



# Leistungsbeschreibung yuu Phone Callcenter ACD

Christian Rupitsch, Version 1.1, 04.08.2020

## CALLCENTER ACD

Die *yuu Phone* Callcenter ACD (Automatic Call Distribution) bietet alle gängigen Funktionen, eines klassischen Inbound und Outbound Callcenters für kleine- und mittelständische Unternehmen. Sie unterstützt beim Verteilen von Anrufen innerhalb Ihres Unternehmens und spart damit Zeit und Geld. Unnötiges und häufiges Weiterverbinden zu verhindern, steigert darüber hinaus die Kundenzufriedenheit. Das System unterstützt alle wichtigen Funktionen, um Ihre Telefon Teams bestmöglich zu unterstützen. Mit Hilfe des eingebauten Sprachdialog Service (IVR) und der ACD-Funktion wird das Kundenanliegen immer zu den am besten qualifiziertesten Agenten weitergeleitet. Durch die erweiterte ACD-Funktion werden die Agenten Skills, sowie die Kundenpriorisierung (VIP), hierfür herangezogen.

## ZUSAMMENFASSEND DIE HIGHLIGHTS DER CALLCENTER-LÖSUNG:

- Ein Callcenter für mehrere Standorte
- Heimarbeitsplätze und Mobiltelefone sofort einbinden
- Warteschleifen mit gleichmäßiger Anrufverteilung
- Erweiterte ACD-Funktionen (Skilled Based Routing)
- Individuelle Sprachdialoge (IVR)
- Geografisches Weiterleiten
- Priorisierung Ihrer Kunden (VIP)
- Überlaufmöglichkeiten bei ansteigendem Anrufaufkommen
- Umfangreiche Statistiken und Live-Monitor für den Supervisor
- keine Hardwareinvestments durch Softphone Integration (Fully VoIP to the Desk)
- Outbound mit Anruferkennung je Team/Serviceline

## **CALLCENTER**

Das Callcenter ist ein Zusatzdienst für **yuu Phone** Kunden. Es kann maximal 1 Callcenter pro Standort eingerichtet werden. Als Standard Callcenter-Installation gilt die Größe von 1-50 Agenten. Doch auch größere Installationen lassen sich umsetzen, da es keine Begrenzung der Agentenanzahl gibt. Die Lizensierung setzt auf bestehende **yuu Phone** Benutzer auf, die dann einem Callcenter zugewiesen werden. Hierbei werden folgende Lizenzen unterschieden:

- Agent
- Premium Agent mit yuu Phone Callcenter Softphone-Lizenz
- Supervisor

Ein Agent/Supervisor kann genau einem Call Center zugewiesen sein.

### **ANWENDUNGEN**

Die Lösung setzt den Schwerpunkt auf Warteschleifen für folgende Anwendungsfälle:

### Kundensupport/-service

Kundensupport (Kunde hat Problem mit bestehendem Produkt) und Kundenservice (Kunde möchte Informationen zu neuen Produkten) sind klassische Anwendungen eines Callcenters. Hierbei nimmt der Agent den Anruf entgegen und versucht das Anliegen so effizient wie möglich zu beantworten.

Ebenfalls zum Kundenservice gehört das Beschwerdemanagement. Der Agent kann hierzu die ausgehende Rufidentität der Warteschleife verwenden, um den Kunden anzurufen und eine ihm bekannte Nummer anzuzeigen. Wird der Anruf aufgenommen, wird er automatisch in der richtigen Gruppenbox gespeichert.

### Vermittlung

Bei der Vermittlung sind zusätzlich zur klassischen Agentenapplikation Informationen wie Firmentelefonbuch, Besetztlampenfeld, Erweiterter Status (Rich Presence) und Rufübernahme erforderlich. All diese Funktionen bietet das yuu Phone Callcenter Softphone an, das sich nahtlos in das Callcenter integriert. Neben diesem Vorteil liefert die Statistik hilfreiche Daten über das Anrufvolumen und stellt dieses für eine weitere Nachbearbeitung durch verschiedene Exportfunktionen zur Verfügung.

### **ROLLEN**

Im Callcenter wird zwischen drei Rollen unterschieden:

- Administrator (System Operator/System Provider/Firma/Standort)
- Supervisor
- Agent/Master Agent

Die Zuweisung eines Benutzers mit einer Agenten- oder Supervisor-Rolle erfolgt in der Gruppe.

### **Administrator**

Diese Rolle erlaubt die uneingeschränkte Administrierung aller Funktionen des Callcenters. Hierzu gehören u. a. die Nummern- und die Agenten-Zuweisung, sowie alle ACD-Einstellungen.



