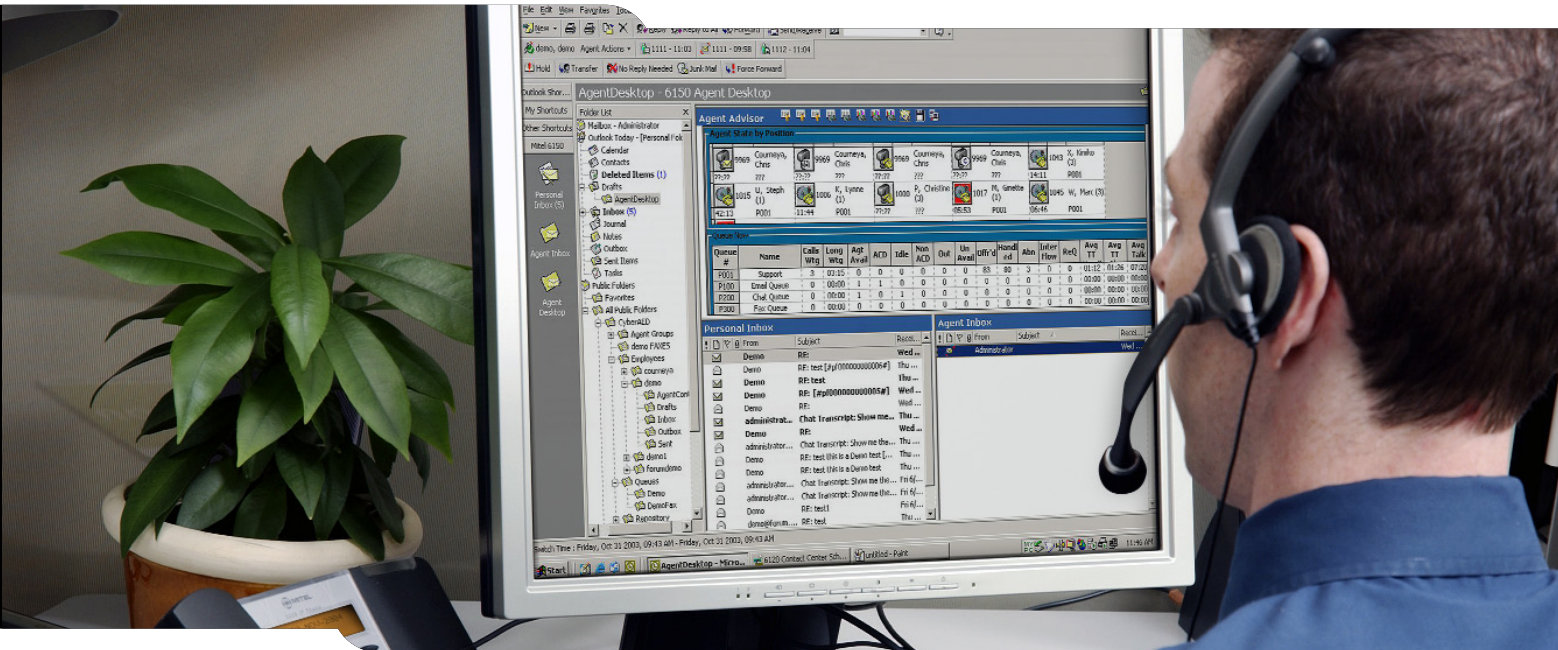


MITEL

6150 | Multimedia Contact Center



Os clientes actuais dos centros de contactos querem contactá-lo no suporte por eles escolhido – voz, correio electrónico, chat na Web ou fax – e esperam que esteja tão receptivo a estes suportes como ao telefone. Consequentemente, necessita de uma solução que lhe permita integrar e manter eficientemente os níveis de serviço em todos os tipos de contactos, monitorizando e gerando relatórios sobre cada um deles.

A Resposta da Mitel

O Mitel® 6150 Multimedia Contact Center integra-se com o Mitel 6110 Contact Center Management (CCM), o Microsoft® Exchange 2000+ e o Microsoft Office 2000+® para fornecer:

- Encaminhamento automático de mensagens de correio electrónico/chats na Web e faxes para o agente com mais tempo de inactividade
- Monitorização em tempo real de todos os agentes e filas de espera multimédia
- Geração de eventos históricos para todos os tipos de suporte
- Previsão de agentes para todos os tipos de suporte

Vantagens do Centro de Contactos

O Mitel 6150 Multimedia Contact Center transforma a sua empresa num centro de contactos totalmente multimédia com capacidade para:

