

Automatic Call Distribution

Die dynamische Anrufverteilung im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom. Damit vernetzen Sie Ihre Agenten, Filialmitarbeiter, Backoffice-Spezialisten und Teleworker an beliebigen Standorten.



Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Management Summary	3
2. Produktbeschreibung	5
2.1 Überblick	5
2.2 Für wen ist die Automatic Call Distribution interessant?	6
2.3 Vor dem Gespräch eines Agenten	7
2.4 Während des Gesprächs eines Agenten	8
2.5 Weiterverbinden an andere Skillgruppen	9
2.6 Nach dem Gespräch eines Agenten/Nachbearbeitungszeit	9
2.7 Die Fälle „Keine Antwort“/„Besetzt“	9
2.8 Abmeldung	10
2.9 Permanentanmeldung von Agenten	10
3. Weitere Produktdetails	11
3.1 Call-Flow – Variante 1: Weiterleiten in eine Skillgruppe.....	11
3.2 Call-Flow – Variante 2 : Vorqualifizierung nach Kundenanliegen ...	12
3.3 Unsere Leistungen nach Ihren Anforderungen	14
3.4 Web-Oberflächen der Automatic Call Distribution	15
3.4.1 Administratoransicht	15
3.4.2 Agentenansichten (Beispiele)	17
3.5 Auswertungsmöglichkeiten	20
3.5.1 Online-Monitoring	20
3.5.2 Historisches Reporting	21
3.6 Voraussetzungen	21
4. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf	23
5. Glossar	24

1. Management Summary

Mit der Automatic Call Distribution können beliebig viele Standorte unter einer einheitlichen Servicenummer erreicht und Kundenkontakte schneller an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet werden. So werden Agenten, Filialmitarbeiter, Backoffice-Spezialisten und Teleworker bei der Verteilung eingehender Anrufe über die Automatic Call Distribution dynamisch vernetzt. Über alle Standorte hinweg können bislang oftmals ungenutzte Ressourcen optimal eingesetzt und Lasten gleichmäßig verteilt werden. Mit der Einrichtung von Skillgruppen und der problemlosen Weiterleitung zwischen diesen Gruppen ohne doppelte Gesprächskosten kommen auch die Fähigkeiten Ihrer Agenten optimal zum Einsatz – mit einem enormen Potenzial an Zeit- und Kostenersparnis. Auch die Zufriedenheit Ihrer Kunden steigt beträchtlich, wenn deren Anliegen im ersten Gespräch erledigt werden kann.

Agenten können sich per Mausklick über das Internet anmelden. Telefonisch ist die Anmeldung sowohl über Standard-Anschlüsse, Universal-Anschlüsse als auch über durchwahlfähige Nebenstellen einer TK-Anlage möglich, bei Bedarf auch über Mobilfunk. Mit der Automatic Call Distribution vernetzen Sie nicht nur beliebig viele Standorte und Agenten. Auch der Betrieb gestaltet sich kostengünstig, denn ganz ohne aufwendige Administration melden sich die Agenten selbstständig an und ab. Schließlich ist die Automatic Call Distribution ideal, um die Technik bei Ihnen vor Ort einfach ins Intelligente Netz zu verlagern. Das erlaubt Ihnen Flexibilität in der Ausgestaltung und Skalierung Ihrer ACD Lösung und spart Investitionen. Für Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit sorgt die Sicherheit des Intelligenzen Netzes, die Kosten haben Sie durch das komfortable Pay-per-Use-Modell immer im Griff.

Automatic Call Distribution – die Pluspunkte im Überblick:

- Zusammenfassung unabhängiger Standorte zu einem virtuellen Contact Center
- Optimale Auslastung von Personalressourcen durch synergetische Vernetzung von Filialen, Backoffice und Heimarbeitsplätzen
- Flexibles Benutzerkonzept
- Effizientes Routing bei geringer Investition
- Problemlose Administration im Web-Browser
- An- und Abmelden der Agenten per Mausklick im Web-Browser, per Minitool oder per Telefon

- Telefonie-Einstellungen einfach anpassbar, z. B. Festlegung von bevorzugten Agenten, Ausfiltern von Störanrufern in einer Blacklist, Sperrung von Weiterleitungszielen
- Einrichtung von Skillgruppen, zwischen denen standortübergreifend ohne doppelte Gesprächskosten weiterverbunden werden kann
- Multiskillagent: Anmeldung von einem Agenten in mehreren Skillgruppen
- Standortübergreifende Wartefelder je Skillgruppe, skillgruppenspezifische Ansagen und Musik
- Umfangreiche Monitoring- und Reporting-Funktionen
- Keine Investitionen in kostspielige Hard- und Software
- Ausfallsicherer 24/7-Betrieb als kompletter Managed Service durch die Deutsche Telekom

2. Produktbeschreibung

2.1 Überblick

Mit der Produktgruppe der Managed Services bietet Ihnen die Deutsche Telekom eine Reihe von netzbasierten Contact-Center-Lösungen. Sie ermöglichen sowohl das vollständige Auslagern von bislang vor Ort angesiedelter Technik ins Intelligente Netz als auch die perfekte Zusammenarbeit zwischen netzseitig und bereits vor Ort installierten Systemen. Betreibern von Contact Centern bieten die Managed Services zahlreiche Nutzen, um Kosten zu senken und die Leistungsfähigkeit zu steigern: Sie können sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren, behalten die Kontrolle über die IT im eigenen Haus und profitieren gleichzeitig von schnellen Entwicklungszeiten und einer hohen Serviceabdeckung durch den Provider der Managed Services.

Auf Basis der Managed Services und unserer umfassenden, weiteren Leistungen entwickeln wir nach Ihren Anforderungen individuelle, exakt auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Lösungen.

Die Bandbreite der Managed Services beginnt bei Produkten zur virtuellen Standortvernetzung von Contact Centern, Filialen und Heimagenten (Automatic Call Distribution, Virtual Communication Center). Sie umfasst außerdem Produkte zur Anruferidentifizierung (Contact Net Detector) bis hin zu Statistikkösungen für Online-Monitoring und historisches Reporting. Schließlich erhalten Sie mit dem Voice Web Portal ein On-Demand-Sprachdialogsystem für Ihre individuellen Anforderungen und hohe Anrufvolumina. Führen Sie Outbound-Kampagnen durch, optimieren Sie die Agentenauslastung mit dem Outbound Net Connector. Mit den Durchwählerweiterungen für Servicenummern, z. B. der Intelligenen Durchwahl, sind alle Ihre Mitarbeiter außerdem über eine einheitliche Servicenummer mit individueller Durchwahl erreichbar.

Die Automatic Call Distribution (ACD) erlaubt Ihnen die optimale Auslastung von Agenten, Filialmitarbeitern und Teleworkern an beliebig vielen Standorten. Zudem können beispielsweise Backoffice-Spezialisten und technische Außendienstmitarbeiter eingebunden werden. Die Einrichtung individueller Skillgruppen (Gruppen mit Agenten übereinstimmender Skills, also Fähigkeiten und Kenntnissen zu Produkten, Services etc.), die Weiterleitung von Anrufern ohne doppelte Gesprächskosten und die dynamische Anrufverteilung auf alle pro Skillgruppe angemeldeten Agenten sind weitere Vorteile, die Ihnen mit der

Automatic Call Distribution zur Verfügung stehen. So schöpfen Sie die bislang oft ungenutzten Ressourcen Ihrer Mitarbeiter optimal aus.

