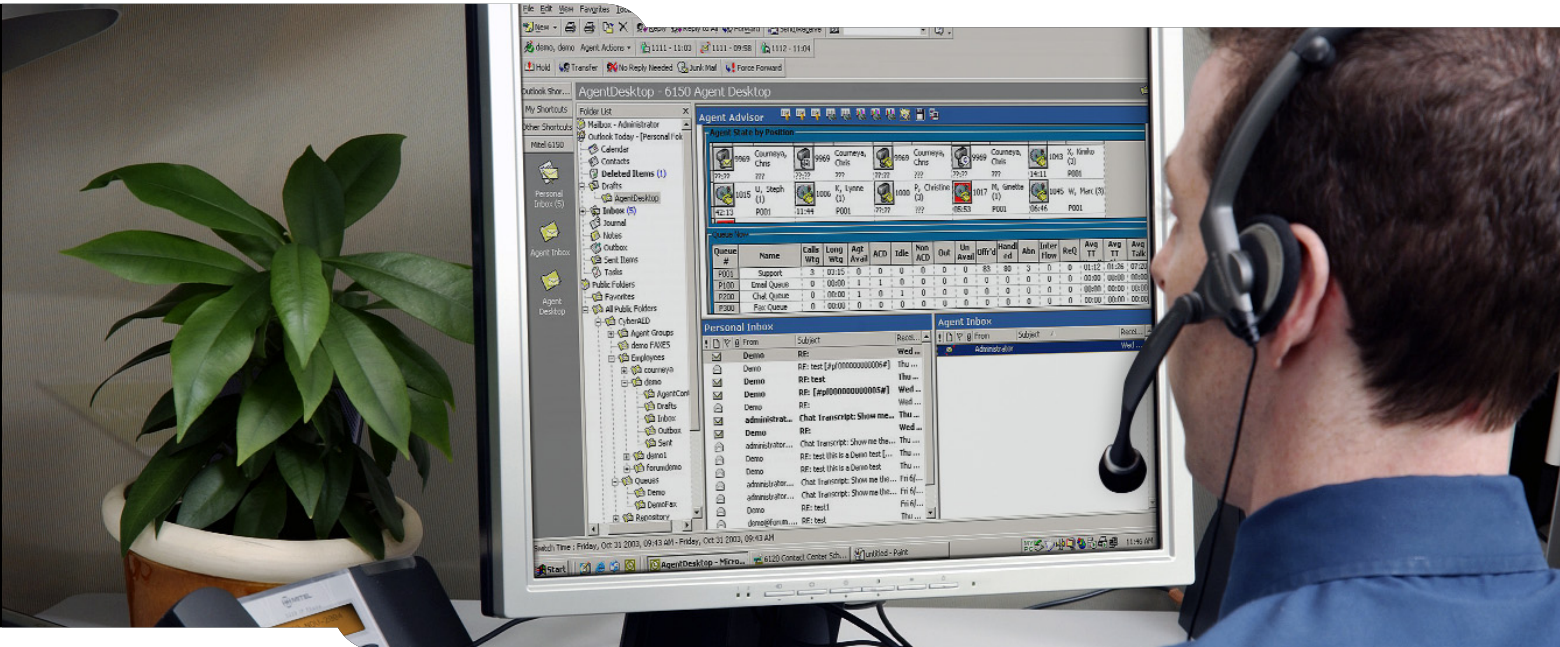


6150 | Multimedia Contact Center



Vandaag de dag willen klanten van contactcenters contact met u opnemen via het medium van hun keuze, zoals telefoon, via e-mail, via webchat of via fax. Bovendien verwacht men dat u via al deze communicatie kanalen even snel en flexibel bent als aan de telefoon. Het gevolg is dat u een oplossing nodig hebt die u in staat stelt op efficiënte wijze serviceniveaus te integreren en in stand te houden over alle mediumtypen heen, deze te controleren en hierover te rapporteren.

Het antwoord van Mitel Networks

Het product Mitel Networks™ 6150 Multimedia Contact Center kan worden geïntegreerd met Mitel Networks 6110 Contact Center Management (CCM), Microsoft® Exchange 2000+ en Microsoft Office 2000+®, en biedt hierbij:

- Geautomatiseerde routing van e-mails, webchats en faxen naar de agent die het langst inactief is geweest
- Realtime controle van alle multimedia agenten en wachrijen
- Historische rapportage van alle mediatypen
- Agentprognoses voor alle mediatypen

Voordelen voor contactcenters

Mitel Networks 6150 Multimedia Contact Center maakt van uw bedrijf een contactcenter met volledige multimedia-ondersteuning waarmee:

