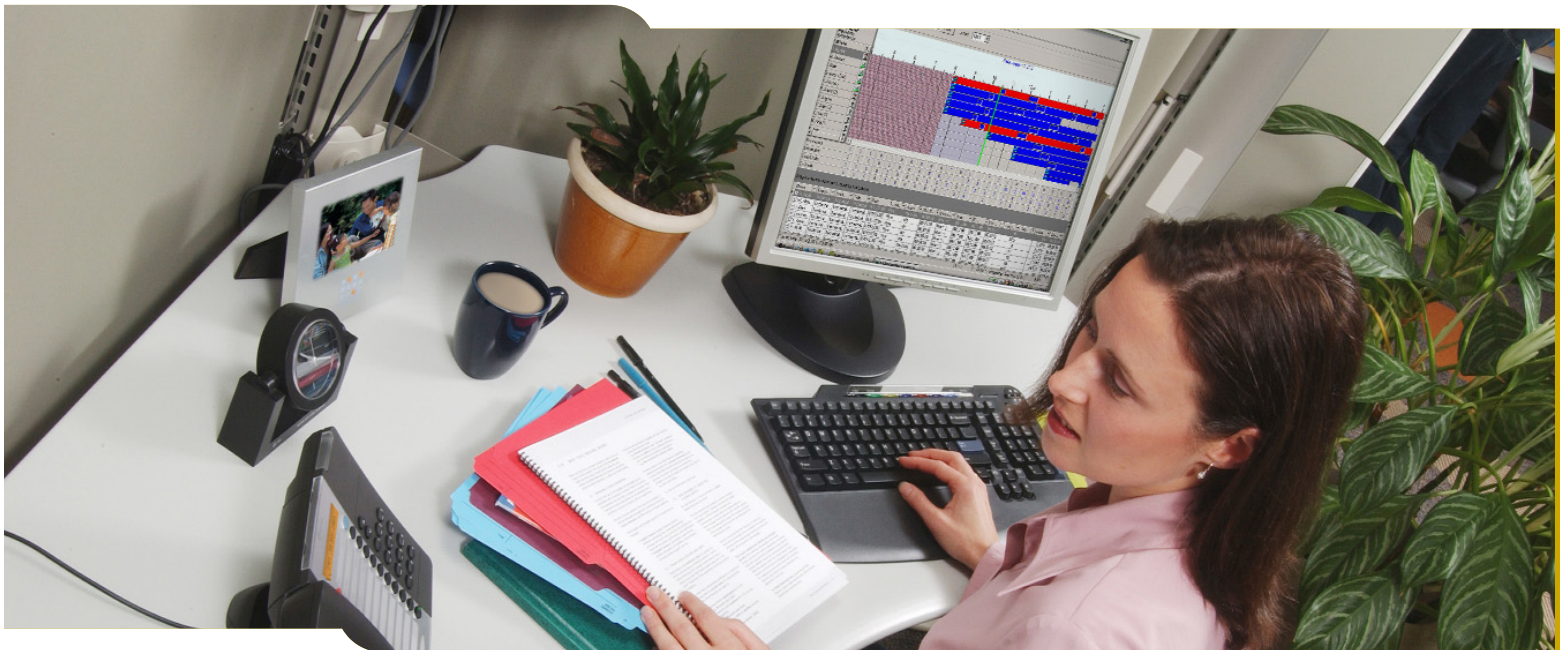


# 6125 | Real-Time Schedule Adherence



Supervisor müssen in Zusammenhang mit geplanten Aktivitäten wissen, was ihre Agenten tun, damit sie im Falle der Nichteinhaltung schnell informiert sind und schnell reagieren können, bevor die Servicestufen gefährdet werden. Sie müssen auf einen Blick sehen können, wie viele Agenten zur Annahme eingehender Kontakte zur Verfügung stehen, wie viele Agenten Pause machen und ob die pausierenden Agenten den „Besetzt-Status“ oder „Nicht stören“ aktiviert haben.

## Die Antwort von Mitel Networks

Beim Mitel Networks™ 6125 Real-Time Schedule Adherence-Angebot handelt es sich um eine Zusatzanwendung für Mitel Networks 6120 Contact Center Scheduling. Durch die Verwendung von 6125 Real-Time Schedule Adherence und 6120 Contact Center Scheduling können Supervisor:

- Tägliche Zeitpläne für Contact Center erstellen, indem sie anhand 6120 Contact Center Scheduling jedem Agenten im Unternehmen Schichten, Pausen und Aufträge zuweisen.
- Durch Einhaltungsparameter geplante Ereignisse wie z. B. Schichtbeginn, Pausen und Aufträge oder Schichtende erstellen und diese mithilfe von 6125 Real-Time Schedule Adherence ACD-Contact Center-Ereignissen zuordnen. 6125 Real-Time Schedule Adherence kann beispielsweise den Schichtbeginn eines Agenten einem Anmeldeereignis am Telefon zuordnen.

