



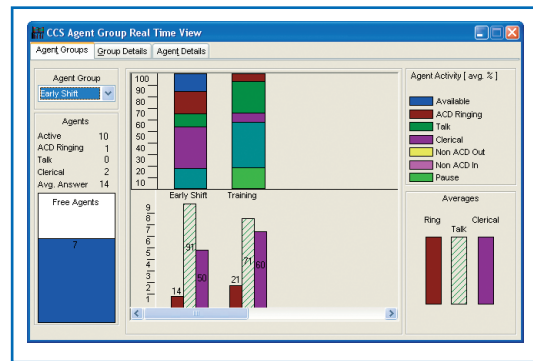
Aastra BusinessPhone Call Center

Die BusinessPhone Call Center-Lösung von Aastra verbessert den Kundendienst von kleinen und mittleren Unternehmen. Das BusinessPhone Call Center kann in mehreren Schritten aufgebaut und entsprechend dem aktuellen und künftigen Bedarf problemlos um weitere Agenten und Funktionen erweitert werden. Das Ergebnis ist ein effektives Kommunikationsmanagement.

Überblick

BusinessPhone Call Center basiert auf der im BusinessPhone-Kernsystem enthaltenen Automatic Call Distribution (ACD). So wird gewährleistet, dass Anrufe zur richtigen Bearbeitergruppe (Buchhaltung, Vertrieb, Lager) geleitet werden. Dadurch gewinnen Anrufer einen Eindruck Ihrer Leistungsfähigkeit, und der Kommunikationsprozess wird effizienter.

Eine wichtige Systemkomponente ist der BusinessPhone Call Center Supervisor (CCS), ein Informationssystem für die BusinessPhone Call Center-Lösung. Diese Komponente versorgt Management und Mitarbeiter nicht nur mit Informationen zur Leistung des Callcenters in Echtzeit, sondern erstellt auch detaillierte Verlaufsberichte. Mit Hilfe dieser wichtigen Informationen werden die täglichen Arbeitsabläufe im Callcenter optimal abgestimmt und langfristige Planungen ermöglicht.



Agenten/Gruppen-Daten (CCS)

Zur Verbesserung der Unterstützung von Agenten und Supervisoren kann der BusinessPhone Call Center Assistant (CCA) eingerichtet werden. Diese Windows-Anwendung steigert die Produktivität der Callcenter-Agenten, da eine einzige Umgebung für alle Aktivitäten bereitgestellt wird. Die Integration der Computertelefonie (CTI) vereinfacht den Arbeitsablauf: Die Agenten führen Anrufsteuerung und Verwaltungsaufgaben über vernetzte Computer aus.

Und schließlich ist es auch möglich, Anzeigetafeln hinzuzufügen, mit denen Agenten einen ständigen Überblick über den Aufbau des Teams behalten, sowie mit Interactive Voice Response (IVR) die Anrufer durch das System zu leiten oder sie in der Warteschleife mit Informationen zu versorgen.

Beide Anwendungen, CCA und CCS, können 60 Tage lang kostenlos getestet werden. Darüber hinaus stehen CCA und CCS auf dem Integrated Application Server (IAS) zur Verfügung und bieten so ein Callcenter mit einer vollständig integrierten Telefonanlage. Die Anwendungen können nach einer Testphase problemlos erworben werden, und die Installationszeit ist dank IAS reduziert. Auf dem IAS wird eine in Windows Server 2003 integrierte Telecom Edition ausgeführt.

Das „Enterprise Product Certification Scheme“ von Aastra bietet Softwareentwicklern die Möglichkeit, ihre spezialisierten Computeranwendungen für den gemeinsamen Einsatz mit dem BusinessPhone-System von Aastra zertifizieren zu lassen. Sie können BusinessPhone deshalb mit jeder Callcenter-Software verwenden, die Sie für Ihre individuellen Anforderungen benötigen.

