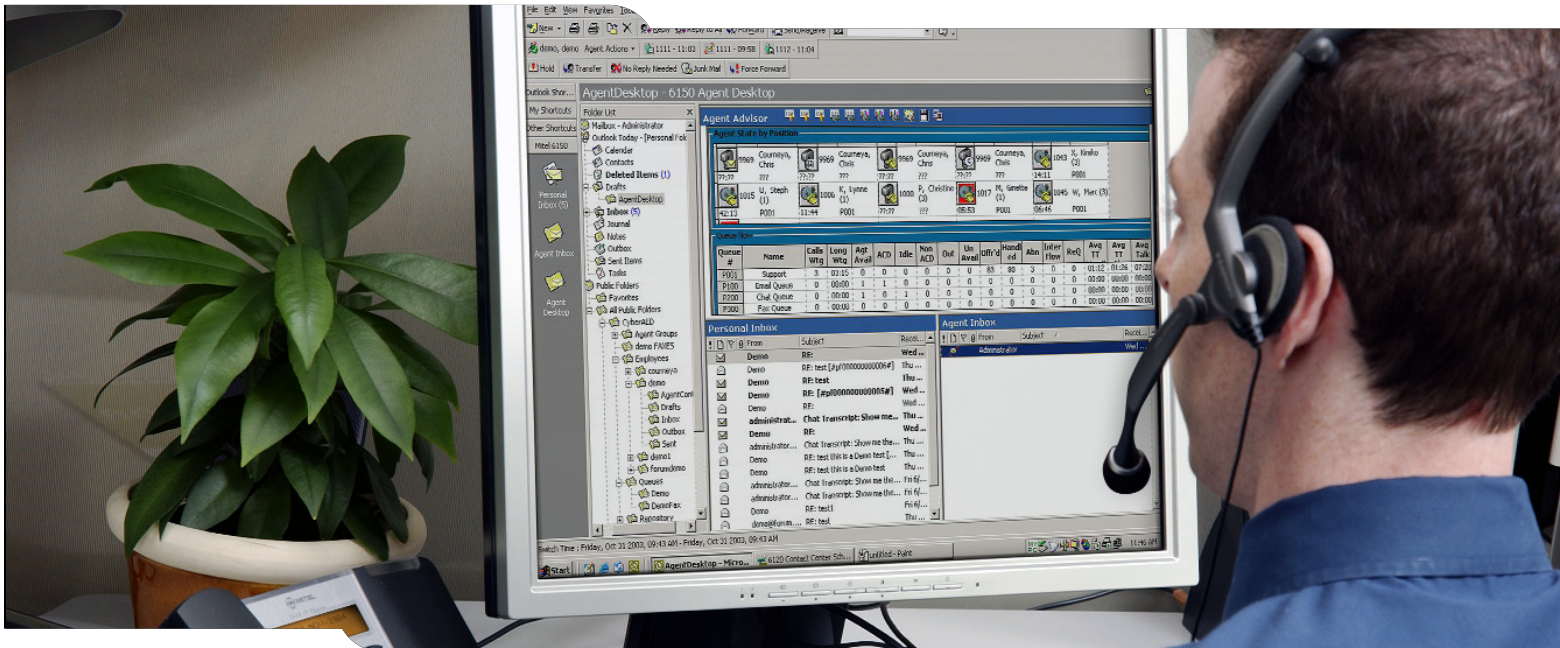


6150 | Multimedia Contact Center



Die Contact Center-Kunden von heute möchten über das Medium ihrer Wahl Kontakt mit Ihnen aufnehmen – mündlich, per E-Mail, Web-Chat oder Fax – und erwarten von Ihnen, dass Sie darauf genau so schnell reagieren wie am Telefon. Sie benötigen also eine Lösung, die es Ihnen ermöglicht, Servicestufen für alle Kontakttypen effizient zu integrieren und zu verwalten, sowie diese zu überwachen und Berichte darüber zu erstellen.

Die Antwort von Mitel Networks

Das Mitel Networks™ 6150 Multimedia Contact Center-Angebot kann in Mitel Networks 6110 Contact Center Management (CCM), Microsoft® Exchange 2000+ und Microsoft Office 2000+ integriert werden und bietet:

- Automatisierte Weiterleitung von E-Mails/Web-Chats und Faxen an den Agenten, der sich am längsten im Ruhezustand befindet
- Überwachung aller Multimedia-Agenten und Warteschleifen in Echtzeit
- Historische Berichte aller Medientypen
- Agentenprognosen für alle Medientypen

Vorteile des Contact Centers

Das Mitel Networks 6150 Multimedia Contact Center verwandelt Ihre Vorgänge in ein voll multimediafähiges Contact Center mit folgenden Funktionen:

- Effiziente Servicebereitstellung für Kunden durch das Medium ihrer Wahl
- Verwaltung der Servicestufen innerhalb aller Kontakte, wodurch gewährleistet wird, dass alle Kundenanfragen umgehend bearbeitet werden
- Detailliertere Erfassung von Kundendaten als während der Sprachkommunikation
- Hilfe für Kunden beim Abschluss von Online-Transaktionen, Informationsabfragen oder anderen webbasierten Funktionen des Web-Chat
- Schutz vor Haftung und Kundenbeschwerden mit genauer Nachverfolgung und Berichten über alle Kontaktarten