### Supervisor

Ein Supervisor oder auch Teamleiter ist der Vorgesetzte einer Gruppe. Der Teamleiter ist dafür zuständig, Arbeitsabläufe zu organisieren, er übernimmt unterschiedliche administrative und Führungsaufgaben, sowie die kundenorientierte Ausführung von Aufträgen. Im Allgemeinen ist der Teamleiter das Bindeglied zwischen den Agenten und dem Callcenter-Management. Ein Supervisor kann auch gleichzeitig Agent sein.

### Agent/Master Agent

Der Agent ist ein Gruppenmitarbeiter, der Kundenanfragen beantwortet. Er nimmt eingehende Anrufe entgegen oder ruft Kunden aktiv an. Wird einem Agenten die Funktion des Master Agents gegeben, kann dieser zusätzlich auf alle Gruppenanruflisten zugreifen.



## **Funktionsübersicht**

Funktion	Agent	Master Agent	Supervisor	Admin
Warteschleifen einrichten				<b>✓</b>
Warteschleifen Ansagen ändern			<b>✓</b>	<b>✓</b>
IVR hinzufügen und Routing verwalten				<b>✓</b>
IVR Ansagen ändern			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Überlaufziel/Weiterleitungen/Zeitpläne ändern			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Agenten einer Warteschleife hinzufügen				<b>✓</b>
Agentenreihung ändern			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Agentenstatus einzelner Gruppenmitglieder ändern			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Eigenen Status ändern	<b>✓</b>	<b>✓</b>		<b>✓</b>
Agenten-Nachberarbeitungszeit ändern			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Skills verwalten				<b>✓</b>
Skills einem Agenten zuweisen			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Gruppensprachbox verwalten		<b>~</b>	<b>✓</b>	<b>✓</b>
Master Agent setzen			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Gruppenanruflisten verwalten		<b>✓</b>	~	<b>✓</b>
Aufnahmen anhören und verwalten			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Telefonbuch Favoriten/Gruppen lesen	<b>✓</b>	<b>✓</b>	<b>✓</b>	<b>✓</b>
Telefonbuch Favoriten/Gruppen verwalten			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Telefonbuch importieren und Kontakte verwalten				<b>✓</b>
Live Ansicht (Monitoring)			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Alle Agenten/Gruppen Reporte verwalten (Statistik)			<b>✓</b>	<b>✓</b>
Persönliche Agentenreporte (Statistik)	1	<b>✓</b>		
An Warteschleife anmelden	~	<b>~</b>		



## GRUPPEN/WARTESCHLEIFEN

Im Callcenter beschreibt eine Gruppe eine Warteschleifenfunktion mit einer automatischen Anrufverteilung (ACD). Die Anzahl der Gruppen innerhalb eines Callcenters ist nicht beschränkt.

### Agentenzuweisung

Die Basis für jeden Agenten bildet ein Benutzer. Das heißt, um einen Agenten/Supervisor einem Callcenter hinzufügen zu können, muss dieser zunächst ein Benutzer eines Unternehmens sein. Ein Benutzer ist immer genau einem Callcenter zugewiesen d. h. ein Agent kann nicht gleichzeitig mehreren Callcentern zugewiesen sein. Dieser Agent oder Supervisor wird dann einer Gruppe zugewiesen. Die Anmeldung an die Gruppen erfolgt bequem mittels Service Code und über Softclients. Den Status eines Agenten oder aller Agenten einer Warteschleife kann ein Supervisor im Live View vornehmen.

### Nummernzuweisung

Einer Gruppe können gleichzeitig mehrere Nummern zugewiesen werden. Diese Nummern können aus einem geprüften (Screened numbers), ungeprüften (Unscreened numbers) oder auch aus dem internen Nummernbereich zugewiesen werden.

### VIP Markierung

Hierbei kann noch zusätzlich eine Nummer mit einer VIP Markierung versehen werden. Diese Nummer (B-Nummer) wird dann für die Überprüfung beim VIP-Routing herangezogen.

### Skill Markierung

Des Weiteren kann eine Nummer mit einem Skill markiert werden und erlaubt hierdurch ein flexibles Routing, um z. B. eine bestimmte Anzahl an Agenten bei gewichtetem Routing (Skilled based routing zu adressieren.

### Tag Markierung

Geben Sie Ihrer Gruppe einen aussagekräftigen Namen, der dann dem Agenten am Telefondisplay angezeigt wird.



## **VERTEILUNGSMETHODEN (ACD)**

Das Call Center erlaubt eine sehr flexible Rufverteilung durch eine Vielzahl an unterschiedlichen Verteilungsmethoden. Folgende werden unterstützt:

Seriell

Zustellung der Anrufe in einer durch den Administrator festgelegten Reihenfolge an die freien Agenten. Die Zustellung erfolgt immer an den ersten Agenten. Sollte dieser bereits telefonieren, wird der nächste freie Agent adressiert.

Zyklisch

Die Anrufe werden den Agenten, wie bei der seriellen Rufzustellung, in einer fixen Reihenfolge zugestellt. Der nächste Anruf wird jedoch nicht dem ersten Agenten zugestellt, sondern dem nächsten freien Agenten, beginnend mit dem Agenten des letzten Anrufes.

