



GEÏNTEGREERDE OPLOSSING VOOR CALLCENTERS

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Telecommunicatie is een van de belangrijkste factoren bij het opbouwen van een klantenrelatie. De rol van callcenters is hierbij van toenemend belang omdat steeds meer gesprekken hier worden afgehandeld. Van strategisch belang hierbij zijn de capaciteit van het callcenter, het vermogen van uw agents om de vragen van klanten te beantwoorden en efficiënt af te handelen en de kwaliteit van de geboden service. Deze eigenschappen zijn een weerspiegeling van het imago van het hele bedrijf.

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office is afgestemd op de wensen van kleine en middelgrote ondernemingen.

Het is een complete en geïntegreerde oplossing voor callcenters die het "alles-in-één"-principe van **OmniPCX Office** Office bekrachtigt. Het pakket biedt de volgende mogelijkheden:

- verbeterde afhandeling van oproepen;
- afhandeling van meer oproepen;
- optimale efficiëntie en effectiviteit van de faciliteiten van het bedrijf;
- beheer van de kwaliteit van de service;
- controle van en anticipatie op de inkomende stroom oproepen.

Met deze professionele oplossing kunnen kleine en middelgrote bedrijven de telefonische respons, het welkomstbericht van het bedrijf en andere gerelateerde diensten drastisch verbeteren. Met de geavanceerde functies voor het in de wachtrij plaatsen en omleiden van oproepen kan het beheer van een grote stroom inkomende berichten worden geoptimaliseerd. Tegelijkertijd wordt de kwaliteit van de service naar de klant gewaarborgd.

Dankzij de intuïtieve grafische gebruikersinterfaces is Alcatel **OmniTouch** Call Center Office erg

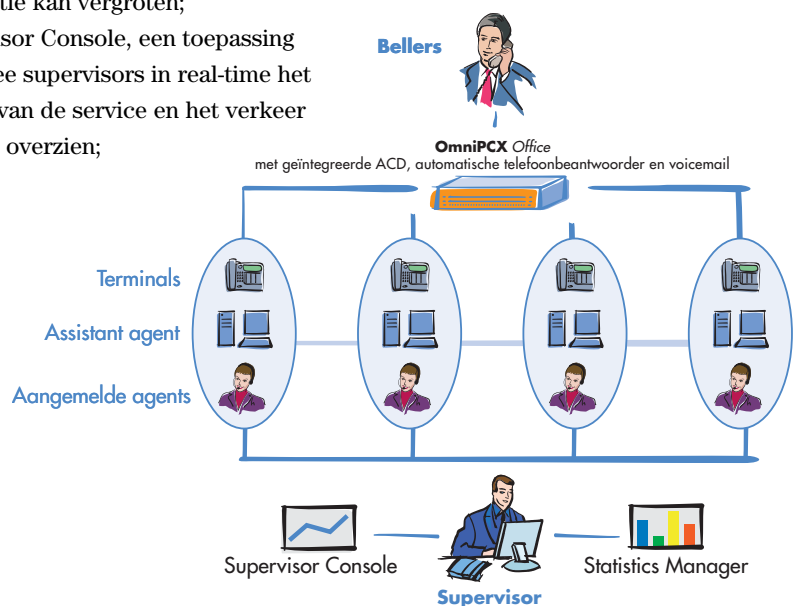
gemakkelijk te installeren, te configureren en te gebruiken.

Deze oplossing richt zich niet alleen op callcenters die alleen spraakoproepen afhandelen maar ook op services die geavanceerde welkomstberichten vereisen. Inhoud van het pakket:

- ACD (Automatic Call Distribution automatische oproepverdeling) om de verwerking van inkomende oproepen te verbeteren;
- Agent Assistant, een pc-toepassing waarmee een agent zijn of haar efficiëntie kan vergroten;
- Supervisor Console, een toepassing waarmee supervisors in real-time het niveau van de service en het verkeer kunnen overzien;

- Statistic Manager, een toepassing waarmee de gegevens over het verkeer en over opgeslagen oproepen kunnen worden verwerkt.