Funktion	Beschreibung	Vorteile
Erweiterte Routing-Funktionen		
Multimediawarteschleife	Erstellen Sie unbeschränkte E-Mail-/Web-Chat-/Faxwarteschleifen, wie z. B. Support@IhrUnternehmen.com, um Medientypen an den Agenten der Gruppe zu verteilen, der sich am längsten im Ruhezustand befindet.	Optimieren Sie die Verwendung der Warteschleifen- und Agentenressourcen, um sicherzustellen, dass die Servicestufen eingehalten werden.
Flexibles Routing	Verwenden Sie Überlauf, Umleitung an eine andere Warteschleife und erneutes Einstellen in die Warteschleife von E-Mail-/Web-Chat-/Faxsitzen ähnlich wie bei der automatischen Anrufverteilung.	Optimiert die Verwendung der Warteschleifen- und Agentenressourcen, um sicherzustellen, dass die Servicestufen eingehalten werden.
Agentengruppen	Leiten Sie Multimediakontakte an eine primäre Agentengruppe und bis zu drei Überlaufgruppen um.	Optimiert die Verwendung von Ressourcen im Pool, was zu einem kostengünstigeren Workflow führt. Bereitstellen konsistenter Prozesse und Services.
Abwicklung, wenn Agent nicht antwortet	Stellen Sie Zeitgeber für einzelne Medientypen ein, die die Zeit vorgeben, die einem Agenten zur Beantwortung zur Verfügung steht, bis ein/e E-Mail/Web-Chat/Fax mit höherer Priorität erneut in die Warteschleife eingestellt wird. Wenn der Agent die Anforderung nicht beantwortet, schaltet das System einzelne Agenten mithilfe von Ursachencodes (nur für den jeweiligen Medientyp) auf „Besetzt“ und stellt das Ereignis für den Agenten erneut in die Warteschleife.	Stellt sicher, dass die Kontakte, die sich am längsten in der Warteschleife befinden, die höchste Priorität erhalten.
Zeit bis zur Wiedereinstellung in die Warteschleifen, wenn der ursprüngliche Agent nicht erreichbar ist	Wenn ein Kunde Ihnen per E-Mail/Web-Chat/Fax antwortet, versucht das System, den Kontakt an den ursprünglichen Agenten weiterzuleiten. Wenn der Agent innerhalb eines festgelegten Zeitraums nicht verfügbar ist, leitet das System den Kontakt an einen anderen Agenten in der Agentengruppe weiter.	Verringert die Antwortzeit, da der Agent vor seiner Antwort nicht die Vorgeschichte des Kontaktes prüfen muss, wodurch die Wartezeit und die Frustration des Kunden verringert wird.
Automatische Empfangsbestätigung	Erstellen Sie eindeutige automatische Empfangsbestätigungen für jede E-Mail- und Web-Chat-Warteschleife in Abhängigkeit von der Tageszeit.	Kunden erhalten eine Benachrichtigung darüber, dass Sie ihre Anfrage erhalten haben, und eine Rückmeldung darüber, dass Sie sich darum kümmern. So werden außerdem Mehrfachanfragen vermieden.
Kundennachverfolgung	Weisen Sie jeder eingehenden E-Mail-/Web-Chat-/Faxsitzen eindeutige Datensatznummern zu, die die gesamte Vorgeschichte des Kunden miteinander verbindet.	Ermöglicht es Managern und Agenten, einen detaillierten Kontaktverlauf auf der Grundlage individueller Fallnummern anzuzeigen. Ermöglicht es dem Kunden, Bezug auf bestimmte Kontakte zu nehmen.