- Servir eficientemente os clientes no suporte por eles escolhido
- Manter o nível de serviço em todos os contactos, assegurando que todos os problemas dos clientes são tratados atempadamente
- Capturar informações mais detalhadas sobre os clientes do que é possível através das comunicações de voz
- Ajudar os clientes a efectuarem transacções online, consultas ou outras actividades baseadas na Web através do chat na Web
- Proteger-se contra processos e reclamações dos clientes graças a um controlo exacto e à geração de relatórios para todos os tipos de contactos



it's about **YOU**

| Funcionalidade | Descrição | Vantagem |
|--|---|---|
| Funcionalidades de Encaminhamento Avançadas | | |
| Filas de Espera Multimédia | Cria filas de espera ilimitadas de correio electrónico/chat na Web/fax, tais como Suporte@suaempresa.com, para distribuir tipos de suporte para o agente com mais tempo de inactividade no grupo. | Optimiza a utilização dos recursos das filas de espera e dos agentes de modo a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço. |
| Encaminhamento Flexível | Transbordo, interfluxo e reintrodução na fila de espera de sessões de correio electrónico/chat na Web/fax, de um modo semelhante ao ACD. | Optimiza a utilização dos recursos das filas de espera e dos agentes de modo a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço. |
| Grupos de Agentes | Encaminha contactos multimédia para um grupo de agentes principal e até três grupos de transbordo. | Optimiza a utilização do conjunto de recursos, criando um fluxo de trabalho mais rentável. Cria consistência nos processos e serviços. |
| Processamento de Agentes "Sem Resposta" | Define temporizadores para tipos de suporte individuais que especificam o período de tempo durante o qual uma mensagem de correio electrónico/chat na Web/fax aguarda resposta de um agente antes de ser novamente introduzida na fila com uma prioridade superior. Se o agente não responder ao pedido, o sistema coloca-o no estado "Tornar ocupado com código de motivo" (apenas para o tipo de suporte actual) e atribui-lhe um evento reintroduzido na fila. | Assegura que os contactos com maior tempo de espera têm a prioridade mais elevada. |
| "Tempo de Reintrodução na Fila por Indisponibilidade do Agente Original" | Quando o cliente envia uma nova mensagem de correio electrónico/chat da Web/fax, o sistema tenta encaminhar o contacto para o agente original. Se o agente não estiver disponível num período de tempo definido, o sistema atribui o contacto a outro agente do mesmo grupo. | Abreva o tempo de resposta, visto que o agente não necessita de consultar a história do cliente antes de o atender - reduzindo o tempo de espera e a frustração dos clientes. |
| Mensagens de Confirmação Automáticas | Cria mensagens de confirmação automáticas exclusivas para cada fila de correio electrónico e chat na Web com base na hora do dia. | Notifica os clientes de que o contacto foi recebido e assegura-os de que os respectivos pedidos estão a ser processados. Também ajuda a eliminar contactos repetidos. |
| Controlo de Clientes | Atribui números exclusivos de resolução de problemas a cada sessão de correio electrónico/chat na Web/fax, interligando toda a história do cliente. | Permite que os gestores e os agentes consultem a história detalhada do contacto com base em números de caso. Permite que o cliente referencie contactos específicos. |

| Funcionalidade | Descrição | Vantagem |
|--|---|--|
| Ferramentas de Produtividade do Agente | | |
| Disponibilidade do Agente nos Vários Tipos de Suporte | Permite que os agentes tenham um ecrã de início de sessão/disponibilidade unificado em todos os tipos de suporte: início/fim de sessão, definir/remover "Tornar ocupado com código de motivo", definir/remover "Não interromper". | Permite que os agentes armazenem o ID de início de sessão que utilizam diariamente. Elimina a necessidade de iniciar sessão em múltiplas aplicações. |
| Histórico do Cliente | Permite que o agente consulte o histórico das sessões anteriores de correio electrónico/fax do cliente, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • Caso actual e toda a correspondência associada a esse contacto • Histórico de todos os contactos enviados e recebidos de um cliente específico | Permite que os agentes consultem o histórico de contactos dos clientes e forneçam um apoio eficaz. |
| Pedidos de Transferência de Suporte | Permite que um agente que não tenha os conhecimentos necessários para responder a um pedido de correio electrónico/chat na Web/fax transfira esse pedido para um agente, fila de espera ou endereço de correio electrónico alternativo. | Permite que o cliente receba as respostas correctas o mais rapidamente possível. |
| Identificação Automática do Agente | Para transferir um pedido de correio electrónico/chat na Web/fax, o agente só necessita de saber o nome do agente para o qual está a transferir o pedido (e não o endereço de correio electrónico desse agente). | Permite a mobilidade dos agentes. O sistema identifica o endereço de correio electrónico quando o agente introduz o nome. |
| Definições "Resposta Não Necessária" ou "Correio Não Solicitado" | Marca um contacto como "Resposta Não Necessária" ou "Correio Não Solicitado". Se um agente receber uma mensagem de correio electrónico/fax e não for necessária qualquer resposta, poderá marcar esse contacto como "Resposta Não Necessária". Se um agente receber uma mensagem de correio electrónico/fax de uma organização de vendas não solicitada, poderá marcar esse contacto como "Correio Não Solicitado". | Permite a geração de relatórios exactos sobre todos os contactos, indicando que o contacto foi recebido e não necessita de resposta. |
| Modelos de Resposta Tipo FAQ | Cria uma pasta de respostas padrão da empresa às Perguntas Mais Frequentes (FAQ, Frequently Asked Questions). O 6150 Multimedia Contact Center adiciona automaticamente as informações adequadas do modelo de FAQ identificadas pelo agente à resposta. | Aumenta a produtividade e reduz os tempos de resposta, mantendo simultaneamente a qualidade através de respostas uniformes. |
| Códigos de Conta | Permite que o agente introduza códigos de conta com base no tópico. | Permite que os supervisores controlem consistentemente o nível de serviço fornecido aos clientes em todos os tipos de suporte. |
| Alertas de Limiar | Os alertas de limiar fornecem um alerta visual aos supervisores/agentes quando o tempo de espera da mensagem de correio electrónico/chat na Web/fax (existente na fila de espera) excede o limiar. | Alerta os supervisores/agentes para que estes possam responder antecipadamente às alterações no nível de serviço. |