Schließlich können Sie die ACD auch als Fallback-Lösung nutzen, wenn einmal Ihre TK-Anlage ausfallen sollte. Die dann dringend benötigte alternative Erreichbarkeit, z. B. von Heimagenten oder von Handys, administrieren Sie einfach und schnell online über die Web-Oberfläche der ACD.

2.2 Für wen ist die Automatic Call Distribution interessant?

Das Besondere an der Automatic Call Distribution im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom ist, dass die Standorte der verschiedenen Agenten für die Datenbank keine Rolle spielen: Es kann sich um Mitarbeiter in verschiedenen Filialen handeln oder auch um Heimagenten. Im Gegensatz zu einer unflexiblen und teuren Hardware-Lösung kann die ACD als Managed Service im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom mit beliebigen Standorten genutzt werden, die so zu einem virtuellen Contact Center zusammengeschlossen werden. Auch die Wartefelder sind grundsätzlich standortübergreifend.

Die Automatic Call Distribution ist damit die richtige Lösung für alle Unternehmen, die eigene Mitarbeiter oder ihre Dienstleister an verschiedenen Standorten in das Routing ihrer Servicenummern mit einbeziehen wollen. Beispielsweise Spezialisten aus dem Backoffice, die nur wenige Anrufe pro Tag erhalten, Mitarbeiter in Filialen oder Vertriebsbüros, Heimarbeitsplätze oder sogar mobile Mitarbeiter aus dem technischen Außendienst.

Von diesen Möglichkeiten können alle Branchen profitieren, seien es Medienunternehmen, Dienstleister aller Art, Versandhandel, Energieversorger, Telekommunikationsunternehmen oder produzierendes Gewerbe. Insbesondere Banken und Versicherungen sind aufgrund ihrer Filialstruktur ideal für den Einsatz der Automatic Call Distribution geeignet. Beispielsweise kann grundsätzlich in ein großes, zentrales Contact Center weitergeleitet werden, um allgemeine Anfragen zu beantworten. Wird das Gespräch konkreter und ein Vertrag soll vor Ort abgeschlossen werden oder ist die Anfrage so speziell, dass sie nur von einem Spezialisten bearbeitet werden kann, so verbindet der Agent per Mausklick in die entsprechende Niederlassung oder an einen Backoffice-Spezialisten in der Zentrale.

Nicht zuletzt können Sie die Automatic Call Distribution auch als Fallback-Lösung für Notfälle verwenden. Sie können eine Notfallansage aktivieren, die vor die gesamte ACD geschaltet wird. Dazu geben Sie über die Web-Oberfläche einen kurzen Text ein, der den Anrufern per TTS („Text-to-Speech“) angesagt wird. Wenn sogar Ihre TK-Anlage ausfallen sollte, benötigen Sie ein Ausweich-Routing, und das so schnell wie möglich. Mit der ACD können Sie das Routing sofort aktivieren: Ihre Agenten sind direkt wieder erreichbar. So kann Ihr Contact Center weiterarbeiten und Ihr Service aufrechterhalten werden, bis die TK-Anlage wieder funktioniert.

Die Automatic Call Distribution ist darüber hinaus optimal geeignet für Bereitschafts- und Notdienste.

2.3 Vor dem Gespräch eines Agenten

Die Automatic Call Distribution (ACD) basiert auf einer Agentendatenbank im Intelligenzen Netz, die ein physikalisches Ziel (also eine Rufnummer) im Verkehrsführungsprogramm Ihrer Servicenummer ersetzt. In dieser Datenbank sind Ihre Agenten mit ihren entsprechenden Zielrufnummern eingetragen.

Ein Agent meldet sich als verfügbar, indem er sich online über einen passwortgeschützten Zugang im Internet anmeldet. Dies kann nicht nur von einem festen, konstanten Arbeitsplatz sondern auch von einem beliebigen Standort aus geschehen („Free Seating“), wodurch Ihre Flexibilität deutlich erhöht wird. Bei einem konstanten Arbeitsplatz kann der Agent sich alternativ auch telefonisch über eine gebührenfreie Servicenummer anmelden – natürlich kann diese auch auf eine Kurzwahltaste des Telefons gelegt werden.

Die ACD überprüft die Autorisierung des Agenten anhand seiner Teilnehmerkennung und trägt ihn bei positivem Ergebnis in der Datenbank als „Bereit“ ein. Die Agenten können nicht nur in einer, sondern auch in mehreren Skillgruppen angemeldet sein (Multiskillagent).

Nach dem Einloggen sieht der Agent sofort auf dem Bildschirm, dass er nun Kundenanrufe über die Servicenummer erhalten kann und wie es um die Auslastung seiner Hotline bestellt ist. Ein eingehender Anruf wird auf die Zielrufnummer des Agenten weitergeleitet, der am längsten als frei eingetragen ist. Auf Wunsch kann die Weiterleitung auch ursprungsabhängig erfolgen, z. B. zu einer bestimmten, regionalen Skillgruppe.

Die Nutzung per Telefon bei konstantem Arbeitsplatz fungiert bei einer An- und Abmeldung im Web-Browser als Fallback, z. B. wenn die Internet-Verbindung des jeweiligen Mitarbeiters abrechen sollte. So gehen keine Anrufe verloren. Das Postrouting ist bei einer rein telefonischen Nutzung der ACD ohne Internet-Zugriff allerdings nicht möglich.

2.4 Während des Gesprächs eines Agenten

Sobald der Agent den Anruf annimmt, wird er als „im Gespräch“ eingetragen. Ankommende Anrufe werden dann auf den nächsten freien Agenten weitergeleitet. Falls kein Agent frei ist, wird der Anrufer bei aktiviertem Wartefeld mit dem für die angerufene Skillgruppe definierten Wartefeld verbunden. Er bleibt so lange im Wartefeld, bis ein passender Agent frei ist.

Ist kein Agent verfügbar, sind alle Wartefeldplätze belegt oder ist kein Wartefeld aktiv, wird der Anrufer zu einem festgelegten Ersatzziel verbunden. Das kann beispielsweise ein zentrales Contact Center oder alternativ ein Sprachportal im Netz bzw. lokal im Unternehmen sein.

Jeder der maximal 99 Skillgruppen können Sie ein individuelles Wartefeld (Wartemusik und Ansagetext) zuweisen. Zu unterschiedlichen Zeitfenstern kann es verschiedene Wartefelder pro Skillgruppe geben.

