

Information

OpenScape Office Contact Center

Integriertes Contact Center für mittelständische Unternehmen

Steigerung der Kundenzufriedenheit, Reduzierung von verlorenen Anrufen und Steigerung der Vertriebseffizienz mit OpenScape Office Contact Center.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

SIEMENS

Multimedia Contact Center

Optimale Erreichbarkeit, unabhängig vom Kommunikationsmedium, ist die Basis für hervorragenden Kundenservice und ein entscheidender Vorteil gegenüber Mitbewerbern im Markt. Das multimediale OpenScape Office Contact Center ist eine leistungsfähige Lösung zur optimalen Zuordnung und Bearbeitung von Anrufen, sowie von E-Mails und Faxen. Das intelligente, fähigkeitsbasierte („Skill-based“) Routing stellt sicher, dass Kunden unabhängig vom Kontaktmedium mit dem am besten qualifizierten Mitarbeiter verbunden werden. Durch die Kombination verschiedener Medien innerhalb einer Kundeninteraktion reduziert das Contact Center Folgeanrufe und E-Mails. Dies steigert die Kundenzufriedenheit und senkt die Anzahl eingehender Anrufe.

Leistungsmerkmale Contact Center

Intelligente Verteilung

Kommende Anrufe, Faxe und E-Mails werden automatisch dem Teilnehmer (Agent) zugeteilt, der sich am längsten in Ruhe befindet und den höchsten Fähigkeits-Level hat. Faxe und E-Mails erhalten nur die Teilnehmer mit der entsprechenden Berechtigung.

- Skill-based Routing – fähigkeitsbasierte Verteilung:
Jedem Agenten kann ein Fähigkeits-Level anhand einer Skala von 1 bis 100 zugeordnet werden. Das Contact Center nutzt diese Bewertungen, um Anrufe intelligent an den verfügbaren Agenten mit dem höchsten Fähigkeits-Level weiterzuleiten. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Kunden immer den bestmöglichen Support erhalten.
- Group-based Routing – gruppenbasierte Verteilung:
Wird allen Agenten einer Warteschlange der gleiche Fähigkeits-Level zugeordnet, führt das Contact Center eine gruppenbasierte Verteilung aus.

Multiple Group Agent – Agent in mehreren Gruppen

Ein Agent kann mehreren Warteschlangen (Gruppen) mit unterschiedlichen Fähigkeiten zugeordnet werden. Dabei ist zu definieren, ob der Agent als Hauptagent oder als Überlaufagent fungieren soll.

Preferred Agent – Bevorzugter Agent

Mit dieser Funktion kann einem Kunden immer derselbe Ansprechpartner (Agent) im Contact Center zugewiesen werden.

VIP-Betreuung

Für jede Warteschlange kann individuell definiert werden, ob bestimmte Kunden bevorzugt behandelt werden sollen und dadurch schneller einen freien Agenten erreichen sollen.

Wrap-up – Nachbearbeitung

Als Nachbearbeitung werden Tätigkeiten bezeichnet, die ein Agent zum Beispiel nach Beendigung eines Anrufs durchzuführen hat. Die dafür zur Verfügung stehende Nachbearbeitungszeit ist definierbar. Ebenso festgelegt werden kann, ob ein Agent einen oder mehrere Nachbearbeitungs-codes eingeben kann oder muss. Durch Nachbearbeitungs-codes können kommende Anrufe bestimmten Themen (Bestellung, Reklamation, Service usw.)

zugeordnet werden. Anhand eines Berichts (Reports) können Nachbearbeitungs-codes ausgewertet werden, um beispielsweise einen Überblick über die Anrufe im Contact Center zu einem bestimmten Thema zu bekommen.

Queues – Warteschlangen

Warteschlangen sind die Basis jedes Contact Centers. In Abhängigkeit vom Fähigkeits-Level, von der Priorität und Wartezeit können Anrufe, Faxe und E-Mails behandelt werden, wenn alle Agenten belegt sind. Anrufern, die sich im Wartezustand befinden, können Ansagen eingespielt werden.

Callback – Rückruf

Ist einem Anrufer die Wartezeit in der Warteschlange zu lang, kann er einen Rückrufwunsch hinterlassen. Dieser Rückrufwunsch behält die Position des ursprünglichen Anrufers in der Warteschlange und wird den Agenten in Form einer Sprachnachricht zugestellt.

Positionsansagen

Anrufern kann ihre aktuelle Warteposition über eine Ansage mitgeteilt werden.

