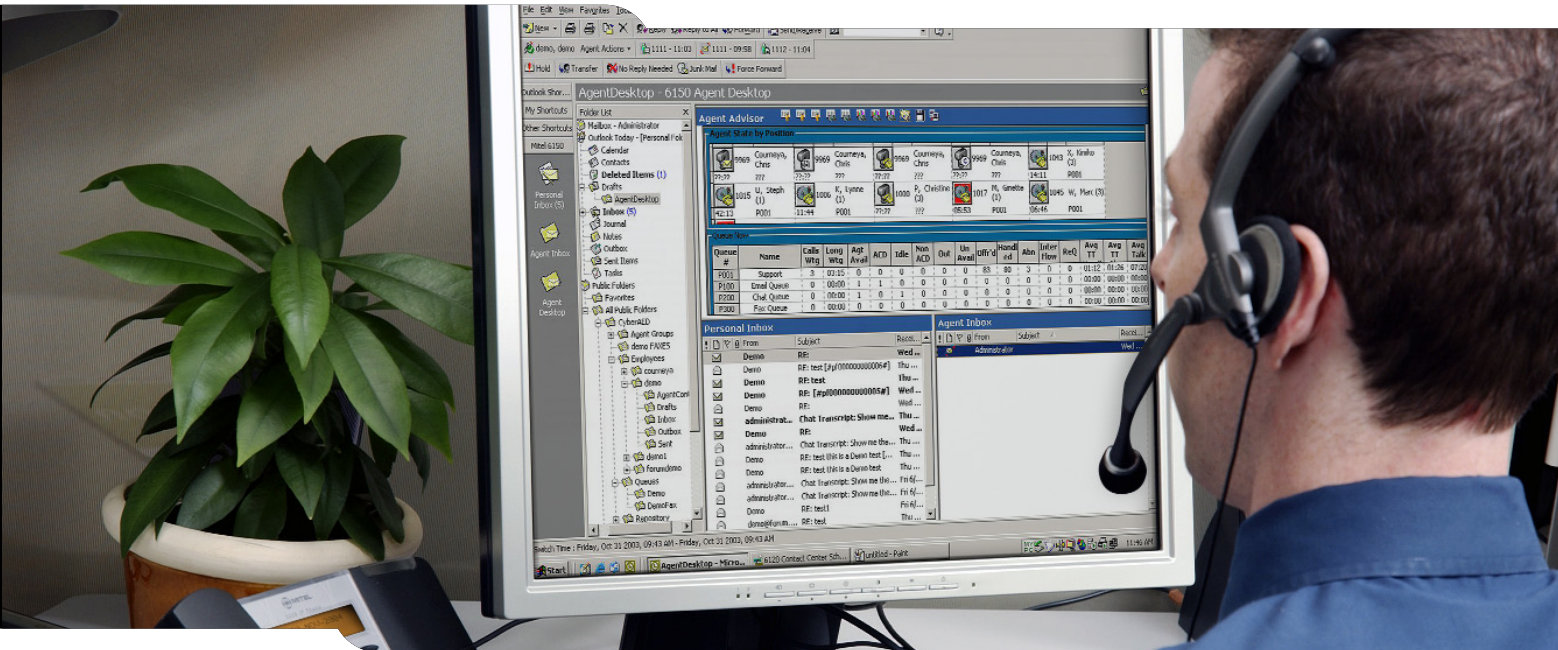


6150 | Multimedia Contact Center



Oggi i clienti dei contact center vogliono poter scegliere il canale attraverso il quale effettuare il contatto (voce, posta elettronica, chat su Web o fax) e si aspettano una prontezza di risposta pari a quella fornita tramite il telefono. Di conseguenza è necessaria una soluzione che consenta di integrare in modo efficiente tutti i tipi di contatti mantenendo inalterati i livelli di servizio e che permetta di monitorarli e generare i relativi rapporti.

La risposta di Mitel Networks

L'integrazione di Mitel Networks™ 6150 Multimedia Contact Center con Mitel Networks 6110 Contact Center Management (CCM), Microsoft® Exchange 2000+ e Microsoft Office 2000+® consente di:

- Automatizzare l'instradamento di messaggi di posta elettronica, chat e fax all'agente inattivo da più tempo
- Monitorare in tempo reale tutti gli agenti e le code multimediali
- Generare rapporti cronologici per tutti i tipi di canali di comunicazione
- Eseguire previsioni sugli agenti per tutti i tipi di canali di comunicazione

Vantaggi per il contact center

Mitel Networks 6150 Multimedia Contact Center trasforma l'attività tradizionale in un contact center abilitato all'utilizzo di tutti i canali multimediali in grado di:

- Fornire ai clienti un servizio efficiente attraverso il canale da loro scelto
- Mantenere i livelli di servizio per tutti i contatti, garantendo che tutte le richieste dei clienti riceveranno risposta in modo tempestivo
- Acquisire più informazioni dettagliate di quanto non sia possibile durante le comunicazioni vocali
- Assistere i clienti nel completamento delle transazioni on line, delle richieste di informazioni o altre esperienze sul Web mediante chat
- Proteggersi da responsabilità e reclami dei clienti grazie a un'accurata registrazione e alla generazione di rapporti per tutti i tipi di contatti