Im Wartefeld können Sie dem Anrufer die Warteposition bzw. die Wartezeit ansagen lassen oder Sie benutzen die Standardvariante ohne Ansage. Nach Ablauf der von Ihnen vorgegebenen längsten Verweildauer im Wartefeld kann der Anrufer entweder

- sich weiterverbinden lassen: zu einer anderen Skillgruppe oder zu bestimmten Rufnummern, Standardansagen der Deutschen Telekom, Voice Files auf dem Voice Web Portal etc. Möglich sind auch der Abbruch des Anrufs bzw. sinnvolle Kombinationen aus diesen Varianten.
- eine Nachricht aufnehmen („Voice Record“): Die aufgenommenen Nachrichten werden Ihnen per E-Mail zugeschickt.
- eine Rückrufnummer auf einer Anruferliste hinterlassen: Sie sehen diese Liste in der ACD und können Sie auf Ihren Rechner herunterladen.
- weiter im Wartefeld bleiben: Wenn Sie es wünschen, wird dem Anrufer seine bisherige Wartezeit angerechnet.

2.5 Weiterverbinden an andere Skillgruppen

Wird ein Anruf von einem Agenten angenommen, ist dieser möglicherweise nicht der richtige Ansprechpartner oder er möchte den Anrufer nach Bearbeitung des ersten Anliegens noch an eine andere Stelle weiterleiten. In diesen Fällen hat der Agent die Möglichkeiten, frei eine Rufnummer einzugeben oder aus einer Liste von vordefinierten Zielen auszuwählen, die gewünschte, qualifizierte interne Skillgruppe auszuwählen oder den Anrufer direkt zu einen bestimmten anderen Agenten weiterzuleiten. Das Routing erfolgt dabei ohne doppelte Gesprächskosten, d. h. beim Weiterverbinden wird das Gespräch des Anrufers mit dem ersten Agenten abgebaut und ein zweiter Gesprächsabschnitt vom Anrufer zum zweiten Agenten aufgebaut.

2.6 Nach dem Gespräch eines Agenten/Nachbearbeitungszeit

Für eine erneute Anmeldung des Agenten nach einem geführten Gespräch gibt es verschiedene Möglichkeiten. Nach dem Gespräch steht ihm eine feste Zeitspanne für die Nachbearbeitung zur Verfügung, die Sie individuell für jede Skillgruppe festlegen können. Auf Mausklick kann der Agent diese Zeit bis zu einer maximalen, ebenfalls von Ihnen selbst definierbaren Länge ausdehnen. Benötigt der Agent keine Nachbearbeitungszeit, kann er sich direkt nach dem geführten Gespräch wieder „Bereit“ melden.

Eine manuelle, vorzeitige Wiederanmeldung durch den Agenten ist per Mausklick im Web-Browser oder über die gebührenfreie Servicenummer jederzeit möglich.

2.7 Die Fälle „Keine Antwort“/„Besetzt“

Sie haben die Möglichkeit, selbst auf der Web-Oberfläche festzulegen, wie die Fälle „Keine Antwort“ sowie „Besetzt“ behandelt werden sollen.

Antwortet der Agent auf einen eingehenden Anruf nicht, so wird der Anruf nach einer gewissen Zeit zum nächsten Agenten weitergeleitet. Haben Sie die „Keine Antwort“-Abmeldung über die Web-Oberfläche der ACD **aktiviert**, wird der nicht erreichte Agent zwangsweise sofort abgemeldet und muss sich auf jeden Fall wieder selbst anmelden. Ist die „Keine Antwort“-Abmeldung **nicht aktiviert**, wird der Agent nach 60 Sekunden automatisch wieder „Bereit“ gemeldet, wenn er sich nicht vorher bereits wieder angemeldet hat.

Sind alle Agenten der Skillgruppe bereits in einem Gespräch und somit „Besetzt“, wird der Anrufer zunächst mit dem Wartefeld verbunden. Analog zum eben geschilderten Fall wird der Agent bei **aktivierter** „Besetzt“-Abmeldung ebenfalls zwangsweise sofort abgemeldet und muss sich in jedem Fall selbst wieder anmelden. Ist die „Besetzt“-Abmeldung **nicht aktiviert**, wird der Agent, wenn er besetzt ist, nach 60 Sekunden automatisch wieder angemeldet, wenn er sich nicht vorher schon „Bereit“ gemeldet hat.

2.8 Abmeldung

Natürlich kann sich der Agent auch bei automatischer Wiederanmeldung jederzeit aktiv abmelden, beispielsweise für Pausen oder nach Feierabend. Die Abmeldung wird online per Mausklick im Web-Browser am Bildschirm durchgeführt. Bei Pausen wählt der Agent zusätzlich aus einer von Ihnen vorgegebenen Liste seinen Pausengrund aus. Selbstverständlich kann der Agent sich auch telefonisch abmelden, indem er eine zweite gebührenfreie Servicenummer wählt und einen Vorgang analog der Anmeldung durchläuft.

2.9 Permanentanmeldung von Agenten

Besetzt einer Ihrer Mitarbeiter einen Notfallanschluss, z. B. mit einem Handy, kann er vor jeglicher Art der automatischen Abmeldung geschützt werden. Selbst in den eben geschilderten Fällen „Keine Antwort“ oder „Besetzt“ bleibt der Agent im System der ACD verfügbar. Ebenfalls geschützt ist er vor der täglichen, automatischen Abmeldung aller Agenten, die in der Regel nachts stattfindet (daher „Nachtanmeldung“). Die An- und Abmeldung erfolgt bei der Permanentanmeldung nur durch Sie als Administrator.

3. Weitere Produktdetails

3.1 Call-Flow – Variante 1: Weiterleiten in eine Skillgruppe

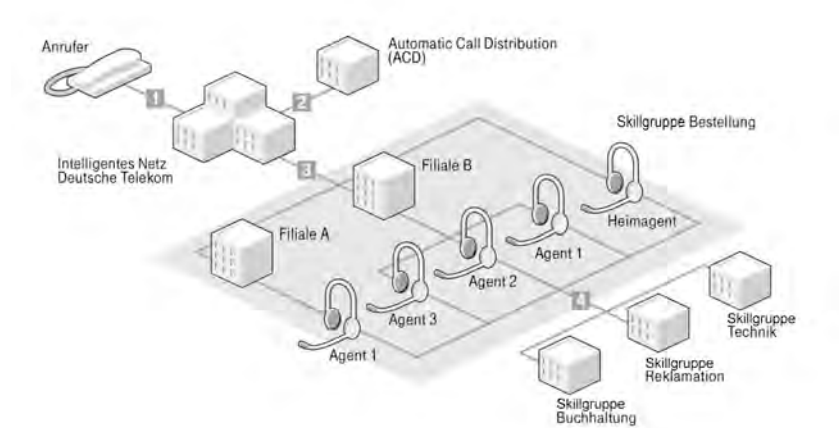


Abb. 1. Call-Flow: Weiterleiten in eine Skillgruppe

Schritt 1:

Der Anrufer wählt Ihre Servicenummer.

Schritt 2:

Die Automatic Call Distribution im Intelligenten Netz wird aktiviert. Anrufe werden mit den Agentendaten abgeglichen. Die Entscheidung, an welchen Agenten der Anruf weitergeleitet werden soll, erfolgt nach ihrer Verfügbarkeit.

