

6160 | Intelligent Queue



Bij groeiende verkeersvolumes is het onvermijdelijk dat bellers meer tijd doorbrengen in wachtrijen, wat leidt tot frustratie, afgebroken oproepen en gemiste kansen. Daarom hebt u gereedschappen nodig die u in staat stellen om bellers in wachtrijen te beheren, ze flexibele alternatieven te bieden voor het wachten en ze toe te wijzen aan de agenten die het best gekwalificeerd zijn om hun oproep te behandelen.

Het antwoord van Mitel Networks

Mitel Networks™ 6160 Intelligent Queue is een complete, schaalbare (ondersteunt 4 tot 96 poorten) oplossing waarmee contactcenters via een browser meldingen kunnen verwerken. Met behulp van deze oplossing kunnen supervisors snel en eenvoudig de volgende taken uitvoeren:

- statische en aangepaste aankondigingen voor bellers in wachtrijen maken en weergeven;
- bellers informatie over de geschatte wachttijd en hun positie in de wachtrij bieden;
- bellers informatie over het tijdstip en de datum of op voorwaarden gebaseerde berichten bieden;
- bellers naar de informatie, het ACD-pad of toestel begeleiden dat het best aan hun behoeften voldoet;
- klanten in staat stellen om via het web of voicemail een verzoek in te dienen om te worden teruggebeld;
- gesprekken doorschakelen op basis van nummerherkenning (ANI/CLI), de tijd of de huidige wachtrij-omstandigheden;
- rapporteren over de activiteiten van 6160 Intelligent Queue.

Voordelen voor contactcenters

6160 Intelligent Queue biedt contactcenters geavanceerde functies die:

- bellers van informatie voorzien;
- aan de verwachtingen van bellers voldoen door een positievere ervaring te bieden;
- bellers doorschakelen naar de meest geschikte agentgroep op basis van een serie factoren;
- bellers flexibele contact-alternatieven bieden voor het wachten in wachtrijen;
- waarborgen dat het vereiste serviceniveau wordt gerealiseerd;
- inzicht bieden in de gespreksstromen vanuit het gezichtspunt van de klant.

Functie	Beschrijving	Voordeel
Statische opgenomen aankondiging	Biedt supervisors de mogelijkheid om bellers in een wachtrij vooraf opgenomen aankondigingen te laten horen.	Voordelige en effectieve manier om bellers in een wachtrij te voorzien van algemene informatie; kan "goede" afgebroken oproepen opleveren door bellers informatie te bieden zonder dat ze een agent aan de lijn krijgen.
Informatie over de geschatte wachttijd	Informeert bellers over de verwachte wachttijd en hun positie in de wachtrij.	Voldoet aan de verwachtingen van bellers en biedt ze de mogelijkheid te kiezen of ze in de wachtrij blijven, waardoor de frustratie bij de beller wordt beperkt.
Op voorwaarden gebaseerde berichten	Biedt bellers informatie over het tijdstip en de datum of op voorwaarden gebaseerde berichten.	Biedt bellers de bevestiging dat hun oproep belangrijk is en informeert ze over uitzonderingen voor specifieke tijdstippen en/of dagen.
Automatisch doorschakelen	Voert automatische bewerkingen uit om bellers naar de gewenste informatie, een ACD-pad of een toestel te begeleiden.	Schakelt bellers door naar de agent of bron die het best gekwalificeerd is om hun oproep te behandelen, wat tijdsbesparing biedt ten opzichte van handmatig doorschakelen.
Terugbelbericht	Biedt bellers in een wachtrij de optie om hun telefoonnummer in te voeren en een bericht in te spreken met het verzoek te worden teruggebeld door het contactcenter.	Biedt bellers een flexibel alternatief voor het wachten in wachtrijen, waardoor de frustratie bij de beller tot een minimum wordt beperkt.
Terugbelbericht via het web	Biedt klanten de mogelijkheid om via het web een verzoek in te dienen om te worden teruggebeld.	Biedt bellers een flexibel alternatief voor het wachten in wachtrijen, waardoor de frustratie bij de beller tot een minimum wordt beperkt.
Voorwaardelijk doorschakelen	Biedt de mogelijkheid om oproepen door te schakelen op basis van automatische nummerherkenning (ANI/CLI), het tijdstip en de huidige wachtrijomstandigheden.	Begeleidt bellers volgens flexibele criteria naar de gewenste informatie, een ACD-pad of een toestel, waardoor wachttijden worden beperkt en klanten worden doorgeschakeld naar de agent die het best gekwalificeerd is om hun oproep te behandelen.
Rapportage van gespreksdetails	Biedt de mogelijkheid tot rapportage over de activiteiten van 6160 Intelligent Queue.	Biedt een goed inzicht in de ervaringen van bellers en de zakelijke resultaten, en maakt planning op basis van historische gegevens mogelijk.

Systemeisen voor 6160 Intelligent Queue

Communicatieplatforms	Servers	PC Werkstations (optioneel)
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	Microsoft® Windows® 2000 Server of Windows 2000 Professional Microsoft Internet Explorer 5.5 SP2 Pentium® III - 550 MHz 128 MB RAM 8+ GB harde schijf Netwerkaart Geluidskaart met luidsprekers Dialogic-kaart	Microsoft Windows 98, 2000+ of NT Work Station Microsoft Internet Explorer 5.5 Pentium - 200 MHz 64 MB RAM 150 MB harde schijf Geluidskaart met luidsprekers

Mitel Networks Benelux

Marconibaan 1F
3439 MR Nieuwegein
The Netherlands
Tel: +31 (0)30 8500 030
Fax: +31 (0)30 8500 031

Mitel Networks Ltd

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

DIT DOCUMENT IS ALLEEN BEDOELD TER INFORMATIE. De informatie in dit document is volgens Mitel actueel vanaf de datum van publicatie en kan zonder waarschuwing vooraf worden gewijzigd. Mitel 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.

www.mitel.com