Funzionalità	Descrizione	Vantaggio
Funzioni avanzate di instradamento		
Code multimediali	Consente di creare un numero illimitato di code di posta elettronica, chat e fax, come ad esempio Assistenza@nomeazienda.com, per distribuire i diversi tipi di contatti all'agente del gruppo inattivo da più tempo.	Ottimizza l'utilizzo di code e agenti per garantire i livelli di servizio.
Instradamento flessibile	Esegue l'overflow, l'interflow e il riaccodamento di sessioni di posta elettronica, chat e fax analogamente all'ACD.	Ottimizza l'utilizzo di code e agenti per garantire i livelli di servizio.
Gruppi di agenti	Instrada i contatti multimediali a un gruppo di agenti principale e a un massimo di tre gruppi di overflow.	Ottimizza l'utilizzo dei pool di risorse migliorando il rapporto qualità-prezzo del flusso di lavoro. Garantisce un'elaborazione e un'assistenza costanti.
Gestione degli agenti in caso di mancata risposta	Imposta i timer per i singoli tipi di canali per specificare la durata dell'attesa di risposta da parte di un agente prima che un messaggio di posta elettronica, una chat o un fax venga riaccodato con una priorità più alta. Se l'agente non risponde alla richiesta, il sistema attiva lo stato Occupato con codici di motivazione per l'agente (solo per il tipo di canale corrente) e segnala un evento di riaccodamento per l'agente.	Garantisce ai contatti in attesa da più tempo l'assegnazione della massima priorità.
Tempo di riaccodamento in caso di agente originale non disponibile	Quando un cliente invia un messaggio di posta elettronica, un fax o una chat di risposta, il sistema cerca di instradare di nuovo il contatto all'agente originale. Se l'agente non è disponibile entro un periodo di tempo determinato, il sistema propone il contatto a un altro agente dello stesso gruppo di agenti.	Riduce i tempi di risposta in quanto l'agente non deve consultare la cronologia del contatto prima di rispondere e di conseguenza riduce l'attesa e la frustrazione dei clienti.
Messaggi di conferma automatica	Crea messaggi di conferma automatica univoci per ogni coda di posta elettronica e chat in base all'ora del giorno.	Notifica ai clienti il ricevimento della richiesta assicurandone la sollecita gestione. Aiuta inoltre a eliminare le richieste multiple.
Rilevamento del cliente	Assegna un numero di riferimento univoco a ciascuna sessione di posta elettronica, chat o fax in entrata in modo da collegare l'intera cronologia del cliente.	Consente a responsabili e agenti di visualizzare una cronologia dettagliata del contatto in base ai singoli numeri di identificazione. Consente ai clienti di fare riferimento a contatti specifici.

Funzionalità	Descrizione	Vantaggio
Strumenti di produttività per gli agenti		
Disponibilità degli agenti per i tipi di canali di comunicazione	Consente agli agenti di disporre di una schermata di accesso/disponibilità unificata per tutti i tipi di canali di comunicazione: accesso e uscita, attivazione e disattivazione dell'impostazione Occupato con codici di motivazione, attivazione e disattivazione dell'impostazione Non disturbare.	Consente agli agenti di memorizzare i propri ID di accesso preferiti da utilizzare ogni giorno. Elimina la necessità di accedere a più applicazioni.
Cronologia del cliente	Consente all'agente di visualizzare la cronologia del cliente relativa a precedenti sessioni di posta elettronica e fax, completa delle seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> • Numero di identificazione corrente e tutta la corrispondenza associata a tale contatto • Cronologia completa di tutti i contatti da e verso un cliente 	Consente agli agenti di esaminare la cronologia dei contatti di un cliente per fornire un servizio efficiente.
Trasferimenti delle richieste per un canale di comunicazione	Consente a un agente che non abbia le conoscenze necessarie per rispondere a una richiesta di posta elettronica, chat o fax di trasferire la richiesta a un agente, una coda o un indirizzo di posta elettronica alternativo.	Garantisce al cliente che riceverà le risposte corrette nel più breve tempo possibile.
Identificazione automatica dell'agente	Per trasferire una richiesta di posta elettronica, chat o fax, l'agente deve soltanto conoscere il nome dell'agente al quale o alla quale desidera trasferire la richiesta e non il relativo indirizzo di posta elettronica.	Consente la mobilità degli agenti. Quando l'agente digita il nome, il sistema identifica l'indirizzo di posta elettronica.
Impostazioni "Risposta non necessaria" e "Posta indesiderata"	Assegna a un contatto il contrassegno "risposta non necessaria" o "posta indesiderata." Se un agente riceve da un cliente un messaggio di posta elettronica o un fax al quale non è necessario inviare una risposta, potrà assegnare al contatto il contrassegno "risposta non necessaria." Se un agente riceve un messaggio di posta elettronica o un fax da un'organizzazione di vendita non sollecitata, potrà assegnare al contatto il contrassegno "posta indesiderata."	Genera rapporti accurati su tutti i contatti, con l'indicazione se il contatto è stato ricevuto e non richiedeva risposta.
Modelli di risposta alle domande frequenti	Crea una cartella di risposte aziendali standard alle domande frequenti. 6150 Multimedia Contact Center aggiunge automaticamente alla risposta le informazioni relative al modello più opportuno per le domande frequenti individuato dall'agente.	Aumenta la produttività e riduce i tempi di risposta mantenendo la qualità grazie a risposte uniformi.
Codici di addebito	Consente all'agente di immettere i codici di addebito in base all'argomento.	Consente ai supervisori di tenere traccia del livello di servizio fornito ai clienti su tutti i tipi di canali di comunicazione con regolarità.
Avviso livello soglia	L'avviso livello soglia segnala visivamente a supervisori e agenti quando il tempo di attesa del messaggio di posta elettronica, della chat o del fax nella coda supera la soglia.	Avvisa supervisori o agenti per consentire loro di rispondere con dinamismo a variazioni del livello di servizio.