Schritt 3:

Der Anruf wird standardmäßig zu einer Skillgruppe weitergeleitet, z. B. zu einem Agenten der Skillgruppe „Bestellung“. Agenten dieser Gruppe können Heimagenten, Mitarbeiter einer Filiale oder Agenten eines Contact Centers sein, die sich an völlig unterschiedlichen Standorten befinden. Ist kein Agent dieser Skillgruppe frei, wird der Anrufer mit einem Wartefeld verbunden.

Die Automatic Call Distribution wird als eines der Ziele des Verkehrsführungsprogramms der zugehörigen Servicenummer angesteuert.

Schritt 4:

Der Agent aus der Skillgruppe „Bestellung“ verbindet den Gesprächspartner bei Bedarf an andere Skillgruppen weiter, beispielsweise an die Skillgruppe „Buchhaltung“. Dies erfolgt ohne doppelte Gesprächskosten, da die Verbindung vom Anrufer zu Agent 1 (Bestellung) wieder abgebaut und ein neuer

Gesprächsabschnitt vom Anrufer zu Agent 2 (Buchhaltung) aufgebaut wird. Bei einer „0180-5“-Verbindung vom Festnetz ins Festnetz der Deutschen Telekom zahlt in diesem Fall trotz Weiterverbinden nur der Anrufer, nicht Ihr Unternehmen. Spricht zum Beispiel ein Anrufer eine Minute mit Agent 1 und drei Minuten mit Agent 2, so zahlt der Anrufer insgesamt 0,48 Euro und Ihr Unternehmen nichts.

3.2 Call-Flow – Variante 2 : Vorqualifizierung nach Kundenanliegen

Selbstverständlich können Sie die Automatic Call Distribution (ACD) auch mit einem Sprachdialogsystem im Netz verbinden, z. B. wenn Sie Ihre Anrufer im Vorfeld selektieren und schneller zum Ziel führen möchten. Schließlich bringt ein effizienter Einsatz der Arbeitszeit und des Spezialwissens Ihrer Agenten enorme Kosteneinsparungen mit sich. Auch wächst die Zufriedenheit Ihrer Kunden, da sie ihr Anliegen nicht mehr mehrfach schildern müssen. Zudem können Sie standortübergreifende Wartefelder im Netz nutzen, damit der Anrufer nicht auf „Besetzt“ trifft. Auf Wunsch können individuelle Ansagen und Wartemusiken eingespielt werden.

Möchten Sie komplexere Sprachdialoge mit frei gestaltbaren Anwendungsmöglichkeiten einsetzen, können Sie das Voice Web Portal nutzen. Detaillierte Informationen zum Voice Web Portal, dem gehosteten Sprachdialogsystem im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom, entnehmen Sie bitte einem separaten White Paper, das Sie unter www.telekom.de/mehrwertloesungen finden.

Entscheiden Sie sich für eine Kombination von Automatic Call Distribution und Voice Web Portal im Netz, so muss neben der Servicenummer und der Automatic Call Distribution auch die Sprachdialoglösung beauftragt werden, wodurch weitere Kosten anfallen.

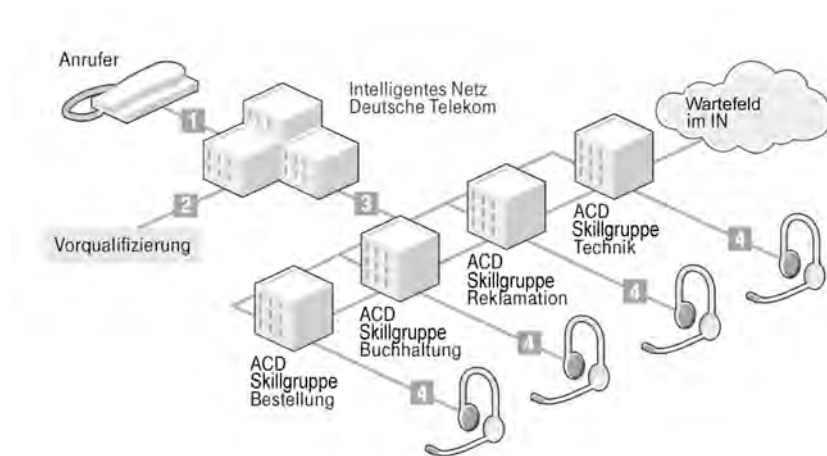


Abb. 2. Call-Flow: Vorqualifizierung nach Kundenanliegen

Schritt 1:

Der Anrufer wählt Ihre Servicenummer.

Schritt 2:

Ein kundenindividueller, einfacher Sprachdialog zur Vorqualifizierung der Anrufer fragt den Kunden nach seinem Anliegen. Der Sprachdialog kann nach Ihren Wünschen frei gestaltet werden. Der Anrufer antwortet per Sprache oder Tasteneingabe. Wenn alle Agenten im Gespräch sind, hört der Anrufer eine individuelle Wartefeldmusik oder -ansage.

Schritt 3:

Wählt der Anrufer eine Aktion, die das Weiterverbinden in eine bestimmte Skillgruppe des Unternehmens erfordert, so wird geprüft, ob ein Agent der richtigen Gruppe frei ist, z. B. der Buchhaltung. Falls nicht, wird für die entsprechende Skillgruppe ein Wartefeld im Netz zur Verfügung gestellt, damit der Anrufer nicht auf „Besetzt“ trifft. Die Musik- oder Ansagetext-Dateien können von Ihnen individuell festgelegt werden. Der Umfang des Wartefelds kann von Ihnen definiert werden.

Schritt 4:

Wird ein Agent der betreffenden Skillgruppe der ACD im Netz frei, so wird ihm das Gespräch umgehend zugestellt. Natürlich kann auch hier nach dem Gespräch mit dem ersten Agenten in andere Skillgruppen weiterverbunden werden. Der Agent kann dafür am Bildschirm in einem Drop-down-Menü die entsprechende Skillgruppe auswählen, anklicken und das Gespräch weiterleiten.

3.3 Unsere Leistungen nach Ihren Anforderungen

Die flexible Architektur der Automatic Call Distribution erlaubt es, eine Lösung genau auf die Organisationsform Ihres Unternehmens und Ihre Routinganforderungen zuzuschneiden. Gleichzeitig überzeugt die ACD im Netz der Telekom mit einem schnellen Roll out und einem Return on Investment innerhalb weniger Monate. Die Leistungen vom ersten Kontakt bis zum Live-Betrieb sehen wie folgt aus:

1. Analyse und Angebotsphase

- Ist-Analyse
- Aufnahme Ihrer Anforderungen
- Pflichtenhefterstellung
- Kostenanalyse mit Abschätzungen von Einsparpotenzialen bzw. Aufwand für die Implementierung/Einbettung in Ihre vorhandene IT-/TK-Infrastruktur
- Lösungsentwicklung
- Angebot

2. Installation und Test der Lösung

- Für die telefonische Bedienung der ACD bei konstantem Arbeitsplatz des Agenten richten wir Ihnen kostenfreie Servicenummern zur An- und Abmeldung Ihrer Agenten ein. Diese sind auch bei Nutzung der Web-Oberflächen als Fallback bei Ausfall der Internet-Verbindung notwendig. Während der Testphase erhalten Sie zusätzlich eine Testrufnummer, mit der Sie, gemeinsam mit den Spezialisten der Deutschen Telekom, Ihre Lösung mit allen Call-Flows testen können.
Mit der Steuerung der ACD über eine komfortable Benutzungsoberfläche im Web-Browser können Sie als Administrator und Ihre Organisationsadministratoren (Teamleiter) die Gesamtlösung online überwachen – inklusive aller Skillgruppen (bei Administratoren) bzw. der jeweiligen eigenen Skillgruppe (bei Teamleitern).
Zusätzlich können Supervisoren den Anrufverkehr im Auge behalten und – über die Organisationsadministratoren – steuernd eingreifen. Manager konzentrieren sich rein auf das Monitoring des Contact Centers; sie haben einen Zugriff auf das Monitoring-System, aber nicht auf die ACD Oberfläche.

