

# 6160 | Intelligent Queue



Steigende Anrufvolumen haben unweigerlich zur Folge, dass Anrufer mehr Zeit in der Warteschleife verbringen, was zu Frustration, abgebrochenen Anrufen und verpassten Chancen führt. Aus diesem Grund benötigen Sie ein Tool, mit dem Sie Anrufer in Warteschleifen intelligent betreuen und halten können, indem Sie ihnen flexible Möglichkeiten zum Verweilen in der Warteschleifen bieten und sie an den Agenten vermitteln, der ihre Anfrage am besten beantworten kann.

## Die Antwort von Mitel Networks

Mitel Networks™ 6160 Intelligent Queue ist eine komplette, skalierbare (unterstützt 4 – 96 Ports), browserbasierte Ansagelösung für Contact Center. Supervisor und Manager können mit dieser Lösung schnell und intuitiv die folgenden Aufgaben ausführen:

- Statische und angepasste aufgezeichnete Ansagen erstellen und Anrufern in der Warteschleife zur Verfügung stellen
- Anrufern Informationen zur geschätzten Wartezeit oder Warteschleifenposition zur Verfügung stellen
- Anrufern Uhrzeit-/Wochentag-/Datumsansagen oder warteschleifenbedingte Informationen zur Verfügung stellen
- Anrufer zu den Informationen, der Nebenstelle oder dem Pfad für die automatische Anrufverteilung leiten, der ihren Anforderungen am besten entspricht
- Kunden die Möglichkeit eines Rückrufs durch das Contact Center über das Internet oder Voice-Mail bieten
- Anrufweiterleitung basierend auf der Nummer des Anrufers (ANI/CLI), Uhrzeit oder aktuellem Warteschleifenzustand
- Berichterstellung über die Aktivität von 6160 Intelligent Queue

## Vorteile für das Contact Center

6160 Intelligent Queue bietet Contact Centern erweiterte Funktionalität, mithilfe derer:

- Kunden auf dem Laufenden bleiben
- die Erwartungen von Anrufern erfüllt werden, um eine positivere Erfahrung zu ermöglichen
- Anrufer auf Grundlage einer Reihe von Faktoren an die geeignetste Agentengruppe weitergeleitet werden
- Anrufern flexible Kontaktmöglichkeiten als Alternative zum Warten in der Warteschleife geboten werden
- Servicestufenverpflichtungen erfüllt werden
- Der Anruffluss aus Sicht des Kunden beurteilt werden kann

Funktion	Beschreibung	Vorteile
Zuvor aufgezeichnete Ansage (Static Recorded Announcement)	Ermöglicht Supervisoren das Erstellen von zuvor aufgezeichneten Ansagen, die sie Anrufern in der Warteschleife zur Verfügung stellen können.	Kostengünstige und effektive Möglichkeit, um Kunden in der Warteschleife allgemeine Informationen zur Verfügung zu stellen. Dies kann auch dazu führen, dass Anrufe beendet werden, ohne dass der Anrufer mit einem Agenten sprechen musste, da er auf diesem Weg schon alle Informationen erhalten hat.
Ansagen zur Aufenthaltszeit in der Warteschleife	Anrufern wird die voraussichtliche Wartezeit sowie die Position in der Warteschleife mitgeteilt.	Berücksichtigt die Erwartungen der Anrufer und bietet Ihnen die Möglichkeit, zu entscheiden, ob sie in der Warteschleife bleiben möchten oder nicht. Führt zu einer Reduzierung der Anruferfrustration.
Situationsbedingte Ansagen	Anrufern werden Uhrzeit-/Wochentag-/Datumsansagen oder warteschleifenbedingte Informationen zur Verfügung gestellt.	Gibt Anrufern das Gefühl, dass ihr Anruf wichtig ist, und versorgt sie mit Informationen zu besonderen Ausnahmeregelungen.
Sprachleitbaum	Mithilfe von Sprachleitbaumfunktionen werden die Anrufer zu den am ehesten zutreffenden Informationen, zum geeigneten ACD-Pfad oder zur richtigen Nebenstelle weitergeleitet.	Vermittelt Anrufer an den besten Agenten/die besten Ressourcen für die Bearbeitung ihres Anrufs. Zeitsparend im Vergleich zur manuellen Weiterleitung.
Voice Callback (Rückruf durch einen Contact Center-Agenten)	Anrufern in der Warteschleife wird die Möglichkeit geboten, einen Anruf durch das Contact Center zu erbitten, indem sie ihre Telefonnummer eingeben und eine Sprachnachricht hinterlassen.	Bietet Kunden eine flexible Alternative zum Warten in der Warteschleife und reduziert so die Frustration der Anrufer.
Web Callback („Rückruf“ über das Internet)	Kunden können eine Anforderung eines Rückrufes durch das Contact Center über das Internet absenden.	Bietet Kunden eine flexible Alternative zum Warten in der Warteschleife und reduziert so die Frustration der Anrufer.
Situationsbedingte Weiterleitung	Anrufe können nach automatischer Rufnummeridentifizierung (ANI/CLI), Uhrzeit oder aktuellem Warteschleifenzustand weitergeleitet werden.	Leitet Anrufer basierend auf flexiblen Kriterien so schnell wie möglich an den/die geeignetste/n Nebenstelle/n oder ACD-Pfad/e weiter. So werden Wartezeiten reduziert und gleichzeitig sichergestellt, dass der Anrufer mit dem Agenten verbunden wird, der seinen Anforderungen am besten entspricht.
Berichte über Anruferdetails	Berichterstellung über die Aktivität von 6160 Intelligent Queue.	Bietet einen klaren Überblick über die Anrufererfahrung und die Geschäftsergebnisse und dient der Zukunftsplanung.

## 6160 Intelligent Queue – Systemanforderungen

Kommunikationsplattformen	Server	Arbeitsstationen (Optional)
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	Microsoft® Windows® 2000 Server oder Windows 2000 Professional Microsoft Internet Explorer 5.5 SP2 Pentium® III – 550 MHz 128 MB RAM 8+ GB Festplatte Netzwerkkarte Soundkarte mit Lautsprechern Dialogkarte	Microsoft Windows 98, 2000+ oder NT Work Station Microsoft Internet Explorer 5.5 Pentium – 200 MHz 64 MB RAM 150 MB Festplatte Soundkarte mit Lautsprechern

**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](http://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 7257 PN 51003326RB-GR