- Op efficiënte wijze service wordt verleend aan klanten via de media van hun keuze
- Serviceniveaus worden onderhouden over alle contacttypen heen, waardoor alle vragen van klanten tijdig worden beantwoord
- Gedetailleerdere klantinformatie wordt vastgelegd dan mogelijk is via communicatie per telefoon
- Klanten worden ondersteund bij het uitvoeren van on line transacties, verzoeken om informatie of andere webactiviteiten met behulp van webchat
- Bescherming wordt geboden tegen aansprakelijkheid en claims van klanten door een nauwkeurige controle van en rapportage over alle contacttypen



it's about **YOU**

Functie	Beschrijving	Voordeel
Geavanceerde routeringsfuncties		
Multimediawachtrijen	U kunt een onbeperkt aantal wachtrijen maken voor e-mail, webchat of fax, zoals Support@uwbedrijf.nl, om mediatypen te distribueren naar de agent in de groep die het langst inactief is geweest.	Optimaliseert het gebruik van wachtrijen en agenten om de gewenste serviceniveaus te waarborgen.
Flexibele routing	Overflow, interflow en hernieuwde opname in de wachtrij van e-mail-, webchat- of faxsessies, vergelijkbaar als bij de ACD.	Optimaliseert het gebruik van wachtrijen en agenten om de gewenste serviceniveaus te waarborgen.
Agentgroepen	U kunt multimediacontacten routeren naar één primaire agentgroep en maximaal drie overflow-groepen.	Optimaliseert het gebruik van een bronnenpool om een kosteneffectievere werkstroom te realiseren. Levert een consistent proces en een constant serviceniveau.
Afhandeling bij geen antwoord agent	Het is mogelijk timers in te stellen voor individuele mediatypen waarmee wordt opgegeven hoe lang een e-mail, webchat of fax wacht op beantwoording door een agent alvorens opnieuw, met een hogere prioriteit, in de wachtrij te worden opgenomen. Als de agent niet reageert op het verzoek, geeft het systeem de agent de status 'Maak bezet met reden' (uitsluitend voor het huidige mediatype) en meldt aan de agent dat een contact opnieuw in de wachtrij is opgenomen.	Zorgt ervoor dat de contacten die het langste wachten de hoogste prioriteit hebben.
Nieuwe opname in wachtrij indien oorspronkelijke agent niet beschikbaar	Als een klant antwoordt via e-mail, webchat of fax, probeert het systeem het contact terug te routeren naar de oorspronkelijke agent. Als deze agent niet binnen een vooraf ingesteld tijdsbestek beschikbaar is, wordt het contact aan een andere agent in die agentgroep aangeboden door het systeem.	Verkort de responstijd aangezien de agent de contacthistorie niet hoeft te bekijken alvorens te reageren, waardoor de wachttijd en frustratie van de klant vermindert.
Automatische bevestigingsberichten	U kunt unieke automatische bevestigingsberichten maken voor elke e-mail- en webchatwachtrij op basis van de tijd van de dag.	Meldt aan klanten dat u hun verzoek hebt ontvangen en dat hieraan wordt gewerkt. Helpt ook meerdere verzoeken te voorkomen.
Klanttracering	Het is mogelijk unieke ticketnummers toe te wijzen aan elke binnenkomende e-mail-, webchat- of faxsessie, waarmee alle historische informatie voor een klant aan elkaar wordt gekoppeld.	Stelt managers en agenten in staat een gedetailleerde contacthistorie te bekijken op basis van individuele casus- of dossiernummers. Stelt de klant in staat te verwijzen naar specifieke contacten.

Functie	Beschrijving	Voordeel
Productiviteitshulpmiddelen voor agenten		
Beschikbaarheid van agenten over meerdere mediatypen heen	Biedt agenten één enkel uniform aanmeldings-/beschikbaarheidsscherm voor alle mediatypen: aan-/afmelden, 'Maak bezet met reden' instellen/verwijderen, 'Niet storen' instellen/verwijderen.	Stelt agenten in staat de aanmeldings-ID's op te slaan die zij elke dag willen gebruiken. Aanmelding bij meerdere toepassingen is niet langer vereist.
Klanthistorie	Stelt de agent in staat de klanthistorie van eerdere e-mail- of faxsessies te bekijken, met inbegrip van: <ul style="list-style-type: none"> Huidige casus en alle bij dit contact behorende correspondentie Volledige historie van alle contacten van en met een klant 	Stelt agenten in staat de contacthistorie van klanten te bekijken en efficiënte service te leveren.
Overdracht van mediaverzoeken	Stelt een agent die niet over de kennis beschikt om een vraag via e-mail, webchat of fax te beantwoorden, in staat de vraag door te sturen naar een andere agent of wachtrij of naar een ander e-mailadres.	Waarborgt dat de klant zo snel mogelijk de juiste antwoorden krijgt.
Automatische agentidentificatie	Een agent die een vraag via e-mail, webchat of fax wil doorsturen, hoeft alleen de naam te weten van de agent waarnaar hij of zij de vraag doorstuurt en niet het e-mailadres van deze agent.	Biedt mobiliteit voor agenten. Het systeem bepaalt het e-mailadres als de agent de naam invoert.
Instellingen voor "Geen antwoord nodig" of "Ongewenste post"	U kunt een contact voorzien van de code "Geen antwoord nodig" of "Ongewenste post". Als een agent een e-mail of fax ontvangt van een klant en er is geen antwoord vereist, kan de agent het contact van de code "Geen antwoord nodig" voorzien. Als een agent een ongevraagde e-mail of fax ontvangt van een verkooporganisatie, kan de agent het contact van de code "Ongewenste post" voorzien.	Maakt nauwkeurige rapportage over alle contacten mogelijk, waarbij wordt aangegeven dat het contact is ontvangen maar dat geen antwoord is vereist.
Sjablonen voor antwoorden op veelgestelde vragen (FAQ)	Het is mogelijk een map te maken met standaardantwoorden van het bedrijf op veelgestelde vragen (FAQ's). De 6150 Multimedia Contact Center voegt automatisch de juiste sjabloongegevens voor de FAQ, na identificatie door de agent, toe aan het antwoord.	Vergroot de productiviteit en verkort de responstijden terwijl de kwaliteit gehandhaafd blijft door uniforme antwoorden.
Accountcodes	Hiermee kan de agent accountcodes invoeren op basis van onderwerp.	Stelt supervisors in staat het serviceniveau dat over alle mediatypen aan klanten heen wordt geboden op consistente wijze te volgen.
Drempelstatus	Drempelstatus biedt een visuele waarschuwing aan supervisors/agenten als de wachttijd van de langst wachtende e-mail, webchat of fax (in de wachtrij) de drempelwaarde overschrijdt.	Waarschuwt supervisors/agenten zodat deze op proactieve wijze kunnen reageren op veranderingen in het serviceniveau.