3. Live-Betrieb

- Die Automatic Call Distribution wird nach Live-Schaltung als kompletter Managed Service im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom rund um die Uhr ausfallsicher betrieben. Unsere technische Hotline ist ebenfalls rund um die Uhr besetzt. Nach Live-Schaltung sind natürlich jederzeit Änderungen am Routingfahrplan von Servicenummer und Automatic Call Distribution möglich, die Sie unseren Operatoren auch kurzfristig mitteilen können.

3.4 Web-Oberflächen der Automatic Call Distribution

3.4.1 Administratoransicht

Das Berechtigungskonzept der ACD gewährleistet, dass Ihre Mitarbeiter nur zu den für sie bestimmten Informationen Zugang haben. Prinzipiell unterschieden wird zwischen Administratoren, Organisationsadministratoren (also Teamleitern, die Agenten einer oder mehrerer Skillgruppen verwalten), Supervisoren, den Managern sowie den Agenten selbst. Manager benötigen für den schnellen Überblick nur einen Zugriff auf das Monitoring-System der ACD. Jeder Administrator, Organisationsadministrator und Supervisor sowie jeder Agent bekommt sein eigenes Log-in und Passwort, mit dem er nur auf diejenigen Bereiche der Web-Oberfläche zugreifen kann, für die er eine Berechtigung hat.

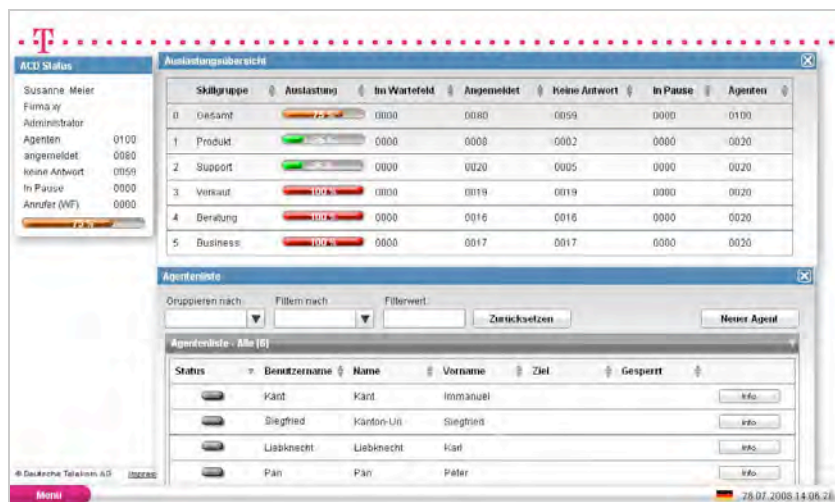


Abb. 3.: Web-Oberfläche der ACD, Beispiel für Administratoren

Im Screenshot oben sehen Sie die Vollbildansicht der ACD, die Sie als Administrator auf dem Bildschirm nach dem Log-in sehen. Aktuelle Informationen, wie die Anzeige der Status aller Agenten (Bereit, Angemeldet, Keine Antwort etc.),

stehen Ihnen als Administrator jederzeit zur Verfügung. Als Standard sehen Sie unmittelbar nach dem Log-in außerdem die Auslastungsübersicht sowie die Agentenliste. Über das Hauptmenü im magentafarbenen Bereich links unten gelangen Sie zu allen Navigationen.

Im Modul „Auslastungsübersicht“ überprüfen Sie die Auslastung genauer und einzeln pro Skillgruppe, z. B. der Skillgruppen „Produkt“ und „Support“. Der folgende Screenshot zeigt die Auslastungsübersicht der einzelnen Skillgruppen im Detail.

Skillgruppe	Auslastung	Im Wartefeld	Angemeldet	Keine Antwort	In Pause	Agenten
0 Gesamt		0000	0080	0059	0000	0100
1 Produkt		0000	0008	0002	0000	0020
2 Support		0000	0020	0005	0000	0020

Abb. 4.: Auslastungsübersicht der Skillgruppen für Administratoren

Die ACD bietet allen Benutzerrollen die Möglichkeit, ihre ganz persönliche Oberfläche anzulegen, indem die Fenster der einzelnen Module verschoben, verkleinert oder ganz geschlossen werden können.

Sie als Administrator verwalten alle Agenten und Benutzer Ihrer ACD. Ebenso wie die Organisationsadministratoren richten Sie online neue Agenten und deren zugehörige Anschlüsse ein (fester Arbeitsplatz oder freie Arbeitsplatzwahl). Sie ordnen diese den Organisationen und den Skillgruppen zu. Ein Agent kann mehreren Skillgruppen zugeordnet werden (Multiskillagent). Zusätzlich können Sie als Administrator steuern, welchen Stellenwert ein Agent innerhalb einer Skillgruppe hat, indem Sie pro Gruppe eine Priorisierung für den Agenten vergeben.

Neben den Agenten verwalten Sie als Administrator auch die Zugriffsrechte weiterer Personen über die Web-Oberfläche, wie Organisationsadministratoren oder Supervisoren.

Organisationen und Skillgruppen werden bei der Einrichtung der ACD von Ihrem Operator der Deutschen Telekom angelegt.

Die Telefonie-Einstellungen können zum Teil online von Ihnen als Administrator definiert werden. Aus verschiedenen **Routingprofilen** wählen Sie flexibel jeweils dasjenige, das für die aktuellen Anforderungen am besten geeignet ist. Beispielsweise erhält immer derjenige Agent den nächsten Anruf, der als längstes „Bereit“ gemeldet ist. Über die Einstellung einer **Bevorzugung** legen Sie als Administrator außerdem fest, dass für ein bestimmtes Zeitintervall ein wiederholter

Anrufer wieder mit demselben Agenten spricht, mit dem er vorher bereits Kontakt hatte.

Sie als Administrator und Organisationsadministratoren stellen den Agenten jeder Organisation **Favoriten** (Links) zur Verfügung, welche die Agenten in einem Gespräch jederzeit schnell anklicken können. Dies können beliebige Web-Seiten (URLs) sein, etwa der Internet-Auftritt Ihres Unternehmens, eine Suchmaschine oder Ihr Online-System für Customer Relationship Management (CRM) bzw. Enterprise Resource Planning (ERP), sofern dies einen Zugang über den Web-Browser bietet.

