

Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office

Call-Center-Lösung für KMU

Telekommunikation ist ein Schlüssel für erfolgreiche Kundenbeziehungen. Call-Center werden immer wichtiger, weil sie immer mehr Anrufe bearbeiten müssen. Das Call-Center ist von strategischer Bedeutung. Seine Kapazität, die Fähigkeit der Mitarbeiter, Kundenfragen zu beantworten und die Service-Qualität prägen maßgeblich das Image Ihres gesamten Unternehmens.

Überblick

Das Alcatel OmniTouch® Call Center Office wurde speziell für die Anforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU) entwickelt.



Diese Komplexe Call-Center-Lösung unterstreicht die Positionierung der Alcatel-Lucent OXO Connect als „All-in-One“-Plattform. Die professionelle Lösung ermöglicht kleinen und mittleren Unternehmen, ihre telefonische Erreichbarkeit, die Anruferbegrüßung durch das Unternehmen und weitere Telefondienste entscheidend zu verbessern. Dank ausgefeilter Warteschleifen- und Verteilungsfunktionen werden auch große Mengen eingehender Anrufe optimal verarbeitet. Dabei bleibt die Servicequalität für die Anrufer gewahrt. Die Installation, Konfiguration und Nutzung des OmniTouch Call Center Office ist dank intuitiver grafischer Benutzeroberflächen besonders einfach.

Die Lösung eignet sich für kleine Call-Center, aber auch für Service- Unternehmen mit komplexeren Anforderungen an die Anrufannahme.

Dank ihrer Integration mit der Automatischen Vermittlung, der Voicemail und anderen Funktionen der OXO Connect sorgt sie dafür, dass Ihr Unternehmen unter einer einzigen zentralen Rufnummer erreichbar ist. Zudem ermöglicht sie Anrufern, Nachrichten zu hinterlassen, wo dies sinnvoll und angemessen ist.

Merkmale

- Automatic Call Distribution (ACD) – ermöglicht es, mehr Anrufe anzunehmen und sie besser zu verteilen
- Agent Assistant – optimiert die Effizienz der Mitarbeiter und die effektive Nutzung der Unternehmens-Ressourcen
- Supervisor Console – Echtzeit- Beobachtungsfunktion und Supervisor- Übersicht über das Anrufaufkommen
- Statistic Manager – zur Auswertung der im System gespeicherten Datenübertragungs- und Anrufdaten zwecks Kontrolle der Service-Qualität
- Smart Call Routing (SCR)
- Remote-Agent für VPN-Funktionalität

Datenblatt

Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office

Anrufverteilung und Warteschlangenverwaltung

Die Anrufverteilung leitet die Gespräche an verfügbare Agenten weiter. Dabei werden eingehende Anrufe anhand

der angerufenen Nummern und der Anrufernummern automatisch an die zuständigen Gruppen weitergeleitet. Hierzu kann auch die Automatische Vermittlung verwendet werden. In der jeweiligen Gruppe werden die Anrufe auf die Agenten verteilt. Für jede Gruppe wird eine eigene Begrüßungsansage wiedergegeben. Sind alle Agenten der Gruppe im Gespräch, werden die Anrufer in chronologischer Reihenfolge in die

Warteschlange eingereiht, wobei jede Gruppe über eine eigene Warteschlange verfügt. Den Anrufern werden auf die Situation abgestimmte Ansagen vorgespielt. Die Länge der Warteschlange wird dynamisch anhand der Anzahl aktiver Agenten festgelegt. Anrufer können die Warteschlange jedoch jederzeit verlassen. Jeder Gruppe lässt sich eine bestimmte Priorität zuweisen, sodass Anrufer bei zu langer Wartezeit an eine andere Gruppe weitergeleitet werden können. Über die visuelle Warteschlange können Mitarbeiter den Anruf eines als wichtig identifizierten Anrufers in der Warteschlange direkt manuell annehmen.

