

# 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.



### ÜBERSICHT

Das Alcatel OmniTouch® Call Center Office wurde speziell für die Anforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU) entwickelt. Diese komplette 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, ihre Anruferbegrüßung durch das Unternehmen und weitere Telefondienste entscheidend zu verbessern. Dank ausgefeilter Warteschlangen- 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)

## 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 (SCR)

Beim Smart Call Routing werden eingehende Anrufe durch Analyse der Anrufernummer und der angerufenen Nummer sowie optional durch einen dem Anrufer zugeordneten Kundencode weitergeleitet. Unter Berücksichtigung von Öffnungszeiten wird der Anruf dann automatisch an einen beliebigen Ziellort im Unternehmen übergeben – an einzelne Benutzer oder Gruppen, unter anderem Office Call Center-Gruppen, Voicemail oder sonstige anwählbare Anrufziele. SCR unterstützt bis zu 10.000 Routing-Kriterien.

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

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

**Tabelle 2. Unterstützte Telefone**

Alcatel-Lucent IP und digitale Premium DeskPhones

Alcatel-Lucent IP Touch®-Telefone der Serie 8

Alcatel-Lucent Digitaltelefone der Serie 9

Alcatel-Lucent DECT-Telefone 8212/8232/8242/8262/8262EX\* (TDM-DECT und IP-DECT)

Alcatel-Lucent WLAN-Telefone OmniTouch 8118 und 8128

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation für iPhone, Android und Windows Phone

Alcatel-Lucent PIMphony™ Softphone

Alcatel-Lucent OmniTouch 8082 My IC Phone

Alcatel-Lucent 8018 und 8001/8001G Deskphones

Open SIP-Telefone

Analoge Telefone

\* Verfügbar im Jahr 2017

## 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 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 CENTER OFFICE		
Basic Agent	5	Max. 32
Agent Desktop: Basic Agent plus Agent Assistant	Optional	Maximal 32
Agent Assistant: PC	Optional	Max. 32
Supervisor	Optional	Maximal 8
Statistik	Optional	Festplatte erforderlich, nur auf PowerCPU

Hinweis: Smart Call Routing ist als eigenständige Softwarelizenz verfügbar und setzt nicht das Welcome-Paket voraus. Es wird hierfür keine Festplatte benötigt.

### 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 ACD-Gruppe (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

#### 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), Empfängerkennung (DDI): (10.000 Einträge)
- *Geschäfts- und Schließzeiten:* Planung (10 Einträge) und Feiertage (Sondertage): (100 Einträge)
- *Routing-Ziele:* ACD, MLLA, 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 7: 32/64 Bit SP1,
  - Windows 8: 32/64 Bit,
  - Windows 8.1: 32/64 Bit,
  - Windows 10: 32/64 Bit.
  - Windows Server 2008 R2 (64 Bit) SP1,
  - Windows Server 2012 64 Bit

#### enterprise.alcatel-lucent.com

Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Enterprise-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: [enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks](http://enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks). Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. (September 2016)