Informationen zu Call Center Supervisor

BusinessPhone Call Center Supervisor (CCS) ist ein Softwarepaket mit leistungsstarken und anpassungsfähigen Tools für die Verwaltung von Callcentern. Das Softwarepaket kann als Einzelplatz- oder Netzwerkkonfiguration installiert werden. Die Netzwerkkonfiguration unterstützt bis zu fünf gleichzeitig angemeldete Supervisor-Positionen. CCS ermöglicht die Überwachung und Unterstützung der Agenten bei der Anrufabwicklung. Darüber hinaus können mit Hilfe von CCS Daten erfasst, analysiert und präsentiert werden, so dass das Callcenter-Management Muster erkennen und die Gesamtleistung überblicken kann, ohne Dutzende von detaillierten Statistikberichten heranziehen zu müssen. Um höhere Kundendatensicherheit zu gewährleisten, können über ein lokales oder ein Netzwerk-Laufwerk stündlich, täglich, wöchentlich oder monatlich automatische Datensicherung und Datenwiederherstellung ausgeführt werden.

Mit Hilfe von CCS erhält der Manager die erforderlichen Informationen, um die Anforderungen, die Erwartungen und die Toleranz der Anrufer gegenüber Warteschleifen zu erkennen sowie die Art der Systemauslastung, die Leistungsfähigkeit der Agenten, Verbindungsmuster, Anruferkosten und Umsätze bestimmen zu können.

Um das zu realisieren, müssen wichtige Leistungsindikatoren ermittelt werden. Zu solchen Indikatoren zählen zum Beispiel Durchschnittswerte von Verkaufsgesprächen, Kundenzufriedenheit, Servicenniveau, Anteil an abgebrochenen Anrufen, Kosten pro Anruf, Fehlerrate, Prognosen, tatsächliche anrufbedingte Arbeitsbelastung, Mitarbeiterzahlen, Einhaltung von Zeitplänen sowie Durchschnittszeit für Anrufabwicklung.

Mit BusinessPhone Call Center Supervisor können alle erforderlichen Daten erfasst werden, die für die Berechnung der Leistungsindikatoren notwendig sind. Zudem können die jeweiligen Echtzeitinformationen auf den Anzeigetafeln oder den Computerbildschirmen der Agenten angezeigt sowie entsprechende Verlaufsberichte erstellt werden. Der integrierte „Service Planner“ des Systems ermöglicht die Errechnung und Anpassung der für ein entsprechendes Servicenniveau benötigten Mitarbeiterzahlen – eine für ein Callcenter wichtige Maßnahme für kurzfristige und langfristige Planungen.

Die Leistungsfähigkeit von CCS kann anhand einer 60-tägigen kostenlosen Probeversion mit vollständiger Lizenz für 40 Agenten und 5 Supervisor-Positionen getestet werden. Nach Ablauf der 60 Tage muss ein Software-Schutzschlüssel an einen Parallelanschluss oder einen USB-Port angeschlossen werden, um die Lizenz für die Nutzung der Vollversion zu aktivieren.

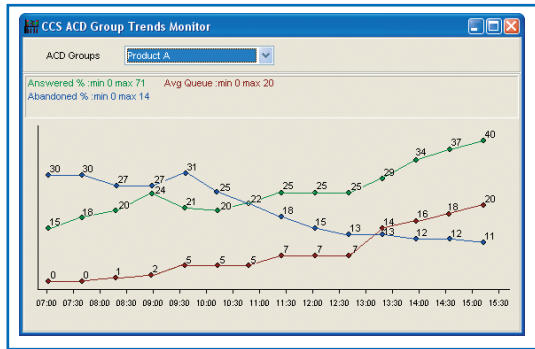
CCS ist auf dem Integrated Application Server (IAS) bereits vorinstalliert. CCS kann entweder durch den Benutzer manuell vom Desktop aus oder durch einen Service beim Hochfahren des PC gestartet werden. Dadurch können Daten gesammelt werden, selbst wenn der Benutzer nicht angemeldet ist.

Wenn der CCS-Client auf einer Windows XP-Plattform verwendet wird, verfügt er über die vertraute grafische Benutzeroberfläche von Windows XP. Die auf der HTML-Technologie basierende kontextbezogene Online-Hilfe liefert schnelle Informationen und Antworten in allen CCS-Dialogfeldern.