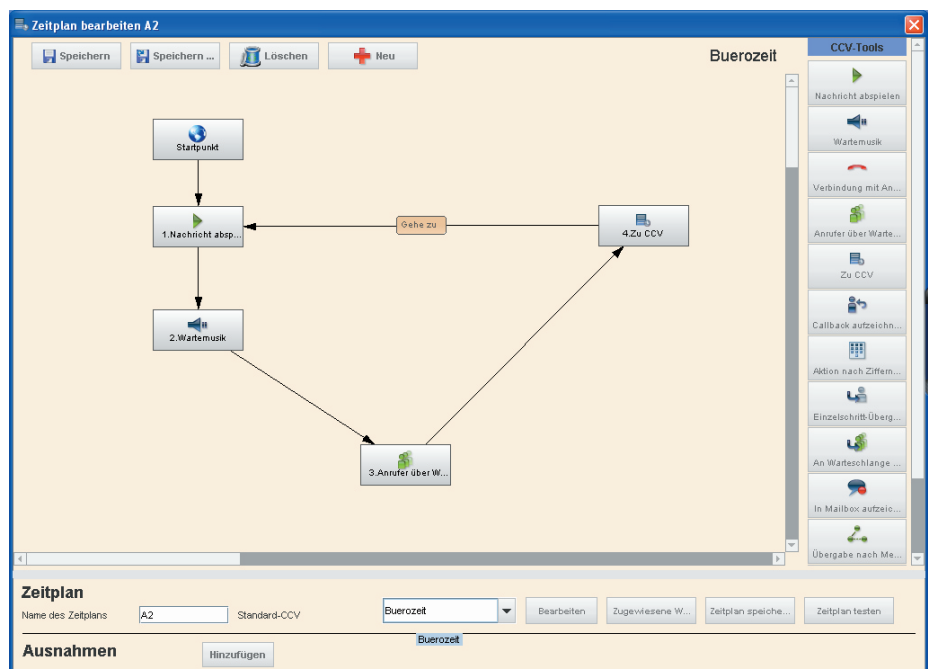
Authorization Level – Berechtigungs-Level

Anhand von Berechtigungen wird innerhalb des Contact Centers zwischen den Rollen „Agent“, „Supervisor“ und „Administrator“ unterschieden. In Abhängigkeit von der zugewiesenen Rolle (Berechtigungs-Level) stehen einem Benutzer alle oder nur eingeschränkte Funktionen im Benutzerportal myAgent zur Verfügung.

Benutzerportale

Über das Benutzerportal myAgent stehen den Agenten komfortable Funktionen für die Bearbeitung und Nachbearbeitung von Anrufen, Faxen und E-Mails zur Verfügung. In Abhängigkeit von der zugewiesenen Rolle (Berechtigungs-Level) hat der Benutzer weitere Möglichkeiten, wie zum Beispiel das Zuordnen von Agenten zu Warteschlangen.

Das Benutzerportal myReports erlaubt dem Anwender die Erstellung von Statistiken über die Auslastung der Contact Center-Ressourcen nach unterschiedlichen Kriterien. Er kann sich verschiedene Reports zeitgesteuert generieren und sich die Reports als Dateianhang in gängigen Formaten per E-Mail zusenden lassen.



Zeitpläne

Administrationstool

In Abhängigkeit von der zugewiesenen Rolle (Berechtigungs-Level) hat der Benutzer die Möglichkeit zur Konfiguration des Contact Centers über das Administrationstool OpenScape Office.

- **Warteschlangen**
Warteschlangen und die Regeln für die Anrufbehandlung innerhalb einer Warteschlange können über eine einfach zu bedienende, grafische Oberfläche mittels Drag & Drop gestaltet werden.
- **Zeitpläne**
Anhand von Zeitplänen wird definiert, welche Warteschlange an welchen Tagen und zu welchen Zeiten verwendet werden soll. In jeden Zeitplan können auch Urlaubspläne integriert werden.
- **Pausen**
Für das Contact Center können beliebig viele Pausentypen frei definiert werden, die dann vom Agenten ausgewählt und aktiviert werden können.
- **Wrap-up-Codes – Nachbearbeitungs-codes**
Für jede Warteschlange können Nachbearbeitungscodes definiert werden, über die kommende Anrufe bestimmten Themen (Bestellung, Reklamation, Service usw.) zugeordnet werden können. Die Zuordnung trifft ein Agent nach Gesprächsende (in der Nachbearbeitungszeit) durch Eingabe des betreffenden Nachbearbeitungscodes.
- **Ansagen**
Das Administrationstool OpenScape Office unterstützt die komfortable Aufnahme bzw. den Import von Ansagen sowie deren flexible Zuweisung zu Warteschlangen usw.

