT PCS

Agent Assistant	Supervisor Console	Statistic Manager
CPU Pentium 500 Mhz	CPU Pentium 500 Mhz	CPU Pentium 500 Mhz
RAM: 64 MB	RAM: 64 MB	RAM: 64 MB
Festplattenspeicher: 50 MB	Festplattenspeicher: 50 MB	Festplattenspeicher: 50 MB and 500 MB für statistische Daten eines Jahres
BS: Windows® NT4 SP6 Windows® 2000 SP4 or Windows® XP Ethernet-Karte	BS: Windows® NT4 SP6 Windows® 2000 SP3 or Windows® XP Ethernet-Karte	BS: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 or Windows® XP Ethernet-Karte

4285822 DE - 06/2007 - Alcatel-Lucent Enterprise - 32, avenue Kléber – 92707 Colombes, France. RCS Paris B 602 033 185 - Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Alle anderen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Inhaber. Alcatel-Lucent übernimmt keine Verantwortung für die sachliche Richtigkeit der vorgelegten Informationen. Änderungen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. © 2007 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in der EU auf chlorfreiem Papier.