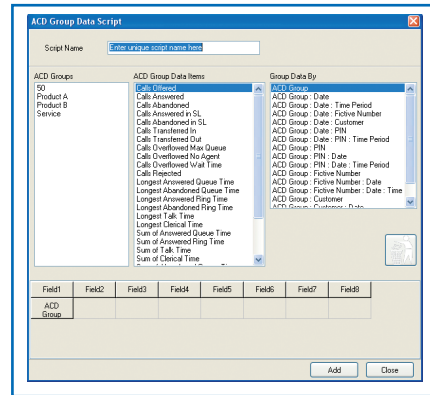
Anrufabwicklung und Mitarbeiterverwaltung

Das BusinessPhone Call Center unterstützt bis zu acht ACD-Gruppen. Agenten können einer beliebigen oder allen Gruppen gleichzeitig zugewiesen werden. Der Call Center Supervisor zeigt in einer Grafik an, wie viele Agenten für jede Warteschleife angemeldet sind. Wenn der Cursor über die grafische Darstellung einer Warteschleife bewegt wird, wird der Status der Agenten (besetzt, klingelt, frei usw.) angezeigt. Die Länge der Warteschleifen kann entsprechend der Anzahl der freien Agenten eingestellt werden.

Statistiken, wie z. B. angenommene Anrufe, angebotene Anrufe, Servicenniveau usw., können vom System als Echtzeitinformationen entweder auf echten Anzeigetafeln oder in „virtuellen Anzeigetafeln“ auf den PCs der Agenten angezeigt werden. Der Supervisor bestimmt, welche Informationen wann und auf welcher Anzeigetafel angezeigt werden. Das System kann darüber hinaus automatisch eine Warnung anzeigen, wenn voreingestellte Mindestwerte unterschritten werden. Für bestimmte Parameter kann auch ein akustischer Alarm ausgelöst werden.



ACD-Gruppentrend (CCS)



Datenskript von ACD-Gruppen (DEM)

Es können grafische Trenddarstellungen von wichtigen Leistungsindikatoren, wie z. B. Warteschleifenlänge oder Anrufabwicklungsdauer, sowie kurzfristige Prognosen der Indikatoren angezeigt werden. Die Länge der jeweiligen Beispielperiode, die Anzahl der Perioden für die Berechnung des Trends sowie die Anzahl der anzuzeigenden Perioden können festgelegt werden.

Es können außerdem Prognosen für maximal drei künftige Perioden erstellt werden. Die minimalen und maximalen Werte des ausgewählten Indikators werden angezeigt.

Supervisoren können in den Echtzeitanalysen aller Agenten- und ACD-Gruppen bestimmte Daten und Parameter mit Hilfe eines „Schnellkonfigurationsmenüs“ ändern, ohne den Echtzeitbildschirm verlassen zu müssen.

Der Supervisor kann die Mitarbeiter unabhängig von deren ACD-Gruppe einer beliebigen Anzahl von Ad-hoc-Agenten-Gruppen zuweisen. So kann er beispielsweise die Leistungsfähigkeit von neuen Mitarbeitern mit der von erfahrenen Agenten vergleichen.

Die persönlichen Daten der Agenten (Name, Nebenstellennummer usw.) werden in der CCS-Datenbank gespeichert, und jeder Agent erhält eine persönliche ID-Nummer für die Erkennung in Echtzeitanalysen und Verlaufsberichten. Wenn ein Anruf im Callcenter eingeht, wird von einer Reihe farbcodierter Histogrammen angezeigt, welche Agenten besetzt, frei oder verfügbar sind usw.

Von den Leistungen der ACD- und Agenten-Gruppen können Verlaufsstatistiken erstellt werden, so dass Schulungsbedarf erkannt und Bonusse angerechnet werden können. Mitarbeiter werden anhand ihres PIN-Codes identifiziert.

Um die verschiedenen Räume sowie Agenten-Gruppen übersichtlich darzustellen, können Grundrisse des Callcenters erstellt werden. Diese Grundrisse werden in Echtzeit aktualisiert, um Informationen über jede physische Nebenstelle (z. B. Nebenstellennummer, Agenten-PIN, Anmeldestatus, Gesprächsstatus, Dauer des aktuellen Status) anzeigen zu können.

Berichte

CCS enthält Standardvorlagen für das Erstellen von Berichten über die Leistung und Aktivität der Agenten- und ACD-Gruppen. Diese Vorlagen bilden die Grundlage für individuelle Berichte. Es werden folgende Parameter angegeben:

- Agentendaten
- ACD-Gruppe
- Agenten-Gruppe
- Uhrzeit
- Datenerfassungsperiode

- Anrufart (eingehend, umgeleitet)
- Anrufergebnis (angenommen, abgebrochen)
- Anderer Anruf-Code

Agenten können für jeden Anruf einen Code eingeben, z. B. „Bestellung empfangen“, „abgelehnt“ oder „ausstehend“. Das ermöglicht die Erstellung von detaillierten, nützlichen Berichten. Es können auch weitere Anruferinformationen protokolliert werden, so dass individuelle Berichte über den Anrufer Typ oder die Anrufart erstellt werden können.