Leistungsmerkmale myAgent

Über das Benutzerportal myAgent stehen den Agenten komfortable Funktionen für die Bearbeitung und Nachbearbeitung von Anrufen, Faxen und E-Mails zur Verfügung. In Abhängigkeit von der zugewiesenen Rolle (Berechtigungs-Level „Agent“, „Supervisor“ und „Administrator“) können weitere Funktionen genutzt werden. Damit steht allen Contact Center-Mitarbeitern eine einheitliche und intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche zur Verfügung.

Berechtigungs-Level „Agent“

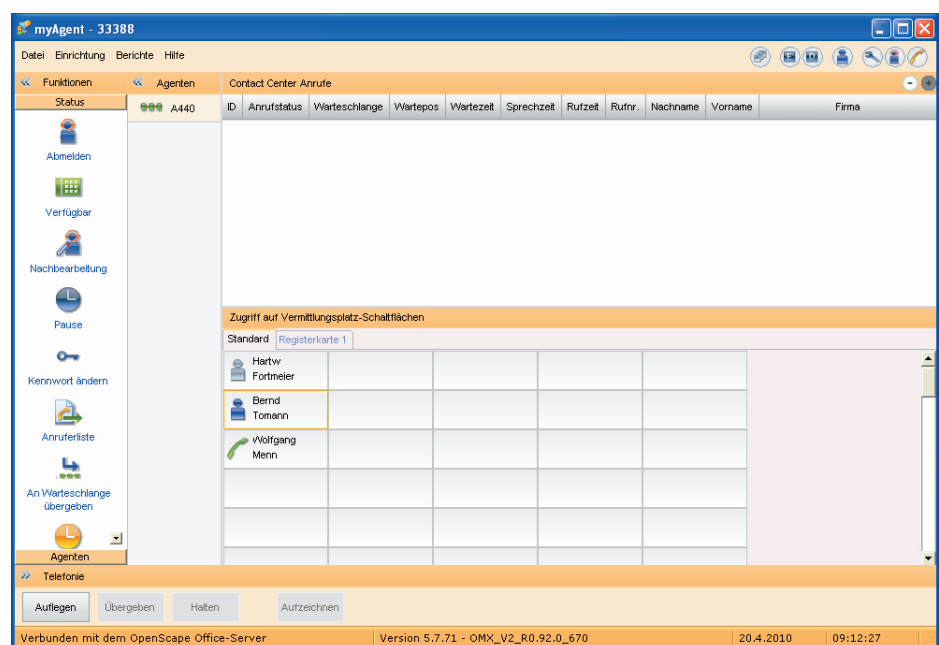
- Anmeldung über ein beliebiges Benutzerportal myAgent am OpenScape Office Contact Center
- Individuelle Spracheinstellung beim Login
- Freie Wahl eines Telefons am Arbeitsplatz
- Anzeige des Agentenstatus der Agenten in der Warteschlange und des Anwesenheitsstatus der internen Teilnehmer
- Anzeige des Verbindungsstatus der Agenten in der Warteschlange und der internen Teilnehmer
- Anzeige der Eigenschaften aller Agenten (Agentenzuweisungen) in den zugeordneten Warteschlangen
- Anruf- und Kontaktbearbeitung über Pop-up-Fenster und Telefonieleiste
- Auswahl definierter Pausen
- Eingabe von Nachbearbeitungscodes für definierte Themen und Nachbearbeitungszeiten

- Anruferliste mit Details zu allen Kontakten für die zugeordneten Warteschlangen über einen wählbaren Zeitraum
- Aufzeichnen von Anrufen zu Dokumentations- und Trainingszwecken
- Zugriff auf internes (interne Teilnehmer, inklusive ihres aktuellen Anwesenheitsstatus) und externes Verzeichnis (Kontakte) aus einem Offline-Unternehmensverzeichnis)
- Bearbeiten von Kontaktdaten (Vorname, Nachname, Firma und Rufnummer) im externen Verzeichnis
- Austausch von Texten als Sofortnachrichten mit internen Teilnehmern (Chatten)
- Anfordern von Unterstützung durch den Supervisor während eines Gesprächs
- Individuelle Belegung der Teilnehmerschaltflächen mit internen Teilnehmern
- Anzeige der Warteschlangendetails (Tabelle mit statistischen Informationen in Echtzeit) für die zugeordneten Warteschlangen, wie zum Beispiel die durchschnittliche Zeit in einer Warteschlange und die durchschnittliche Sprechzeit

