

6160 | Intelligent Queue



L'aumento dei volumi delle chiamate comporta inevitabilmente il prolungamento dei tempi di attesa in coda, che sono all'origine di frustrazione, chiamate annullate e opportunità mancate. È quindi fondamentale disporre di strumenti che consentano di gestire e trattenere in modo intelligente i chiamanti in coda, fornendo loro alternative flessibili alla semplice attesa in coda e inviandoli all'agente più qualificato per rispondere alle loro richieste.

La risposta di Mitel Networks

Mitel Networks 6160 Intelligent Queue è una soluzione completa e scalabile (supporta da 4 a 96 porte) per annunci registrati per contact center basata su browser, che consente ai supervisor e ai responsabili di svolgere le seguenti operazioni in modo rapido e intuitivo:

- Creare e inviare annunci registrati statici e personalizzati ai chiamanti in coda
- Fornire ai chiamanti indicazioni sul tempo di attesa previsto e sulla posizione occupata nella coda
- Inviare ai chiamanti messaggi con l'indicazione di ora, giorno della settimana e anno o delle condizioni di accodamento
- Guidare i chiamanti fornendo loro le informazioni, l'interno o il percorso ACD che meglio rispondono alle loro esigenze
- Consentire ai clienti di chiedere di essere richiamati via Web o di lasciare un messaggio in casella vocale

- Instradare le chiamate in base al numero da cui stanno effettuando la chiamata (ANI/CLI), all'ora del giorno o alle condizioni correnti di accodamento
- Generare un rapporto sull'attività di 6160 Intelligent Queue

Vantaggi per il contact center

6160 Intelligent Queue fornisce ai contact center funzionalità avanzate in grado di:

- Mantenere informati i clienti
- Gestire le aspettative dei chiamanti per permettere un'esperienza più positiva
- Assegnare i chiamanti al gruppo di agenti più appropriato in base a una serie di fattori
- Fornire ai chiamanti contatti flessibili in alternativa all'attesa in coda
- Fare fronte agli impegni relativi al livello di assistenza
- Considerare i flussi delle chiamate dal punto di vista dei clienti



it's about **YOU**

Funzionalità	Descrizione	Vantaggio
Annuncio registrato statico	Consente ai supervisori di creare annunci preregistrati e di inviarli ai chiamanti in coda.	Consente di fornire informazioni generali ai clienti in coda a un costo contenuto e in modo efficace. Può ridurre il numero di rinunce fornendo informazioni senza che il chiamante debba parlare con un agente.
Messaggi sui tempi di attesa in coda	Fornisce ai chiamanti indicazioni sul tempo di attesa previsto e sulla posizione occupata nella coda.	Gestisce le aspettative dei chiamanti e consente loro di scegliere se rimanere o meno in coda, riducendo la frustrazione.
Messaggi sulle condizioni di accodamento	Invia ai chiamanti messaggi con l'indicazione di ora, giorno della settimana e anno o delle condizioni di accodamento.	Rassicura i chiamanti garantendo la massima attenzione per la loro chiamata o li informa su eccezioni legate a particolari orari o giorni.
Struttura vocale	Esegue operazioni di struttura vocale per aiutare i chiamanti ad accedere alle informazioni, al percorso ACD o all'interno più appropriato.	Mette in contatto i chiamanti con il migliore agente o le migliori risorse in grado di gestire le loro chiamate, con un notevole risparmio di tempo rispetto ai trasferimenti manuali.
Richiamata vocale	Consente ai chiamanti in coda di inserire il proprio numero di telefono e di lasciare un messaggio vocale in cui richiedono di essere richiamati dal contact center.	Fornisce ai clienti un'alternativa flessibile all'attesa in coda, riducendo la frustrazione del chiamante.
Richiamata sul Web	Consente a un cliente di inoltrare una richiesta per essere richiamato tramite Web.	Fornisce ai clienti un'alternativa flessibile all'attesa in coda, riducendo la frustrazione del chiamante.
Instradamento condizionale	Consente di instradare le chiamate in base all'identificazione automatica del numero (ANI/CLI), all'ora o alle condizioni di accodamento correnti.	Guida rapidamente i chiamanti all'interno o al percorso ACD più appropriato sulla base di criteri flessibili, riducendo così i tempi di attesa e garantendo al chiamante l'assistenza dell'agente più adatto a rispondere alle sue esigenze.
Generazione di rapporti con i dettagli delle chiamate	Consente di generare un rapporto sull'attività di 6160 Intelligent Queue	Fornisce un'immagine reale dell'esperienza del chiamante e dei risultati commerciali e consente di pianificare gli approcci futuri.

Requisiti di sistema per 6160 Intelligent Queue

Piattaforme di comunicazione	Server	Workstation (facoltative)
Mitel Networks SX-2000® Lightware™ 17, versione 4 o successiva Mitel Networks SX-2000® Lightware 29 o successivo Mitel Networks 3300 Integrated Communications Platform (ICP), tutte le versioni	Microsoft® Windows® 2000 Server o Windows 2000 Professional Microsoft Internet Explorer 5.5 SP2 Pentium® III - 500 MHz 128 MB di RAM Disco rigido da 8+ GB Scheda di rete Scheda audio con altoparlanti Scheda dialogica	Microsoft Windows 98, 2000+ o NT Work Station Microsoft Internet Explorer 5.5 Processore Pentium a 200 MHz 64 MB di RAM Disco rigido da 150 MB Scheda audio con altoparlanti

Mitel Networks Italia
Centro Direzionale Milano Oltre
Palazzo Leonardo
Via Cassanese
20090 Segrate (MI), Italia
Int: +39 02 213023 1
Fax: +39 02 21302 333

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

www.mitel.com



IL PRESENTE DOCUMENTO VIENE FORNITO ESCLUSIVAMENTE A SCOPO INFORMATIVO. Al momento della pubblicazione, Mitel assicura l'accuratezza delle informazioni contenute in questo documento, che sono tuttavia soggette a modifiche senza preavviso. Mitel declina qualsiasi responsabilità per eventuali omissioni o errori riscontrati nel presente documento e non si assume alcun obbligo nei confronti dei lettori per aver reso pubblico il suddetto documento o per le informazioni in esso contenute.

M MITEL (design) è un marchio registrato di Mitel Networks Corporation. Tutti gli altri prodotti e servizi sono marchi registrati dei rispettivi proprietari.

© Copyright 2004, Mitel Networks Corporation. Tutti i diritti riservati.

GD 7254 PN 51003326R8-IT