CCS ermöglicht auch die Erstellung von umfassenden grafischen Berichten über die Leistung und Aktivität der ACD-Gruppen mit Hilfe der neuen Crystal Reports-Version. Berichte können automatisch zur vorbestimmten Zeit und am vorbestimmten Drucker erstellt werden.

Mit dem integrierten Data Export Manager (DEM) können Supervisoren von Callcentern CCS-Verlaufsdaten für die Verwendung in Kalkulationstabellen oder anderen Anwendungen problemlos in CSV-Dateien exportieren.

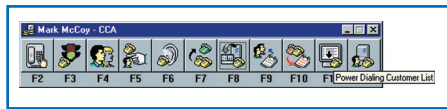
Hauptfunktionen von Data Export Manager

- Einfach zu bedienende grafische Benutzeroberfläche für die Bestimmung des Typs, des Layouts und des Inhalts der zu exportierenden Daten
- Speichern von Typ, Layout und Inhalt als Skripts für spätere Nutzung möglich
- Änderung von gespeicherten Skripten möglich
- Manuelle Erstellung der Exportdaten oder automatische Planung der Erstellung von Exportdaten

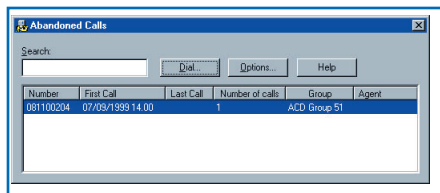
Serviceplanung

Mit dem in BusinessPhone Call Center Supervisor integrierten „Service Planner“ kann das Callcenter-Management die Auswirkungen von Änderungen des Datenverkehrs, der Ressourcen und Ziele im Vergleich zur Leistung der ACD-Gruppen darstellen. Es können aktuelle Parameterwerte, wie z. B. Anzahl der Agenten, Mindestwerte und Ziele der Leistung sowie die tatsächliche Leistung angezeigt werden. Änderungen der einzelnen Werte können auf dem Bildschirm vorgenommen werden. Alle anderen Parameter werden daraufhin sofort neu berechnet.

So kann das Management umgehend erkennen, wie sich zum Beispiel das Hinzufügen eines weiteren Agenten auf das Leistungsziel auswirken würde, oder auch berechnen, wie viele Agenten erforderlich wären, um ein bestimmtes Leistungsniveau zu erreichen. Mit Hilfe der Verlaufsdaten kann das Management verschiedene Prognosen erstellen. So kann z. B. auf der Basis der Leistungswerte des vergangenen Jahres die Anzahl der für eine besonders betriebssame Woche benötigten Agenten bestimmt werden.



Anrufsteuerung (CCA)



Liste der abgebrochenen Anrufe (CCA)



Kopfhörersets der Aastra Dialog 200-Reihe

Systemadministrator

Der Supervisor kann mit Hilfe von Call Center Supervisor:

- Serviceniveau und Mindestwerte festlegen
- Agenten-PINs eingeben
- Datenzugriff für Benutzer beschränken
- Peripheriegeräte (Drucker, Faxgeräte usw.) konfigurieren
- die Datenbank sichern und wiederherstellen
- automatische Sicherung und Wiederherstellung der Kundendaten konfigurieren
- einzelne „Ansichten“ des Callcenters erstellen
- Kennwörter erstellen
- und vieles mehr!

Informationen zu Call Center Assistant

Der BusinessPhone Call Center Assistant (CCA) stellt eine Schnittstelle zwischen den Agenten eines Callcenters, deren Supervisoren und dem zentralen System zur Verfügung. Er verbessert den Arbeitsablauf und erhöht die Effektivität des Callcenters.