Berechtigungs-Level „Supervisor“

Der Berechtigungs-Level „Supervisor“ bietet folgende Funktionen, die über den Leistungsumfang des Berechtigungs-Levels „Agent“ hinausgehen:

- Anzeige der Eigenschaften aller Agenten (Agentenzuweisungen) aller Warteschlangen



myAgent

- Anzeige der Warteschlangendetails aller Warteschlangen
- Bearbeiten von Kontaktdaten (außer Kunden-ID) im externen Verzeichnis
- Anforderung für Unterstützung beantworten
- Aktivierung eines Alarms bei Überschreiten der Anzahl wartender Anrufe oder der Wartezeit eines Anrufs in einer Warteschlange
- Aufschalten auf das Gespräch eines Agenten
- Aufruf des Administrationstools OpenScape Office zur Konfiguration des Contact Centers

Berechtigungs-Level „Administrator“

Der Berechtigungs-Level „Administrator“ bietet folgende Funktionen, die über den Leistungsumfang des Berechtigungs-Levels „Supervisor“ hinausgehen:

- Zuordnen von Agenten zu Warteschlangen
- Entfernen von Agenten aus Warteschlangen

Reports – Berichte

In Abhängigkeit von der zugewiesenen Rolle (Berechtigungs-Level) können über myAgent mehr als 20 vordefinierte Berichte zu Anrufen, Warteschlangen, Agenten, Service-Levels und Nachbearbeitungscodes erstellt werden. Die Berichte werden im Webbrowser als PDF-Datei dargestellt und können gespeichert und ausgedruckt werden.

Wandanzeige – Wallboard

Die Warteschlangendetails können bei Bedarf über einen Großbildmonitor oder Projektor als Wandanzeige zur Information der Mitarbeiter dargestellt werden.

Anruferliste

In der Anruferliste des Contact Centers sind Detailinformationen zu allen bisher geführten Anrufen, Faxen und E-Mails für die zugeordneten Warteschlangen über einen wählbaren Zeitraum zu finden. Abhängig von der Berechtigung „Agent“, „Supervisor“ oder „Administrator“ bekommt der Teilnehmer die für ihn bestimmten Informationen.

Leistungsmerkmale myReports

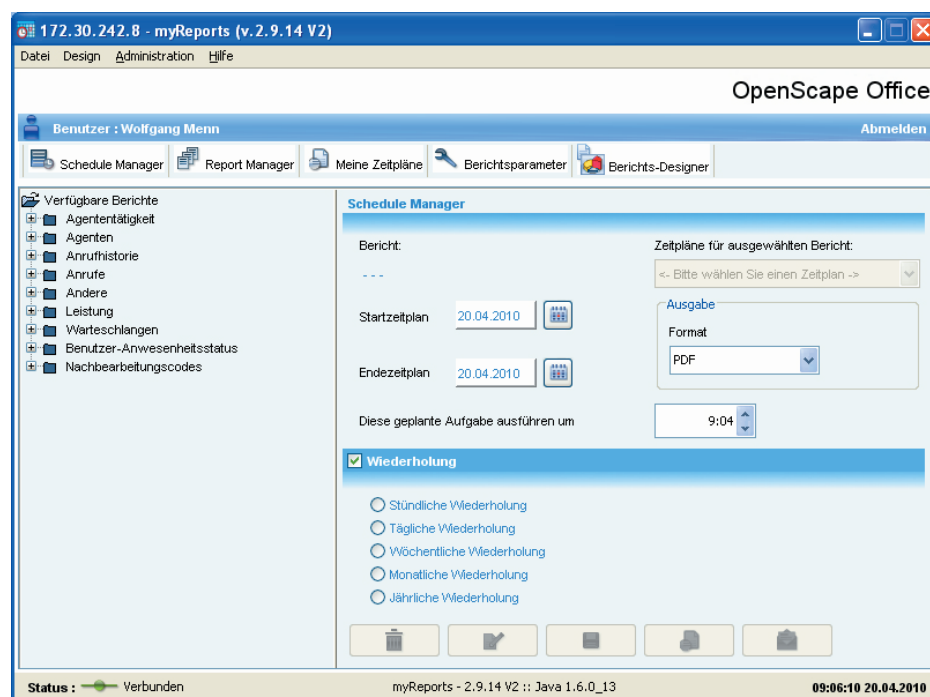
Über das Benutzerportal myReports stehen dem Anwender komfortable Funktionen zur Erstellung von historischen Reporten zur Verfügung. Hierzu kann er aus 100 vordefiniert nach Themengebieten sortierten Reportvorlagen auswählen und diese Vorlagen bei Bedarf über den integrierten Report-Generator an seine Bedürfnisse anpassen. Die Automatisierungsfunktionen von myReports erlauben dem Anwender neben der Ad-hoc-Erstellung und Ausgabe von Reporten am Bildschirm oder Drucker auch die zeitgesteuerte Generierung von Reporten und deren Zustellung per E-Mail.