Aangezien deze oplossing is geïntegreerd met **OmniPCX Office**-toepassingen zoals de automatische telefoonbeantwoorder en voicemail, is het mogelijk voor bedrijven om slechts een nummer voor de telefooncentrale te gebruiken en kunnen bellers op een gepaste manier hun berichten achterlaten.



GEÏNTEGREERDE OPLOSSING VOOR CALLCENTERS

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Oproepverdeling

Het principe van oproepverdeling bestaat uit de verdeling van oproepen onder beschikbare agents. Er kunnen maximaal 32 agents deel uitmaken van een of meerdere groepen. Deze agents kunnen gebruikmaken van alle typen terminals, inclusief DECT-extensies voor mobiele agents. Er kunnen maximaal 8 groepen worden gedefinieerd.

Inkomende oproepen worden automatisch verdeeld onder services (groepen) op basis van het gebelde nummer (DNIS) en/of het nummer van de bellende partij (ANI). Oproepen kunnen ook worden verdeeld door de automatische telefoonbeantwoorder.

In elke groep worden oproepen volgens drie methoden verdeeld onder de agents:

- langste inactieve periode;
- vaste prioriteit;
- roterende prioriteit.

Het openen en sluiten van elke groep wordt bepaald door perioden die worden gedefinieerd door de beheerder of kunnen worden opgegeven in Supervisor Console.

Wachtrij

Elke groep heeft een welkomstboodschap die de beller te horen krijgt. Als alle agents van de groep bezet zijn, worden oproepen in chronologische volgorde in de wachtrij geplaatst. Er is voor elke groep één wachtrij. Afhankelijk van de situatie (in wachtrij, afrading, service gesloten) krijgt de beller een passend bericht te horen. De grootte van de wachtrij (aantal oproepen in de wachtrij) is dynamisch en gebaseerd op het aantal actieve agents.

De beller kan echter op elk moment de wachtrij verlaten.

Er kunnen verschillende prioriteiten worden toegewezen aan de groepen en gesprekken kunnen worden verplaatst van de ene naar de andere groep als de wachttijd te lang is.

Agent Assistant

Met de Agent-toepassing wordt de activiteit van agents verbeterd doordat zij kunnen beschikken over sessiebeheer, persoonlijke statistieken en pop-upschermen. De agent kan zich richten op de klanttevredenheid en zo de effectiviteit van de oproep verhogen. Met toegewezen ACD-functies kunnen agents hun sessie beheren (aanmelden/afmelden, afhandelen, pauzeren) en groepen openen/sluiten. De agent heeft toegang tot gegevens zoals het gebelde nummer en het nummer van de bellende partij, de bereikte groep en de tijd dat de oproep in de wachtrij heeft gestaan. Daarnaast biedt deze toepassing een classificatie van oproepen en mogelijkheden voor vrije classificatie.

Om de stroom oproepen te optimaliseren kan de agent het aantal wachtende oproepen in de groepen die hij of zij beheert het activiteitspercentage en de classificatiestatus van de afgehandelde oproepen weergeven. De agent kan ook het oproeplogboek raadplegen.

The screenshot shows the Agent Assistant interface with several components labeled:

- Gebeld nummer en nummer van bellende partij**: Points to the top status bar showing the caller's number (0390677175) and the agent's number (0057).
- Status van de agent**: Points to the agent's status icon (a person with a checkmark).
- Vaardighedenbeheer**: Points to the 'Order' button.
- Tijd in wachtrij en duur van gesprek**: Points to the timer showing '00:00:00'.
- Kwalificatie van een oproep**: Points to the dropdown menu showing 'No type associated'.
- Persoonlijk activiteitspercentage**: Points to the 'activity rate (1 hour)' chart.
- Gebelde ACD-groep**: Points to the 'Counters (minutes)' chart.
- Persoonlijke kwalificatiestatistieken**: Points to the 'Type' table.
- Statistieken van de groepen van de agent**: Points to the 'Calls per group' bar chart.