Sie können Ihren Agenten außerdem skillgruppenspezifisch **Textnachrichten** (sog. „Gruppeninfo“) zukommen lassen, die diese sofort in ihrer Web-Oberfläche aufrufen können.

Die Administratorfunktionen in der Übersicht:

- Allgemeine Einstellungen: Aktivierung der „Keine Antwort“-/„Besetzt“-Abmeldung, Blacklist u. a.
- Notfallansagen: anlegen, aktivieren
- Routingprofile: aktivieren
- Skillgruppen: Nachbearbeitungszeiten pro Skillgruppe festlegen u. a.
- Rufnummern-Sperrliste: externe Zielrufnummern/-gruppen explizit für die Weiterleitung sperren
- Externe Ziele: für die Weiterleitung vorgeben – pro Organisation oder organisationsübergreifend
- Anschlüsse: den Agenten zuweisen und verwalten bzw. freie Anschlusswahl festlegen
- Favoriten: den Agenten zur Auswahl vorgeben und verwalten
- Gruppeninfo: kurze Nachrichten jeder Organisation zukommen lassen, Organisationsnamen ändern
- Pausengründe: den Agenten zur Auswahl vorgeben und verwalten
- Rückrufliste: einsehen und herunterladen
- Zugriffsverwaltung: weitere Benutzer, i. d. R. Supervisoren, anlegen und verwalten
- Minitool: verwalten, z. .B. festlegen, welche Funktionen Agenten selbstständig einstellen können, welche Verbindungen zur Kommunikation mit Ihrem Server vorhanden sind etc.

3.4.2 Agentenansichten (Beispiele)

Im folgenden Screenshot sehen Sie das Statusfenster sowie die Agentenfunktionen eines eingeloggten Agenten: einmal im Design der Deutschen Telekom, einmal angepasst an das Corporate Design eines Kunden. Gerne

können wir hier Ihre individuellen Anforderungen berücksichtigen (s. Screenshot).



Abb. 5.: Anpassung der ACD an verschiedene Corporate Designs

Per Mausklick kann sich der Agent an- und abmelden. Sein eigener Status ist ihm aufgrund der übersichtlichen Web-Oberfläche jederzeit präsent: angemeldet, abgemeldet, in Nachbearbeitung, aktiv im Gespräch. Er hat außerdem jederzeit die Übersicht über die Auslastung der ACD.

Alternativ zu diesem Standard kann ein Agent auch das platzsparende Minitool zur Nutzung der ACD verwenden.



Abb. 6.: Minitool für Agenten

Zu den Agentenfunktionen gehört die Weiterleitung: Kann ein Agent das Anliegen seines Kunden aufgrund fehlender Fachkenntnisse nicht abschließend bearbeiten, so initiiert er per Mausklick eine Weiterleitung an einen anderen Ansprechpartner. Der Agent klickt dazu einfach auf den Menüpunkt „Weiterleitung“ oder auf das entsprechende Symbol im Minitool. Er kann dann entweder über Drop-down-Menüs die entsprechende interne oder externe Skillgruppe oder sogar einzelne Agenten auswählen, bekommt nach einer Bestätigung die Rückmeldung über einen gefundenen, freien Agenten und kann nun den Hörer auflegen. Oder er tippt in das entsprechende Eingabefeld eine externe Rufnummer ein, an die der Anrufer weitergeleitet wird. Sobald das Gespräch angenommen wird, legt der Agent auf. Bei beiden Möglichkeiten wird der Anrufer sofort über das Netz der Telekom ohne doppelte Gesprächskosten mit dem gefundenen Ansprechpartner verbunden.

Gelangen unseriöse Mehrfachanrufer zum Agenten, können diese ausgefiltert werden. Der Agent setzt während des Anrufs den unerwünschten Störanrufer über einen schnellen Mausklick auf die so genannte Blacklist, und schon gelangen diese Störanrufer nicht mehr zu einem Ansprechpartner, sondern nur noch zu einer Bandansage. Sie und Ihre Agenten sparen dadurch Zeit und Geld.

Die Steuerung von Weiterleitung und Blacklist übernehmen Sie als Administrator. Die Weiterleitung auf Servicenummern (beginnend mit 0700, 0800, 0900, 01166, 010, 012, 013, 018, 019) ist standardmäßig von der Deutschen Telekom gesperrt. Soll an bestimmte externe Rufnummern oder -gruppen keine Weiterleitung erfolgen, können Sie diese als Administrator auf eine Postrouting-Sperrliste setzen. Außerdem legen Sie die Löschungshäufigkeit der Blacklist Ihrer Agenten fest.

Der Agent kann über sein Menü die ihm vom (Organisations-)Administrator vorgegebenen Favoriten (Links) auswählen. Die entsprechende Web-Seite erscheint dann in einem neuen Browserfenster. Ebenfalls über das Menü gelangt der Agent zum Monitoring-System der ACD.

Allen Nutzern steht eine kontextsensitive Online-Hilfe für die ACD zur Verfügung. Das heißt, Sie können sich jederzeit Optionen und Funktionen der ACD erklären lassen, indem Sie den Hilfemodus über einen der „?“-Buttons aktivieren und mit der Maus über den entsprechenden Begriff fahren. Die Hilfetexte erscheinen dann in einem kleinen Fenster neben dem Begriff.

3.5 Auswertungsmöglichkeiten

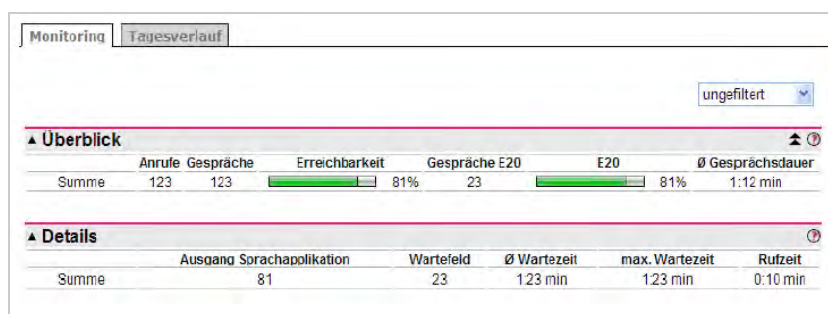
Die Automatic Call Distribution bietet Ihnen wirkungsvolle Instrumente, um immer den Überblick über Ihre telefonischen Kundenkontakte zu behalten, die Leistungsfähigkeit Ihrer Hotlines zu beurteilen und deren Effizienz kontinuierlich zu verbessern. Sie profitieren von umfangreichen Monitoring- und Reporting-Funktionalitäten.

3.5.1 Online-Monitoring

Schon in der Standardansicht sehen Sie als Administrator jederzeit die wichtigsten Kennzahlen: die Auslastung der ACD und die Status der Agenten. Zusätzlich haben Sie kostenlos über ein Monitoring-System Zugriff auf weitere Kennzahlen.