myReports

Im Detail bietet myReports:

- Anmeldung als Administrator über ein beliebiges Benutzerportal myReports am OpenScape Office Contact Center
- Berichterstellung über den Schedule Manager mit Auswahl der Berichtvorlage, Eingabe der berichtspezifischen Parameter sowie des Berichtszeitraums und Angabe der betrachteten Ressourcen
- Berichtsausgabe ad-hoc am Bildschirm oder zeitplangesteuerter Versand als E-Mail-Anhang

- Verwaltung abgespeicherter Zeitpläne mittels der mySchedules-Funktion mit anwenderbezogener Speicherung einmal erstellter Abfragen als Vorlage für spätere Verwendungen oder Anpassungen
- Unterstützung von Zeitplänen zur Reporterstellung inkl. periodischer Erstellung in definierbaren Zeiträumen
- Verwaltung der Berichtvorlagen über den Report Manager mit Möglichkeit zur Umgruppierung sowie zum Hinzufügen und Löschen neu erstellter Report-Vorlagen
- Anzeige aller verfügbaren Report-Vorlagen nach Gruppen gegliedert im Vorlagen-Explorer
- Individuelle Anpassung oder Neuerstellung von Reportvorlagen über das integrierte Business Intelligence Reporting Tool (BIRT)
- Anwenderbezogene, individuelle Einstellmöglichkeit für Benutzeroberfläche, Kennwort, E-Mail-Vorlagen sowie Rufnummernpräfixe für bestimmte Auswertungen



myReports

Technische Daten

Ausbaugrenzen

- Agenten: 64
- Gruppen: 50
- Warteschlangen: 50
- Supervisor: 64

Server

HW-Mindestanforderungen

- Mindestens 1 GB RAM
- Mindestens 300 GB freier Festplattenspeicher
- Prozessor 2400 MHz Pentium oder vergleichbar
- Netzwerkinterface (LAN \geq 100 MBit/s)
- DVD-Laufwerk
- Breitband-Internetzugang für Software-Upgrades

SW-Anforderungen

Standard openSUSE Linux 10.3 mit KDE Oberfläche, 32 Bit-Installation, keine virtuelle Maschine

myAgent Client myReports Client

HW-Mindestanforderungen

- 2 GHz CPU
- Arbeitsspeicher:
 - 512 MB RAM für Microsoft Windows XP SP3 (32 Bit)
 - 1 GB RAM für Microsoft Windows Vista SP2 (32 Bit)
- 100 Mbit/s LAN
- Bildschirmauflösungen:
 - Allgemein: SVGA (800 x 600)

SW-Anforderungen

- Microsoft Windows XP SP3 (32 Bit)
- Microsoft Windows Vista SP2 (32 Bit)

Einsatz in Terminalserver-Umgebungen

myAgent und myReports sind zur Zeit nicht für den Betrieb in Terminalserver Umgebungen freigegeben.

Bitte beachten Sie die Freigabeinformationen für den Einsatz in Terminalserver-Umgebungen!

Unterstützte Kommunikationsplattform

- HiPath 3800 V8

Unterstützte Sprachen

	cz	de	en	dk	fr	it	nl	pt	ru	se	sp	pl	no	fi
myAgent	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
myReports	X	X	X	–	X	X	X	X	X	–	X	X	–	X

Übersicht welche Clients von welchen Endgeräten unterstützt werden

Endgeräte	myAgent	myReports
OpenStage HFA	ja	n/A
optiPoint 500	ja	n/A
optiPoint 410 HFA	ja	n/A
optiPoint 420 HFA	ja	n/A
OpenStage SIP	nein	n/A
optiPoint 410 SIP	nein	n/A
optiPoint 420 SIP	nein	n/A
CMI	nein	n/A
Analog	nein	n/A
S ₀	nein	n/A

Copyright © Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG

**Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG**

Hofmannstr. 51, D-80200 München, 04/2010

Reference No.: A31002-P1000-D101-3-29

Die Informationen in dieser Broschüre enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. die sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten. Die verwendeten Marken sind Eigentum der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG bzw. der jeweiligen Inhaber.