Smart Call Routing

The SCR can route incoming calls by analyzing caller number, called number and optionally an account code seized by the caller. Depending on open/closed hours calendars, the call is automatically routed to any company destination, from users groups including Office call center group, voice mail or any dial able destination.

SCR supports up to 10000 routing criteria.

Anwendungen

Tabelle 1 gibt einen Überblick über die drei OXO Connect-Anwendungen, die Bestandteil des OmniTouch Call Center Office sind.

Tabelle 1. Anwendungen

Anwendung	Funktion
Agent Assistant	<p>Unterstützt die Tätigkeit der Agenten durch die folgenden Merkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sitzungskontrolle • Persönliche Statistiken • Bildschirm-Popups • Visuelle Warteschlangensteuerung
Supervisor Console	<p>Verbessert die Übersicht durch die folgenden Merkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Echtzeit-Leistungsanalyse für Agenten, Gruppen und Leitungen • Anpassung von Agenten- oder Gruppenstatus • Click-to-Call-Bericht • Smart Call Routing (SCR)-Bericht • Flexible und angepasste Darstellungsmodi: Tabelle, modular oder Symbolleiste
Statistic Manager	<p>Zeigt konsolidierte Statistiken in Form von Tabellen oder Grafiken für unterschiedliche Zeiträume und lädt die Daten der OXO Connect für Offline-Berechnungen herunter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellt automatisch vordefinierte Berichte für: <ul style="list-style-type: none"> → Gruppen <ul style="list-style-type: none"> – Anzahl der Anrufe – Durchschnittliche Dauer der angenommenen Anrufe und der Zeit in der Anrufwarteschlange → Mitarbeiter: <ul style="list-style-type: none"> – Über ACD beantwortete Anrufe – Durchschnittliche Gesprächsdauer → Anrufklassifizierung

In Tabelle 2 sind die zahlreichen von der Lösung unterstützten Telefonmodelle aufgeführt.

Tabelle 2. Unterstützte Telefone

ALE-DeskPhones Enterprise: ALE-300, ALE-400, ALE-500 und ALE-DeskPhones Essentials: ALE-20h et ALE-30h
Alcatel-Lucent 8088 V3 Smart DeskPhone
Alcatel-Lucent 8078s, 8068s, 8058s, 8028s Premium DeskPhone modelle
Alcatel-Lucent 8018, 8008G, 8008, DeskPhone modelle
Alcatel-Lucent 8212, 8234, 8244, 8254, 8262, 8262EX DECT-Telefone ((TDM DECT & IP-DECT)
Alcatel-Lucent 8158s, 8168s WLAN Telefone
ALE-2, ALE-3 SIP DeskPhone (Basic reihe)
Alcatel-Lucent PIMphony™ Softphone und Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone (IPDSP)
Open SIP-Telefone
Analoge Telefonies

Angebotsübersicht

Das Welcome-Paket ist eine einfache und professionelle Begrüßungslösung für den Einstieg, die speziell auf die Anforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen zugeschnitten ist und bei Bedarf ausgeweitet werden kann. Das Einstiegspaket hat fünf Basic Agent-Plätze.

Mittels flexibler Optionen lassen sich auf allen Plattformen beliebige Lösungen von 5 Basic Agent-Plätzen bis zu 32 PC-Agent-Plätzen mit Supervisor- und Statistikfunktion einrichten (siehe Tabelle 3).

Tabelle 3. „Welcome“-Paket

Alcatel-Lucent Omnitouch Call Centre Office		
Basic Agent	5	Maximum 32
Agent Desktop: Basic Agent plus Agent Assistant	Option	Maximum 32
Agent Assistant: PC	Option	Maximum 32
Supervisor	Option	Maximum 32
Statistic	Option	

Hinweis: Smart Call Routing ist als eigenständige Softwarelizenzen verfügbar und setzt nicht das Welcome-Paket voraus.