Alle Kennzahlen werden in kurzen Abständen aktualisiert und können in den verschiedenen Benutzerrollen angezeigt werden. Manager beispielsweise sehen für eine schnelle Gesamtübersicht nur die beiden wesentlichen Kennzahlen „Erreichbarkeit“ sowie „Servicelevel E20“. Sie als Administrator dagegen haben weitere Kennzahlen im Blick, z. B. die Anzahl der Anrufer und der Gespräche, die Erreichbarkeit, die durchschnittliche Gesprächsdauer, den Eingang der Anrufe ins Wartefeld etc. Organisationsadministratoren sehen dieselben Kennwerte wie Administratoren, aber nur für die ihnen zugewiesenen Organisationen. Darüber hinaus können über den Statistik Manager Premium noch speziellere Kennzahlen dargestellt werden (kostenpflichtig). Dieses Produkt bietet Ihnen die Möglichkeit, genau die Daten und Ansichten aufbereiten zu lassen, die für Ihr Unternehmen am wichtigsten sind.

Ihnen als Administrator, Organisationsadministratoren sowie Supervisoren stehen in der Standardversion sowohl Ansichten für den laufenden Tag als auch eine Übersichtstabelle über alle Intervalle (15 Minuten) seit Mitternacht zur Verfügung.



The screenshot shows a monitoring dashboard with two main sections: 'Überblick' (Overview) and 'Details'. The 'Überblick' section displays a summary of call statistics with progress bars for 'Erreichbarkeit' (81%) and 'E20' (81%). The 'Details' section provides a breakdown of call handling metrics.

Monitoring		Tagesverlauf		ungefiltert			
▲ Überblick							
	Anrufer	Gespräche	Erreichbarkeit	Gespräche E20	E20	Ø Gesprächsdauer	
Summe	123	123	81%	23	81%	1:12 min	
▲ Details							
	Ausgang	Sprachapplikation	Wartefeld	Ø Wartezeit	max. Wartezeit	Rufzeit	
Summe		81	23	1:23 min	1:23 min	0:10 min	

Abb. 7.: Monitoring: Beispiel für Administratoren

The screenshot shows a web interface for monitoring call center performance. At the top, there are tabs for 'Monitoring' and 'Tagesverlauf'. Below the tabs are several controls: an 'Export' button, a filter button 'Nur kritische Intervalle', a dropdown menu 'Beratung', and a dropdown menu 'AGENT: CT Pietsch, Roland'. The main content is divided into two sections: 'Überblick' (Overview) and 'Details'.

Überblick

Intervall	Anrufe	Gespräche	Erreichbarkeit	Gespräche E20	E20	Ø Gesprächsdauer
00:15-00:30	123	123	75%	23	50%	1:12 min
00:00-00:15	123	123	81%	23	81%	1:12 min

Details

Intervall	Ausgang Sprachapplikation	Wartefeld	Ø Wartezeit	max. Wartezeit	Rufzeit
00:15-00:30	81	23	1:23 min	1:23 min	0:10 min
00:00-00:15	81	23 ▲	1:23 min	1:23 min	0:10 min

Abb. 8.: Monitoring Tagesverlauf: Beispiel für Administratoren

Mit einem Klick haben Sie als Administrator zusätzlich die Möglichkeit, auffällige Intervalle herauszufiltern. Die kritischen Schwellenwerte, mit denen die auffälligen Intervalle definiert werden, legen Sie selbst fest. Sie können sie als Gesamtansicht oder pro Skillgruppe ansehen. Die Daten können im CSV-Format exportiert und dann in einem beliebigen Tabellenverarbeitungsprogramm weiterverarbeitet werden.

3.5.2 Historisches Reporting

Neben dem Online-Zugriff auf das Monitoring von Anrufen und Agenten ist ebenfalls ein Reporting für die Nachbetrachtung im Contact Center wichtig. Zwei Standardreports sind im Basispaket der ACD bereits enthalten, die sich auf das sog. „Call-Handling Agent“ (also die Auslastung der Agenten) und die Verkehrsanalyse beziehen. Sie als Administrator erhalten die Reports regelmäßig per E-Mail.

Weitere Reports zur Anruferanalyse, Serviceanalyse und Produktivität erhalten Sie über den Statistik Manager Premium (kostenpflichtig) mit den verschiedensten Kennzahlen zur Auswertung Ihres Contact Centers. Die Statistik Servicegüte beispielsweise zeigt Ihnen, wie viele Anrufe zu welcher Uhrzeit bei welchem Agenten eingegangen sind. So haben Sie exakte Informationen über die Servicequalität.

3.6 Voraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung der Web-Oberflächen für Manager, Supervisoren, Administratoren, Organisationsadministratoren und Agenten ist ein Web-Browser (Internet Explorer) mit Zugang zum Internet. Die Anwendung ist optimiert für den Adobe Flash-Player 9. Betriebssystem und Browser können frei gewählt werden, solange das erforderliche Flash-Plug-in für die jeweilige Kombination verfügbar

ist. Die Ausführung von ActiveX-Komponenten muss möglich sein. Erforderlich sind mindestens 128 MB freier Arbeitsspeicher.

Die telefonische Anmeldung der Agenten bei konstantem Arbeitsplatz ist sowohl über einen ISDN- als auch über einen Analog- oder Mobilfunkanschluss möglich. Für Nebenstellenanlagen ist zu beachten, dass diese durchwahlfähig sein müssen. Das heißt, dass stets die gesamte Agentenrufnummer inklusive der Nebenstelle an die Automatic Call Distribution übermittelt werden muss. Zur Erleichterung ist bei vielen Endgeräten die Vorprogrammierung einer Funktionstaste möglich, sodass ein Tastendruck genügt.

Voraussetzung für die Nutzung der Automatic Call Distribution ist eine freecall 0800 premium, 0180call premium, freecall Universal, freecall International oder Shared Cost International Servicenummer der Deutschen Telekom.

4. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf

Wenn es um die Herausforderung des zukunftsweisenden Kundendialogs geht, sind Sie mit der Telekom unter **freecall 0800 33 00800** immer richtig verbunden. Alle Managed Services erhalten Sie mit kurzen Roll-out-Zeiten – und einem schnellen Return on Investment innerhalb weniger Monate. Es fallen lediglich ein einmaliges Bereitstellungsentgelt und eine monatliche Miete an. Folgekosten für Wartung und Updates sind inklusive und damit berechenbar. Das bedeutet für Sie deutliche Einspareffekte bei den Gesamtkosten. Die Managed Services im Intelligenten Netz arbeiten nahtlos mit jeder Art von IT-Infrastrukturen in Ihren Standorten zusammen und garantieren Ihnen damit Investitionssicherheit für viele Jahre.

Vom Projektmanagement über die Implementierung bis hin zur Live-Schaltung sind wir der Partner, der Sie begleitet. Und auch danach stehen wir Ihnen 365 Tage im Jahr, 24 Stunden am Tag mit Service für einen störungsfreien Erfolg zur Verfügung. Lesen Sie mehr zu den Managed Services im Internet unter www.telekom.de/mehrwertloesungen.

Sprechen Sie mit Ihrem Kundenberater über Ihre individuellen Anforderungen. Er berät Sie über effiziente Anrufverteilung, Programmierung der TK-Anlage vor Ort und alle weiteren Details. So wird schnell klar, welche Funktionen Sie für ein erfolgreiches Geschäft benötigen und welche nicht. Auf dieser Basis erstellen wir Ihnen gern Ihr individuelles Angebot.