Type	Code	Calls Qty
1		1
2		0
3		0
4		0
5		0
6		0
7		0
8		0
9		0
10		0
Total Served		2

GEÏNTEGREERDE OPLOSSING VOOR CALLCENTERS

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Tot slot kan de agent profiteren van pop-upschermen waarin de contactgegevens voor de inkomende oproep worden weergegeven. De toepassing wordt geleverd met een vooraf gedefinieerde Microsoft® Access™-database die kan worden aangepast aan uw eigen wensen. Bovendien is er interactie mogelijk met PIMphony voor telefoniefuncties (oproep beantwoorden, enz.) en pop-ups en met Microsoft® Outlook™, Act!™, GoldMine® of Microsoft® Access™. Raadpleeg de productspecificaties van PIMphony voor meer informatie.

worden weergegeven in tabellen of grafieken. Het is mogelijk om gegevens te downloaden vanuit **OmniPCX Office** zodat u deze off line kunt verwerken. Vooraf gedefinieerde rapporten kunnen automatisch worden afgedrukt. De statistische gegevens hebben betrekking op de groep(en) (aantal oproepen en gemiddelde duur van ontvangen oproepen, oproepen in de wachtrij, enz.), de agents (beantwoorde ACD-oproepen, gemiddelde duur van gesprekken, enz.) en de classificatie van oproepen.

Ondersteunde telefoons

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office ondersteunt de volgende toestellen voor agents:

- Reflexes™- en e-Reflexes™-terminals;
- IP Touch-terminals;
- DECT-terminals;
- PIMphony IP-softphone;
- Analoge toestellen.

Met PIMphony IP en e-Reflexes™ is het mogelijk om een IP-callcenter op te zetten in het bedrijf waardoor externe agents mogelijk zijn.

Supervisor Console

Functies van de Supervisor-toepassing:

- real-time analyse van prestaties van agents, groepen en lijnen;
- aanpassing van de status van een agent of groep.

Statistic Manager

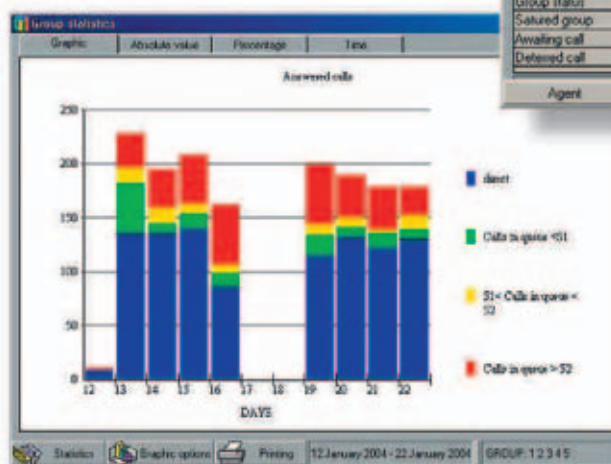
Als aanvulling op de real-time controle kunnen samengevoegde statistieken voor verschillende perioden (dagelijks, maandelijks of aangepaste periode)

No.	Station	Name	Group	Rank	Rate	Status
1		Smith	1	01	0%	Off duty
2	102	Jones	1	148	9%	Ringring
3	103	Hary	1	149	0%	No answer
4	101	Marin	1 2	140 252	26%	A.C.D. busy
5	105	Ramirez	2	02	0%	FAULTY
6	106	Muller	2	03	0%	FAULTY
7	107	Meyer	2	04	0%	FAULTY
8	108	Lopez	2	05	0%	Off duty

	Group 1	Group 2	Group 3	Group 4	Group 5	Group 6	Group 7	Group 8
Answered calls	1	0						
Calls being routed	1	0						
Waiting time < overflow time	0	0						
Waiting time > overflow time	0	1						
In queue > S1	0	1						
In queue > S2	0	1						
Detected calls	0	0						
Calls service closed	0	0						
Group status	Open(M)	Open(M)						
Saturated group								
Awaiting call								
Detected call								

Agent: Parameters: Lines: [192.168.92.246] 08/12/2003 17:43

Supervisor Console



Statistic Manager