Die Agenten können Anrufe annehmen und Anrufinformationen aufzeichnen sowie administrative Aufgaben und Schreibtätigkeiten, wie z. B. An- und Abmelden, ausführen – und all das von der vertrauten Windows-Umgebung aus. Alle Telefonfunktionen werden auf dem Bildschirm dargestellt, so dass der Agent Anrufe ohne Hörer und Tastatur tätigen bzw. annehmen kann. Das System kann über die digitalen Systemtelefone von Aastra genutzt werden. Auf zentrale und individuelle Verzeichnisse kann vom PC aus zugegriffen werden.

Supervisoren können Agenten über die Anrufüberwachung, das Desktop-Messaging und die Anzeige von Leistungsstatistiken des Callcenters auf den Bildschirmen unterstützen. Darüber hinaus können sie den Status der Agenten ändern, z. B. den „Pausenstatus“ aufheben, wenn der Agent bereit ist, den nächsten Anruf anzunehmen. Sie können außerdem sicherstellen, dass die Agenten am Ende des Arbeitstages abgemeldet werden. Das erhöht die Genauigkeit der Anrufabwicklungs-Statistiken.

Der Service für Anrufer wird auch durch die CTI-basierte Automatisierung von Geschäftsabläufen verbessert, mit deren Hilfe z. B. relevante Daten auf dem Bildschirm angezeigt werden, sobald ein eingehender Anruf entgegengenommen wird. Angaben, wie z. B. Anruferdauer, Name und Nummer des Anrufers, können ebenfalls auf dem Bildschirm angezeigt werden.

Die Anzahl der „verlorenen“ Anrufe – und damit Verkaufsmöglichkeiten – wird mit Hilfe von CCA erheblich reduziert. Der CCA ermöglicht nämlich das Aufzeichnen von Namen und Nummern der Anrufer, die ihren Anruf abgebrochen haben, ehe dieser entgegengenommen werden konnte. Somit können diese Anrufer nun zurückgerufen werden. Durch die zusätzlichen Verkaufsmöglichkeiten, die allein durch diese Rückruffunktion realisiert werden, können sich die Anschaffungskosten für den CCA schon nach einigen Wochen ausgezahlt haben.

Für ausgehende Anruferkampagnen ist ein integriertes Modul verfügbar. Mit Hilfe von Funktionen wie Anruf nach Dateneinsicht und Power-Dialing können mehr Anrufe in kürzerer Zeit getätigt werden. Ein Offline-Tool ermöglicht die Vorbereitung von Agenten-Skripts, und die Kampagneneffektivität kann mit Hilfe eines flexiblen Berichtspakets bewertet werden.

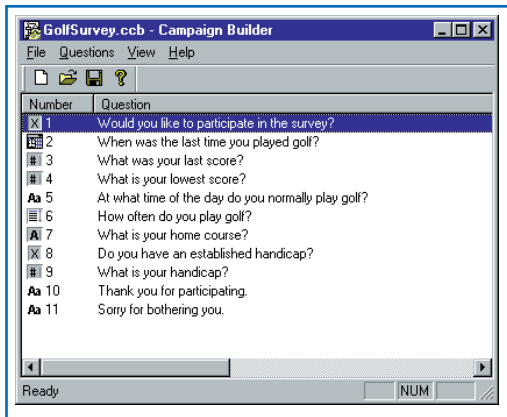
Die Leistungsfähigkeit von BusinessPhone Call Center Assistant kann anhand einer 60-tägigen kostenlosen Probeversion mit vollständiger Lizenz für 40 Agenten getestet werden. Nach Ablauf dieser Testphase kann der CCA von zwei Agenten weiterhin genutzt werden. Wenn mehr CCA-Plätze benötigt werden, ist ein mit einem Parallelanschluss verbundener Software-Schutzschlüssel oder ein auf der Software basierender Lizenzschlüssel erforderlich. Call Center Assistant ist als eine zu installierende Version auf dem Integrated Application Server (IAS) erhältlich.

Systemkonfiguration, Merkmale und Funktionen

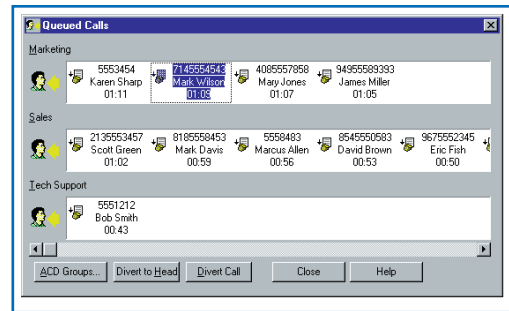
Der BusinessPhone Call Center Assistant kann mit anderen Komponenten des Callcenters integriert werden und bietet Unterstützung für Agenten und Supervisoren. Dank des CTI-basierten Systems können sich Agenten an jedem PC im Netzwerk anmelden und dabei ihre individuellen Einstellungen beibehalten. Dadurch können Mitarbeiter unter Umständen das Konzept eines flexiblen Arbeitsumfelds oder eines Hot-Desk-Office nutzen.