Funktion	Beschreibung	Vorteile
Tools für die Agentenproduktivität		
Verfügbarkeit von Agenten in allen Medientypen	Agenten erhalten einen einheitlichen Anmelde-/Verfügbarkeitsbildschirm aller Medientypen: Anmeldung/Abmeldung, „Besetzt“ mithilfe von Ursachencodes einstellen/ „Besetzt“ mithilfe von Ursachencodes entfernen, Nicht stören/Nicht stören entfernen.	Ermöglicht Agenten, die von ihnen bevorzugte Anmelde-ID für die tägliche Verwendung zu speichern. Die erforderliche Anmeldung an mehrere Anwendungen entfällt.
Kundenverlauf	Agenten können den Kundenverlauf vorangegangener E-Mail-/Faxesitzungen anzeigen, einschließlich: <ul style="list-style-type: none"> • Aktueller Fall und jegliche mit diesem Kontakt verknüpfte Korrespondenz • Vollständiger Verlauf aller Kontakte mit einem Kunden 	Agenten können den Kontaktverlauf von Kunden überprüfen und effizienten Service anbieten.
Weiterleitung von Medienanforderungen	Agenten, denen für eine Antwort auf eine E-Mail-/Web-Chat-/Faxanforderung das nötige Wissen fehlt, können die Anforderung an einen anderen Agenten oder eine andere Warteschleife oder E-Mail-Adresse weiterleiten.	So erhält der Kunde so schnell wie möglich die richtigen Antworten.
Automatische Identifizierung von Agenten	Um eine E-Mail-/Web-Chat-/Faxanforderung weiterzuleiten, benötigt der Agent lediglich den Namen des Agenten, an den er die Anforderung weiterleitet, jedoch nicht dessen E-Mail-Adresse.	Ermöglicht Agentenmobilität. Das System identifiziert die E-Mail-Adresse, während der Agent den Namen eingibt.
Einstellungen für „Keine Antwort erforderlich“ oder „Unerwünschte Post“	Markieren eines Kontakts als „Keine Antwort erforderlich“ oder „Unerwünschte Post“. Wenn ein Agent eine E-Mail/ein Fax von einem Kunden erhält, auf die/das keine Antwort benötigt wird, kann der Agent den Kontakt als „Keine Antwort erforderlich“ markieren. Wenn ein Agent unaufgefordert eine E-Mail/ein Fax von einer Verkaufsorganisation erhält, kann der Agent den Kontakt als „Unerwünschte Post“ kennzeichnen.	Ermöglicht genaue Berichte über alle Kontakte. Kontakte werden als empfangen und „Keine Antwort erforderlich“ gekennzeichnet.
Antwortvorlagen für häufig gestellte Fragen	Erstellen eines Ordners mit Standard-Firmenantworten auf häufig gestellte Fragen: Das 6150 Multimedia Contact Center fügt der Antwort automatisch, wie vom Agenten angegeben die entsprechenden Vorlageninformationen für häufig gestellte Fragen hinzu.	Steigert die Produktivität und verringert die Reaktionszeit, während die Qualität durch einheitliche Antworten beibehalten wird.
Kontocodes	Ermöglicht dem Agenten, Kontocodes auf der Grundlage von Themen zu vergeben.	Supervisor können so die Servicestufe für Kunden innerhalb aller Medientypen konsistent nachverfolgen.
Schwellenalarm	Der Schwellenalarm dient Supervisorn/Agenten als visuelle Warnung, wenn die Wartezeit der/des am längsten in der Warteschleife befindlichen E-Mail/Web-Chats/Faxes den Schwellenwert überschreitet.	Warnt Supervisor/Agenten, damit sie proaktiv auf Änderungen an der Servicestufe reagieren können.

Das 6150 Multimedia Contact Center integriert alle Medientypen in das 6110 Contact Center Management (CCM) für:

Funktion	Beschreibung	Vorteile
Supervisormanagement		
Multimediaberichte	Supervisor können 250 verschiedene Berichtarten über sämtliche Contact Center-Elemente über einen beliebigen Datums- und Zeithorizont anzeigen, erzeugen, planen und gemeinsam mit anderen nutzen. Tabellen und Diagramme in Präsentationsqualität für sämtliche Berichte werden in Microsoft® Excel ausgegeben.	Supervisor können die Contact Center-Leistung im Vergleich zu Servicestufenzielsetzungen problemlos messen und demonstrieren sowie den Contact Center-Betrieb optimieren.
Multimediaüberwachung in Echtzeit	Supervisor können Agenten- und Warteschleifenaktivitäten in Echtzeit anzeigen, mit anpassbaren Monitoren und Alarmschwellwerten. Sie können für jeden Agenten den momentanen Status, z. B. wie lange er sich in diesem Status befand oder wann er sich an- und abmeldete, anzeigen. Warteschleifenmonitore zeigen Echtzeitstatistiken über Warteschleifen an.	Supervisor können ihr Contact Center auf der Grundlage der aktuellen Bedingungen proaktiv verwalten. Supervisor können Leistung und Schichteinhaltung einzelner Agenten nachverfolgen und Feedback geben. Sie können auch sofort auf sich ändernde Verkehrsvolumen und Warteschleifenbedingungen reagieren, um sicherzustellen, dass Serviceziele erfüllt werden.
Multimediaprognosen	Supervisor können den Bedarf an Contact Center-Agenten auf der Grundlage von historischen Informationen, durchschnittlichen Sprechzeiten, Nachbearbeitungszeiten und Servicestufenzielsetzungen voraussagen. Sie können auch „Was wäre wenn“-Szenarien durchspielen, um den Einfluss ihrer Entscheidungen besser zu verstehen, bevor sie realisiert werden.	Ermöglicht Supervisoren, Contact Center-Ressourcen effektiver zu planen und zu verwalten, um erwartete Verkehrsvolumen zu bewältigen.

6150 Multimedia Contact Center – Systemanforderungen

Kommunikationsplattformen	Server	Arbeitsstationen
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	6110 CCM, Version 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 Netzwerkkarte	Microsoft Windows 2000+, XP oder 98 Microsoft Outlook 2000+ Microsoft Internet Explorer 6.0+ Pentium III – 800 MHz 256 MB RAM

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



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 7269 PN 51003325RB-GR