L'integrazione in 6110 Contact Center Management (CCM) di tutti i tipi di canali di comunicazione, resa possibile da 6150 Multimedia Contact Center, presenta le caratteristiche indicate di seguito.

Funzionalità	Descrizione	Vantaggio
Gestione del supervisore		
Generazione di rapporti multimediali	I supervisori possono visualizzare, generare, pianificare e condividere 250 tipi diversi di rapporti fra tutti gli elementi del contact center per qualunque intervallo di date e orari. Per tutti i rapporti vengono generate tabelle e grafici di qualità professionale in Microsoft® Excel.	Consente ai supervisori di misurare e dimostrare con facilità le prestazioni del contact center rispetto agli obiettivi del livello di servizio e di ottimizzare le operazioni del contact center.
Monitoraggio multimediale in tempo reale	I supervisori visualizzano in tempo reale sul display l'attività degli agenti e delle code, con schermate personalizzabili e soglie di allarme. Viene visualizzato lo stato corrente di ogni agente, da quanto tempo è attivo tale stato, l'ora di accesso e di uscita e altro ancora. Vengono monitorate le code e vengono visualizzate in tempo reale le statistiche relative alle code.	Consente ai supervisori di gestire con dinamismo il proprio contact center sulla base delle condizioni correnti. I supervisori possono tenere traccia e fornire un feedback delle prestazioni e del rispetto dei turni da parte dei singoli agenti. Possono inoltre rispondere immediatamente alle variazioni dei volumi del traffico e delle condizioni delle code per garantire il mantenimento degli obiettivi di servizio.
Previsione multimediale	I supervisori possono prevedere il numero di agenti richiesto dal contact center in base a informazioni cronologiche, tempi medi di conversazione, tempi di riepilogo e agli obiettivi del livello di servizio. I supervisori possono anche generare scenari ipotetici per comprendere meglio le implicazioni delle proprie decisioni prima di metterle in pratica.	Consente ai supervisori di pianificare e gestire le risorse del contact center in modo più efficace per far fronte ai volumi di traffico previsti.

Requisiti di sistema per 6150 Multimedia Contact Center

Piattaforme di comunicazione	Servers	Workstation
Mitel Networks SX-2000® Lightware™ 17, versione 4 o successiva Mitel Networks SX-2000® Lightware 29 o successivo Mitel Networks 3300 Integrated Communications Platform (ICP), tutte le versioni	6110 CCM, versione 4.0+ Microsoft Windows® 2000+ Server Microsoft SQL 2000 Server Microsoft Exchange 2000+ Microsoft Internet Explorer 6.0+ Pentium® IV - 3.0 GHz 1 GB di RAM Scheda di rete	Microsoft Windows 2000+, XP o 98 Microsoft Outlook 2000+ Microsoft Internet Explorer 6.0+ Pentium III - 800 MHz 256 MB di RAM

Mitel Networks Italia
Centro Direzionale Milano Oltre
Palazzo Leonardo
Via Cassanese
20090 Segrate (MI), Italia
Int: +39 02 213023 1
Fax: +39 02 21302 333

Mitel Networks Ltd
Mitel Business Park
Portskewett, Caldicot
NP26 5YR, UK
Sales: 0870 9093030
Int: +44 1291 430 000

www.mitel.com



IL PRESENTE DOCUMENTO VIENE FORNITO ESCLUSIVAMENTE A SCOPO INFORMATIVO. Al momento della pubblicazione, Mitel assicura l'accuratezza delle informazioni contenute in questo documento, che sono tuttavia soggette a modifiche senza preavviso. Mitel declina qualsiasi responsabilità per eventuali omissioni o errori riscontrati nel presente documento e non si assume alcun obbligo nei confronti dei lettori per aver reso pubblico il suddetto documento o per le informazioni in esso contenute.

M MITEL (design) è un marchio registrato di Mitel Networks Corporation. Tutti gli altri prodotti e servizi sono marchi registrati dei rispettivi proprietari.

© Copyright 2004, Mitel Networks Corporation. Tutti i diritti riservati.

GD 7266 PN51003325RB-IT