Der CCA kommuniziert mit dem BusinessPhone-System über eine Windows Server-Plattform. Informationen wie Verzeichnisdaten, Agentendaten und ACD-Gruppen können von anderen BusinessPhone Call Center-Lösungen abgerufen werden, wodurch Einrichtungszeit und Verwaltungskosten reduziert werden.

Diese Integrationsmöglichkeit bietet Agenten ein hohes Informationsniveau und Supervisoren einen hohen Grad an Steuermöglichkeiten, was wiederum zu einer höheren Effizienz des Callcenters beiträgt. So können z. B. spezielle ACD-Statistiken als Leistungsfeedback auf den PCs der Agenten angezeigt werden, ohne dass Anzeigetafeln erforderlich sind. Der Supervisor kann zudem per Remotezugriff den Agentenstatus ändern sowie Mitteilungen auf die PC-Bildschirme der Agenten übermitteln. Agenten können außerdem zu anderen Windows-Softwarepaketen wechseln, wie Textverarbeitung oder Kalkulationstabellen.



Kampagnen-Generator (CCA)



Aufzeichnung von Anrufen in der Warteschleife (CCA)

Anrufsteuerung und Anruferverwaltung

Der Call Center Assistant bringt die Funktionen der BusinessPhone Call Center-Lösung auf die anpassbaren PC-Desktops der Agenten. Ein Agent mit entsprechenden Berechtigungen kann per Maus und Bildschirmtasten:

- **Nummern wählen**, – zum Beispiel mittels „Power-Dialing“ von einer Kontaktliste oder von persönlichen Verzeichnissen bzw. Systemverzeichnissen
- **die Anrufliste einsehen**: – Die jetzt oder zu einem späteren Zeitpunkt zu tätigen Anrufe werden mit Detailinformationen aufgelistet.
- **einen Anruf annehmen**: – Automatische Annahme ist möglich. Anrufdauer, ACD-Gruppe, Warteschleifenlänge, Name und Nummer des Anrufers (bei internen oder ISDN-Anrufen), Kundenkennungsinformationen und Informationen zur gewählten Nummer können angezeigt werden.
- einen Anruf löschen, halten/wiederaufnehmen und weiterleiten
- einen Konferenzanruf aufbauen und umleiten
- über eine Kurzmitteilung Hilfe vom Supervisor anfordern
- mehrere Anruf-Codes von einer vorgegebenen Liste mit Codenamen bzw. Nummern eingeben
- anmelden/abmelden
- ACD-Echtzeitstatistiken einsehen
- eine persönliche Kurzwahlliste von bis zu zehn Nummern erstellen

Darüber hinaus können Supervisoren und Agenten mit erweiterten Berechtigungen („Super-Nutzer“):

- Anrufe aufzeichnen
- Agenten aus ACD-Gruppen abmelden oder ACD Konfigurationen ändern
- sich in einen Anruf einschalten, z. B. wenn ein Agent um Hilfe gebeten hat
- Anrufe bestimmter Agenten überwachen (automatisches lautloses Einschalten)
- Kurznachrichten auf die Bildschirme der Agenten-Gruppen übermitteln
- Detailinformationen zu allen Anrufen in der Warteschleife einer bestimmten ACD-Gruppe anzeigen
- Anrufe in der Warteschleife neu ordnen, so dass wichtige Anrufe vorrangig angenommen werden
- Anrufe in der Warteschleife an alternative Ziele weiterschalten
- Systemparameter, externe Server, Agententypen und Berechtigungen, Umleitungen, Anruf-Codes usw. konfigurieren

Datenbankintegration

BusinessPhone Call Center Assistant unterstützt die Automatisierung von Geschäftsabläufen durch Bildschirmeinblendungen. Bei ausgehenden und eingehenden Anrufen mit einer vom Netzwerk angezeigten Nummer wird diese Nummer vom System im zentralen Verzeichnis überprüft. Wenn die Nummer erkannt wird, kann das System:

- benutzerdefinierte Informationen aus dem Verzeichnis anzeigen
- kundenspezifische Daten aus anderen verbundenen Datenbanken anzeigen
- geschäftsspezifische Anwendungen ausführen

Supervisoren und Agenten können auf Basis von Anrufparametern, wie z. B. ACD-Gruppe, mit Hilfe eines Skripting-Tools Auslösesignale für diese integrierten Bildschirmeinblendungen festlegen. Eine Funktion für die Aufzeichnung von Tastenfolgen automatisiert Anwendungen, die eine direkte Dateneingabe (DDE – Dynamic Data Exchange) nicht unterstützen.

Der BusinessPhone Call Center Assistant kann auch in die von Aastra zertifizierten Produkte zur Automatisierung von Geschäftsabläufen integriert werden.

Kampagnenmodul für ausgehende Anrufe

Für die Maximierung der Effizienz von ausgehenden Anrufen ist ein integriertes Modul verfügbar. Das Modul beinhaltet ein Offline- Skripting-Tool (den Kampagnen-Generator), das die Einstellung von Kampagnenparametern und das Schreiben von Agenten- Skripten ermöglicht. Darüber hinaus können mit Hilfe des Report Manager-Pakets detaillierte Kampagnenberichte erstellt werden.

Rückruf bei abgebrochenen Anrufen in der Warteschleife

Mit BusinessPhone Call Center Assistant können Agenten eine Liste von Anrufen anzeigen (mit den vom Netzwerk aufgeführten Nummern), die beendet wurden, noch bevor ein Agent sie entgegennehmen konnte. Anrufer, die es zu einem späteren Zeitpunkt erneut versucht haben und deren Anruf angenommen wurde, werden von dieser Liste automatisch entfernt.

Auf der Liste ist der Name aufgeführt, das Datum und die Uhrzeit des ersten und des letzten Anrufversuchs sowie Angaben darüber, wie oft der Anrufer versucht hat, das Callcenter zu erreichen. Wenn die Nummer im Systemverzeichnis gespeichert ist, werden auch alle weiteren verfügbaren Informationen angezeigt.

Der Agent kann die gesamte Liste anzeigen, einen Anruf aus dieser Liste tätigen, einen Anruf auf einen späteren Zeitpunkt verlegen, weitere Anruferinformationen einsehen sowie die Liste nach Nummer, Name oder Firma ordnen oder durchsuchen. Der Supervisor kann diese Anrufe bestimmten Agenten einzeln zuweisen, wenn diese nicht beschäftigt sind.

Anrufe in der Warteschleife neu ordnen

Auch mit dieser Funktion können Agenten die aktuellen Anrufe in der Warteschleife anzeigen, zusammen mit Informationen über die Anrufer und der Angabe darüber, wie lange sich diese Anrufer jeweils in der Warteschleife befunden haben. Außerdem hat der Agent die Möglichkeit, die Anrufe in der Warteschleife neu zu ordnen. Wenn ein Agent beispielsweise einen wichtigen Kunden in der Warteschleife erkennt, kann er den Anruf so einordnen, dass dieser als erstes entgegengenommen wird, sobald der nächste Agent frei wird.

Anrufe in der Warteschleife weiterschalten

Anrufe können auch an alternative Ziele weiterschaltet werden. So können z. B. VIP-Anrufer direkt an den Agenten mit der längsten Callcenter-Erfahrung oder schwierige Anrufer an die Mailbox weitergeleitet werden.

Technische Daten

Systemaufbau	Call Center Supervisor	Call Center Assistant
Kommunikationsplattform	BusinessPhone 5.x oder höher	BusinessPhone 5.x oder höher BusinessPhone 7.0, wenn eine auf der CCA-Software basierende Lizenz verwendet wird
Kommunikationsverbindungen	MIS	BusinessLink 3.0 oder höher verbindungen BusinessLink 3.1, wenn eine auf der CCASoftware basierende Lizenz verwendet wird
ACD-Gruppen	8	8
Telefonleitungen	50 (Begrenzung für ACD in BusinessPhone)	50 (Begrenzung für ACD in BusinessPhone)
Aktive Agenten	10, 20, 30 oder 40 (modular)	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 (modular); zwei (2) Agenten sind immer lizenzfrei!
Supervisor-Positionen pro BusinessPhone-System	1 (eigenständige Version) oder bis zu 5 (Netzwerkversion)	Nein
Anrufe pro Stunde	ca. 1400	ca. 1000
Telefone	Digitale Systemtelefone	