Technische Daten

Allgemeine Funktionen

- Anzahl der ACD-Gruppen: 8
- Anzahl der Supervisor: 8
- Anzahl der Agenten: 32 aktive
- ACD-Ports: Maximal 16
- ACD-Verteilungsprinzip für eingehende Anrufe: Anrufernummer und/oder angerufene Nummer; max. 10.000 Einträge, über die automatische Vermittlung
- Mitarbeiter-Auswahlmodus für die Anrufverteilung: längste Ruhezeit, rotierend, feste Priorität
- Zuordnung von Mitarbeitern zu mehreren Gruppen: Ja

- Anzahl der Prioritätsstufen für Gruppen: 8
- Option zur automatischen Rufannahme für ACD-Agenten
- Aufbewahrung von Statistiken: 14 Monate

Warteschlangen

- Warteschlange je Gruppe: 1
- Größe je nach Gruppe und Dynamik, basierend auf der Anzahl der aktiven Mitarbeiter
- Möglichkeit zum Hinterlassen einer Nachricht beim Verlassen der Warteschlange
- Gruppenüberlauf: An eine andere ACDGruppe (keine Zuweisung)

Gruppen-Rufumleitung

- An die Mailbox der ACD-Gruppe
- An interne oder externe Zielrufnummern

Öffnen und Schließen von Gruppen

- Manuell durch Supervisor
- Zeitintervalle
- Feiertage

Änderung des Mitarbeiterstatus

- Vom Mitarbeiter über das Telefon
- Vom Mitarbeiter über den Agent Assistant
- Vom Supervisor über die Supervisor Console

Sprachnachricht

- 7 Nachrichten je ACD-Gruppe
- Begrüßungsansage
- Benutzercode-Nachricht
- 2 Warteschlangen-Ansagen
- 1 optionale Ansage zur geschätzten Wartezeit oder Anzahl der wartenden Anrufe (aufgezeichnete Nachricht)
- Ablehnungsansage
- Geschäftszeitenansage

ACD-Merkmale für Mitarbeiter

- Passwortschutz
- Individuelle Anpassung von Mitarbeiteranwendungen
- Free Seating
- Persönliche Statistiken
- Anruflklassifizierung
- Wartende Anrufe in Warteschlangen von Gruppen mit Wartezeit
- Click-to-Call: Freies Wählen, Kopieren und Einfügen, Anwählen über Name, LDAP

- Click-to-call: Free dialing, copy and paste, dial by name, Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)

ACD-Merkmale für die Anrufbearbeitung

- Anrufernummer
- Anrufnummer
- Erreichte Gruppe
- Anruflklassifizierung
- Wartezeit in Warteschlange für Anruf
- Visuelle Warteschlangensteuerung
- Anrufdauer
- Bildschirm: Popup Integrierter, verbundener und spezifischer Modus
- Kundencode: 15 Zeichen

SCR: Smart Call Routing

- Routing-Kriterien: Kundencode, Anruferkennung (CLI), Empfängererkennung (DDI): (10.000 Einträge)
- Geschäfts- und Schließzeiten: Planung (10 Einträge) und Feiertage (Sondertage): (100 Einträge)

- Routing-Ziele: ACD, MLAA, Externe/interne Nummer und interne Gruppe
- SCR-Anrufprotokoll: Über Supervisor-Anwendung: (2000 Einträge)

Anwendungsspezifikationen

- Anwendungen: Agent Assistant, Supervisor Console und Statistic Manager
- Sprachen: 18; Anwendungen und Hilfe
- CPU: Intel Pentium 500 MHz
- RAM: 128 MB
- Festplattenspeicher: 50 MB / 500 MB für statistische Daten eines Jahres
- Ethernet-Karte
- Betriebssystem:
 - Windows 8: 32/64 bits
 - Windows 8.1: 32/64 bits
 - Windows 10: 32/64 bits
 - Windows 11: 32/64 bits
 - Windows server 2012
 - Windows server 2016
 - Windows server 2019
 - Windows server 2022