## Vorteile für das Contact Center

Mithilfe von 6125 Real-Time Schedule Adherence können Supervisor sicherstellen, dass Agenten ihre Aufgaben am Telefon, und darüber hinaus wie in 6120 Contact Center Scheduling geplant, ausführen. Über 6125 Real-Time Schedule Adherence wissen Sie sofort:

- Wie viel Prozent der Agenten ihre für heute geplanten Aufgaben bisher wahrgenommen haben
- Welche Agenten den Zeitplan nicht einhalten
- Bei welchem Agenten dieser Zustand am längsten anhält
- Ob sich Ihre Agenten zur richtigen Zeit in der richtigen Warteschleife befinden
- Wie sich der durchschnittliche Einhaltungprozentsatz der Gruppe gestaltet

Funktion	Beschreibung	Vorteile
<b>Einhaltung der Agentenschicht</b>		
Nach Status der automatischen Anrufverteilung	Vergleichen Sie die tägliche Schicht jedes Agenten mit seinem aktuellen ACD-Status, um seine Einhaltung des Zeitplans zu bestimmen.	Supervisor können sofort sehen, ob jeder Agent die geplanten Parameter seiner Schicht einhält, und feststellen, ob die Servicestufe sich verschlechtert. So können sie sofort reagieren.
Nach geplanten Aufgaben außer Telefonaten	Supervisor können die Arbeit am Telefon oder andere Aufgaben in 6120 Contact Center Scheduling definieren. Supervisor können dann die Einhaltungparameter für Aufgabentypen definieren und die Einhaltung von Verwaltungsaufgaben, Meetings, Schulungen, ausgehende Anrufe u. ä. überwachen.	Supervisor können die Einhaltung zugewiesener Aufgaben der einzelnen Agenten anzeigen und sie über ihre Nichteinhaltung in Kenntnis setzen.
<b>Managementtools</b>		
Agentenanzeige in Echtzeit	6125 Real-Time Schedule Adherence zeigt in einer einzigen Ansicht den Namen jedes Agenten, seinen aktuellen Status sowie Schichtereignisse an.	Supervisor können auf einen Blick den aktuellen Status jedes Agenten sehen.
Einhaltung des historischen Zeitplans	Supervisor können jederzeit historische Ereignisse und Schichten in simulierter Echtzeit anzeigen. Sie können den Workflow jedes Agenten anzeigen und Informationen darüber, wie Zeit innerhalb/ außerhalb der Einhaltung angesammelt wird.	Supervisor können so vergangene Ereignisse analysieren und bestimmen, wann und warum ein Agent seine Schichtparameter nicht eingehalten hat. So können Schulungen angeboten werden, um ähnliche Schichtprobleme in Zukunft zu vermeiden.
Anpassbare Alarme	Supervisor können auf Grundlage ihrer Toleranzstufen Schwellenalarme für Einhaltungparameter definieren. Durch Farbveränderungen von Zeitleisteneignissen werden Supervisor über Nichteinhaltungen informiert.	Supervisor werden sofort über die Nichteinhaltungen informiert, die zu einem schlechteren Kundenservice führen können, und können so regulierend einschreiten.
Einhaltungsprozentsatz der jeweiligen Schicht	6125 Real-Time Schedule Adherence zeigt ein Datengitter an, das den prozentualen Zeitanteil der Einhaltung jedes Agenten oder einer Agentengruppe während seiner/ihrer Schicht angibt.	Supervisor können Feedback über die Leistung und Schichteinhaltung einzelner Agenten oder Agentengruppen verfolgen und geben und damit sicherstellen, dass die Agenten ihre Schichten einhalten und bei der Arbeit Leistungsstandards erfüllen.
Filterung	Beim Anzeigen einer Agentengruppe können Supervisor Agenten nach der Zeitdauer sortieren, die sie außerhalb der Einhaltung verbringen, oder eine Teilgruppe von Agenten anzeigen.	Supervisor können die Ansicht sortieren, um die Agenten mit den längsten Nichteinhaltungszeiten zu identifizieren.

## 6125 Real-Time Schedule Adherence – Systemanforderungen

Kommunikationsplattformen	Server	Arbeitsstationen (optional)
Mitel Networks SX-200® Lightware™ 17, Release 4 oder höher Mitel Networks SX-2000® Lightware 29 oder höher Mitel Networks 3300 Integrated Communications Platform (ICP), alle Versionen	Mitel Networks 6110 Contact Center Management, Version 4.0+ 6120 Contact Center Scheduling, Version 4.0+ Microsoft Windows® 2000+ Server Microsoft SQL 2000 Server Microsoft Internet Explorer 6.0 Pentium® IV – 2,4 GHz 1 GB RAM 30 GB Festplatte Netzwerkkarte	Microsoft Windows 98, 2000+ oder XP Microsoft Internet Explorer 6.0 Pentium III – 350 MHz 256 MB RAM 20 GB Festplatte Netzwerkkarte

**Mitel Networks GmbH**  
Prinzenpark  
Prinzenallee 15  
40549 Düsseldorf, Deutschland  
Tel: 02 11 520648-0  
Fax: 02 11 520648-99

**Mitel Ltd.**  
Mitel Business Park  
Portskewett, Caldicot  
NP26 5YR Großbritannien  
Vertrieb: 0870 909 3030  
Allgemein: 0870 909 2020  
Int: + 44 (0) 1291 430 000

SIE ERHALTEN DIESES DOKUMENT AUSSCHLIESSLICH ZU INFORMATIONSZWECKEN. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind nach Auffassung von Mitel zum Zeitpunkt der Veröffentlichung genau und können ohne Vorankündigung geändert werden. Mitel haftet nicht für Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument und hat Ihnen gegenüber keine Verpflichtungen, die sich aus der Bereitstellung des Dokuments oder den darin enthaltenen Informationen ableiten.

[www.mitel.com](http://www.mitel.com)



M MITEL (Design) ist eine eingetragene Marke von Mitel Networks Corporation. Alle anderen Produkte und Dienste sind eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer.

© Copyright 2004, Mitel Networks Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

GD 7298 PN 51007060RA-GR