6150 Multimedia Contact Center integreert alle mediatypen in 6110 Contact Center Management (CCM) voor:

Functie	Beschrijving	Voordeel
Supervisorbeheer		
Multimediarapportage	Supervisors hebben de mogelijkheid om 250 verschillende typen rapporten te bekijken, te genereren, te plannen en te delen voor alle onderdelen van het contactcenter in elke gewenste periode. Tabellen en grafieken van presentatiekwaliteit voor alle rapporten zijn beschikbaar in Microsoft® Excel.	Supervisors zijn in staat op eenvoudige wijze de prestaties van het contactcenter te meten en te demonstreren op basis van serviceniveaudoelstellingen en de werking van het contactcenter te optimaliseren.
Realtime multimediacontrole	Supervisors bekijken realtime weergaven van de activiteiten van agenten en wachtrijen, met aanpasbare monitors en drempelniveaus voor alarmen. Zij kunnen de actuele status van elke agent bekijken, hoe lang deze status actief is, wanneer zij zich hebben aan- en afgemeld, en nog veel meer. Wachtrij controleert realtime wachtrijstatistieken en geeft deze weer.	Supervisors kunnen op proactieve wijze hun contactcenter beheren op basis van de huidige omstandigheden. Supervisors kunnen de prestaties en aanwezigheid van individuele agenten bijhouden en hier feedback over geven. Ook kunnen zij direct reageren op veranderingen in de verkeersvolumes en wachtrijomstandigheden en zo waarborgen dat het gewenste serviceniveau wordt geboden.
Multimediaprognose	Supervisors kunnen een prognose maken van het aantal benodigde contactcenteragenten op basis van historische informatie, gemiddelde gesprekstijden, oplossingstijden en beoogde serviceniveaus. Supervisors kunnen bovendien "wat als"-scenario's uitvoeren om een beter inzicht te krijgen in de implicaties van hun beslissingen alvorens deze te implementeren.	Supervisors kunnen contactcenterbronnen op effectievere wijze inplannen en beheren om de verwachte verkeersvolumes te kunnen verwerken.

Systemeisen voor 6150 Multimedia Contact Center

Communicatieplatforms	Servers	Werkstations
Mitel Networks SX-200® Lightware™ 17, versie 4 of hoger Mitel Networks SX-2000® Lightware 29 of hoger Mitel Networks 3300 Integrated Communications Platform (ICP), alle versies	6110 CCM, versie 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 RAM Netwerkkkaart	Microsoft Windows 2000+, XP of 98 Microsoft Outlook 2000+ Microsoft Internet Explorer 6.0+ Pentium III -800 MHz 256 MB RAM

Mitel Networks
Jupiterstraat 5 - 7
2132HC Hoofddorp
The Netherlands
Tel: +31 (0)23 5541 000
Fax: +31 (0)23 5541 001

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

www.mitel.com



DIT DOCUMENT IS ALLEEN BEDOELD TER INFORMATIE. De informatie in dit document is volgens Mitel Networks actueel vanaf de datum van publicatie en kan zonder waarschuwing vooraf worden gewijzigd. Mitel Networks is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of weglatingen in dit document en heeft geen verplichtingen aan u met betrekking tot de informatie in dit document.

M MITEL (design) is een gedeponeerd handelsmerk van Mitel Networks Corporation. Alle andere namen van producten en diensten hierin zijn gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.

© Copyright 2004, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden.

GD 7265 PN 51003325RB-DU