O 6150 Multimedia Contact Center integra todos os tipos de suporte no 6110 Contact Center Management (CCM) para:

| Funcionalidade | Descrição | Vantagem |
|---|---|---|
| Gestão do Supervisor | | |
| Geração de Relatórios Multimédia Monitorização Multimédia em Tempo Real Previsão Multimédia | Os supervisores podem ver, gerar, agendar e partilhar 250 tipos de relatórios diferentes sobre todos os elementos do centro de contactos em qualquer horizonte de data e hora. As tabelas e gráficos de todos os relatórios são criados no formato do Microsoft® Excel. | Permite que os supervisores quantifiquem e demonstrem facilmente o desempenho do centro de chamadas comparativamente com os objectivos de nível de serviço e que optimizem as operações do centro de contactos. |
| | Os supervisores vêem dados em tempo real da actividade dos agentes e filas de espera, com monitores e limiares de alarme personalizáveis. Estes dados incluem o estado actual de cada agente, há quanto tempo é que cada agente se encontra nesse estado, quando os agentes iniciam e terminam sessão e outras informações. Os monitores das filas de espera apresentam estatísticas em tempo real. | Permite que os supervisores efectuem a gestão por antecipação do respectivo centro de contactos com base nas condições actuais. Os supervisores podem controlar e fornecer comentários sobre o desempenho e cumprimento do turno de agentes individuais. Estes também podem responder imediatamente a alterações no volume de tráfego e nas condições das filas de espera, de modo a assegurar que os objectivos de serviço são mantidos. |
| | Os supervisores podem prever os requisitos de agentes do centro de contactos com base em informações históricas, tempos de chamada médios, tempos de conclusão e objectivos de nível de serviço. Os supervisores podem também efectuar cenários hipotéticos para melhor compreenderem as implicações das suas decisões antes de as implementarem. | Permite que os supervisores planeiem e efectuem a gestão dos recursos do centro de contactos de um modo mais eficiente e para corresponder aos volumes de tráfego esperados. |

Requisitos de Sistema do 6150 Multimedia Contact Center

| Plataformas de Comunicações | Servidores | Estações de trabalho |
|---|--|--|
| Mitel SX-200® Lightware™ 17, Edição 4 ou posterior Mitel SX-2000® Lightware 29 ou posterior Mitel 3300 Integrated Communications Platform (ICP), todas as versões | 6110 CCM, Versão 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 de RAM Placa de rede | Microsoft Windows 2000+, XP ou 98 Microsoft Outlook 2000+ Microsoft Internet Explorer 6.0+ Pentium III – 800 MHz 256 MB de RAM |

América do Norte
(613) 529 2122
1 800 648 3579

Europa, Médio Oriente e África
Vendas: 0870 9093030
Int.: +44 (0) 1291 430 000

América Latina
(613) 592 2122
1 800 648 3579

Ásia do Pacífico
Tel: +852 2508 9780
Fax: +852 2508 9232

www.mitel.com



Este DOCUMENTO É OFERECIDO A VOCÊ SOMENTE PARA FINS INFORMATIVOS. As informações contidas neste documento, tidas pela Mitel como precisas na data de sua publicação, estão sujeitas a alteração sem prévio aviso. A Mitel não assume qualquer responsabilidade por erros ou omissões eventualmente encontrados neste documento e não terá qualquer obrigação em relação a você por haver tornado este documento disponível, ou em função das informações nele contidas.

M MITEL (logomarca) é marca registrada da Mitel Networks Corporation. Os demais produtos e serviços são marcas registradas de seus respectivos titulares.

© Direitos Autorais 2004, Mitel Networks Corporation. Todos os Direitos Reservados.

GD 7268 PN 51003325RB-PG