5. Glossar

Contact Net Detector

Für eine zuverlässige Identifikation und optimale Weiterleitung von Anrufern im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom. Ihre Kunden werden anhand ihrer Rufnummer erkannt und können schon im Netz segmentiert und zu einem geeigneten Ziel durchgestellt werden. Der Contact Net Detector gehört zu den Managed Services, den Contact-Center-Lösungen im Intelligenten Netz der Telekom.

Dynamische Anruferverteilung

Verteilung eingehender Anrufe nach vorher definierten Kriterien. In der Automatic Call Distribution wird standardmäßig beispielsweise mit dem Agenten verbunden, der am längsten keinen Anruf zugestellt bekommen hat („Longest idle“).

Free Seating, freie Anschlusswahl

Agenten können sich von einem beliebigen Standort oder Arbeitsplatz aus an der ACD anmelden. Die freie Anschlusswahl ist nur bei Anmeldung über die Web-Oberfläche möglich, nicht bei der telefonischen Anmeldung

Inbound Calls

Eingehende Anrufe vom Kunden zum Contact Center.

Intelligente Durchwahl

Auch Servicenummern lassen sich auf direkte Durchwahl zum richtigen Ansprechpartner programmieren. Dazu hängen Sie einfach eine „neue“ Durchwahl an Ihre Servicenummer an, z. B. 0800 1234567 mit der Durchwahl-522.

Bei der Intelligenten Durchwahl haben Sie eine völlig freie Wahl der Zielnummern. Sie definieren einfach eine Liste der Durchwahlen Ihrer Servicenummer und der zugehörigen Zielrufnummern. Alles Weitere erledigt die Intelligente Durchwahl.

Intelligentes Netz

Netzarchitekturkonzept, das höchste Performance, Sicherheit und maximale Geschwindigkeit im Netz der Telekom ermöglicht. Routet alle Anrufe zu Servicenummern und stellt die Basis aller Produkte der Managed Services dar.

Managed Services

IT-/TK-Leistungen werden Ihnen für einen fest definierten Zeitraum von der Deutschen Telekom bereitgestellt. Sie können diese zu jeder Zeit und nach Bedarf abrufen oder abbestellen.

Multiskillagent

Ein Agent kann nicht nur in einer, sondern auch in mehreren Skillgruppen angemeldet sein.

Online-Monitoring

Überwachung der wichtigsten Kennzahlen, in kurzen Abständen aktualisiert, direkt im Browserfenster. Sie sehen sowohl Ansichten des laufenden Tages als auch eine Übersichtstabelle über alle Intervalle (15 Minuten) seit Mitternacht. Alle Daten können im CSV-Format heruntergeladen werden.

Outbound Calls

Ausgehende Anrufe vom Contact Center zum Kunden.

Outbound Net Connector

Die Agentenkapazität Ihres Contact Centers können Sie durch Outbound-Kampagnen optimal auslasten. Der Outbound Net Connector lässt sich schnell, kostengünstig und einfach in Ihre vorhandenen Kommunikationssysteme integrieren und unterstützt Sie beim Management Ihrer Outbound-Kampagnen. Er verwendet einen „Predictive Dialer“. Diese intelligente Anwahlhilfe sorgt dafür, dass die nächste Telefonverbindung zu einer Zielrufnummer genau dann zustande kommt, wenn gerade wieder ein Agent frei geworden ist.

Reporting

Statistiken über Auslastung, Dauer, Verteilung und anderer vordefinierter Parameter, die einen präzisen Überblick über die Effizienz Ihrer Hotline geben.

Routing Configuration Interface

Mit Hilfe des Routing Configuration Interface (RCI) können Sie Ihre vor Ort vorhandene Technik zur Steuerung des Intelligenten Netzes der Telekom nutzen. Als universelle Schnittstelle zur Anbindung externer IT-/TK-Systeme bietet das RCI alle erforderlichen Funktionalitäten, um Telefonanlagen sowie die Systeme von Automatic Call Distribution, Interactive Voice Response und Computer Telephony Integration mit den umfangreichen Weiterleitungsmöglichkeiten des Intelligenten Netzes zu verknüpfen.

Skillgruppe

Agenten, die aufgrund ihrer Tätigkeit und/oder ihres Spezialwissens zu einer Gruppe zusammengefasst werden, z. B. Technikerspezialisten für ein bestimmtes Produkt oder Buchhaltungsspezialisten für Rechnungsfragen. In der Automatic Call Distribution im Netz der Deutschen Telekom kann zwischen den verschiedenen Skillgruppen per Mausklick auch standortübergreifend ohne doppelte Gesprächskosten weiterverbunden werden.

Standardstatistiken

Funktionen des historischen Reportings, die im Basispaket der ACD bereits enthalten sind: „Call-Handling Agent“ sowie Verkehrsanalyse.

Statistik Manager Premium

Auf Wunsch bieten wir Ihnen mit dem Statistik Manager Premium individuelle Statistiklösungen, bei denen die Online-Monitoring Funktionen und das historische Reporting exakt an Ihre Anforderungen angepasst werden (kostenpflichtig).

Verkehrsführungsprogramm

Routingfahrplan im Intelligenten Netz, der bei Einrichtung Ihrer Servicenummer definiert wird. Sie können ein Primär- und bis zu drei Ersatzziele für „Besetzt“ oder „Keine Antwort“ bestimmen. Ist die Zielrufnummer des Primärziels besetzt oder antwortet nach einer bestimmten Zeit niemand, so wird der Anruf in einer von Ihnen festgelegten Reihenfolge auf eines der Ersatzziele weitergeleitet.

Virtual Communication Center

Das modulare System der Deutschen Telekom zur standort- und medienübergreifenden Integration mehrerer Contact Center zu einer virtuellen Einheit. Produkt der Managed Services, der Contact-Center-Lösungen im Intelligenten Netz.

Voice File

Für Wartemusiken oder -ansagen im Wartefeld können Sie individuelle Voice Files im MP3-Format verwenden. Sie können diese selbstständig für das jeweilige Wartefeld aktivieren.

Voice Record

Der Anrufer kann eine Nachricht hinterlassen, wenn er die längste Verweildauer im Wartefeld überschritten hat. Die aufgenommenen Nachrichten werden Ihnen per E-Mail zugeschickt.

Voice Web Portal

Die VoiceXML-basierte Sprachportal-Plattform im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom. Mit State-of-the-Art-Spracherkennung und Text-to-Speech-Sprachausgabe ermöglicht das Voice Web Portal den Zugriff auf web-basierte Dienste via Telefon und schafft so die technischen Voraussetzungen für effiziente Self-Service-Anwendungen. Im Vergleich zu klassischen Sprachdialogsystemen verfügt das Voice Web Portal über einen erheblich erweiterten Funktionsumfang.

Wartefeld

Für jede Ihrer Skillgruppen können Sie ein individuelles Wartefeld einrichten und Wartemusik und -ansagen festlegen. Die Wartefelder können je nach Skillgruppe spezifiziert werden. Die Anzahl von wartenden Anrufern richtet sich nach der Anzahl der angemeldeten Agenten.