Call Center Supervisor

PC-Anforderungen (empfohlen)	Einzelplatz-Version	Netzwerkversion-Server	Netzwerkversion-Desktop (Client)
Prozessor/RAM	Pentium 300 MHz/ 256 MB RAM	Pentium 300 MHz/ 256 MB RAM	Pentium 200 MHz/ 128 MB RAM
Freier Festplattenspeicher	100 MB	200 MB	100 MB
Unterstützte Betriebssysteme Systems	Windows NT 4.0, Windows 2000, Windows XP, Windows 2000 Server, Windows Server 2003		
Anwendungen	MS Internet Explorer 5.0 SP2 oder höher (zur Ansicht der kontextbezogenen Online-Hilfe und aller Dokumente)		
Schnittstellen	Server: 1 freier serieller Port für MIS-Schnittstelle zur Kommunikationsplattform; 1 freie USB-Schnittstelle für Software-Schutzschlüssel; optional: 1 freier serieller Port für physische Anzeigetafel(n)		

Call Center Assistant

PC-Anforderungen (empfohlen)	Seurveur	PC d'ordinateur (client)
Prozessor/RAM	Pentium 300 MHz/256 MB RAM	Pentium 200 MHz/128 MB RAM
Freier Festplattenspeicher	100 MB	100 MB
Unterstützte Betriebssysteme	Windows NT 4.0, Windows 2000 Server, Windows Server 2003	Windows NT 4.0, Windows 2000, Windows XP
Schnittstellen	Server: 1 freier serieller Port für BusinessLink-Schnittstelle zur Kommunikationsplattform	

Windows und Windows NT sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

Der Migrationsweg zur Business-Phone Call Center-Lösung

Schritt 1: Eingehende Anrufe effizienter abwickeln

Mit der ACD-Funktion (Automatic Call Distribution) der BusinessPhone Call Center-Lösung können Anrufe direkt an die entsprechende Bearbeitergruppe weitergeleitet werden, so dass Anrufer einen guten Eindruck über den Service gewinnen und der Kommunikationsprozess effektiver wird.

Schritt 2: Die Geschäftsabläufe im Callcenter kennen

Mit der Ausstattung eines Supervisors mit spezieller Software zur Überwachung und Unterstützung von Agenten sind Sie auf dem richtigen Weg zu einer besseren Callcenter-Funktionalität. Mit dem BusinessPhone Call Center Supervisor-Paket können Anruferdaten erfasst, analysiert und präsentiert werden, was eine Basis für betriebliche und wirtschaftliche Verbesserungen bietet.

Schritt 3: Effektivere Anrufabwicklung der Mitarbeiter unterstützen

Bei einem großen Aufkommen an ein- und ausgehenden Anrufen – zum Teil für verschiedene Kunden – ermöglicht BusinessPhone Call Center Assistant eine effektive Arbeitsumgebung für die Agenten. So kann die Anrufabwicklung über den Desktop-PC ausgeführt und relevante Daten während eines Anrufs schnell eingesehen werden, was die Automatisierung Ihrer Geschäftsabläufe fördert.

Schritt 4: Wertsteigerung durch Softwareintegration erzielen

Das „Enterprise Product Certification Scheme“ von Astra bietet Softwareentwicklern die Möglichkeit, ihre spezialisierten Computeranwendungen für den gemeinsamen Einsatz mit dem BusinessPhone-System von Astra zertifizieren zu lassen. Das bedeutet, Sie können BusinessPhone mit jeder Callcenter-Software verwenden, die Sie für Ihre individuellen Anforderungen benötigen.

Schritt 5: BusinessPhone wächst mit

BusinessPhone Call Center bietet mit der Interactive Voice Response (IVR)-Technologie, die Anrufer durch das System leitet oder sie in der Warteschleife mit Informationen versorgt, sowie mit der erweiterten Integration der Computertelefonie eine umfassende Funktionalität für Callcenter mit bis zu 60 eingehenden Leitungen und acht Bearbeitergruppen mit bis zu 40 flexibel zuzuweisenden Agenten.