Longest Idle (UCD)

Zustellung an den Agenten mit der längsten Zeitperiode ohne zugeteilten Anruf.

Random

Die Zustellung erfolgt nach dem Zufallsprinzip.

Parallel

Alle Agenten bekommen den Anruf gleichzeitig zugestellt.

Gewichtet

Die Verteilung der eingehenden Anrufe erfolgt anhand der zugewiesenen Agenten-Skills.

#### Beispiel:

Bei geringer Agentenanzahl ist eine Lastenverteilung mittels zyklischer Verteilungsmethode einfach möglich. Hierbei können Anfragen für ein Thema A vom Agenten 1 aufsteigend bis z. B. Agent 10, und für das Thema B vom Agenten 10 absteigend bis zu Agent 1, beantwortet werden.

## KOSTENFREIE WARTESCHLEIFE

Für deutsche Nummern ist es gesetzlich vorgeschrieben die ersten bis zu 120 Sekunden eines eingehenden Anrufs kostenfrei zu verbinden.

### PRIORISIERUNG INTERNER RUFE

Ein Agent kann Anrufe in andere Warteschleifen und auch an Kollegen im gesamten Unternehmen weiterleiten. Wird ein Anruf an eine andere Warteschleife übergeben, kann dieser Anruf priorisiert werden. Wird hierzu die Einstellung aktiviert, bekommt der Anruf automatisch die VIP Markierung mit dem Wert 1 zugewiesen und veranlasst dadurch eine schnelle Weiterbearbeitung innerhalb des Call Centers.



## **ANSAGENVERWALTUNG**

Pro Warteschleife können die Ansagen getrennt konfiguriert werden. Folgende Ansagen stehen hierzu bereit:

Eingangsmusik

Diese Ansage wird komplett abgespielt. Danach wird der Anrufer in die Warteschleife weiter geroutet. Verwenden Sie diese Ansage, um dem Kunden wichtige Service Informationen mitzuteilen.

Wartefeld

Während der Anrufer auf die Zustellung zum Agenten wartet, wird diese Ansage abgespielt.

Zustellung

Sobald sich der Anruf in der Zustellung befindet, d. h. es klingelt beim Agenten, bekommt der Kunde diese Ansage zu hören.

Wartemusik

Im Falle einer Rückfrage des Agenten hört der Kunde die Musik, solange der Anruf gehalten wird.

• Priorisierte Kunden (VIP)

Alle Ansagen können für den VIP Kunden getrennt konfiguriert werden.

## **AUSGEHENDE IDENTITÄT**

Zum Kunden Service eines Unternehmens gehört u.a. auch das Beschwerdemanagement. Hier kann es beispielsweise wichtig sein, die ausgehende Rufidentität der Warteschleife als Agent anzunehmen.

### PERMANENTE ANRUFAUFZEICHNUNG

Je nach gesetzter Gruppenidentität wird der aufgenommene Anruf in der richtigen Gruppenbox gespeichert und dem Supervisor sowie Administrator zur Verfügung gestellt.



### **ANZEIGEOPTIONEN**

Dem Agenten muss es schnell ermöglicht werden zu erkennen über welche Warteschleife der Anruf geroutet wurde, um den Anruf entsprechend entgegennehmen zu können. Hierfür stellt das ACD Callcenter System eine Vielzahl an Anzeigeoptionen bereit. Die folgende Liste beschreibt diese:

für IP-Endgeräte

- Name
- Nummer
- Tag
- Name/Nummer
- Name/Tag
- Name/Skill
- Skill
- optional zusätzlich

Calling Party Number

Called Party Number

für PSTN-Endgeräte

- Nummer
- Calling Party Number

### ERWEITERTE VERTEILUNGSREGELN

Neben den Verteilungsregeln einer ACD Gruppe lassen sich noch weitere einstellen, und zwar entweder mithilfe der Kundenpriorisierung (VIP) oder Anrufer bestimmter Rufnummern werden nur an definierte Agentengruppen geleitet.

## **Priorisiertes Routing (VIP)**

Um Kunden die Wartezeit zu verkürzen, kann hierzu ein Premium Service angeboten werden. Dabei wird überprüft ob eine der folgenden Nummern eine VIP-Markierung hat:

- A-Nummer (Kunde)
- B-Nummer (Warteschleife)
- A- und B-Nummer (Kunde und Warteschleife)

Um eine gezielte Priorisierung durchzuführen wird die Kombination aus Kunden- und Warteschleifennummer empfohlen. Ist eine VIP-Markierung gesetzt, wird der Anrufer solange in der Warteschleife vorgereiht, bis ein Anruf mit einer höheren oder gleichen Gewichtung gefunden wird.



### Priorisierung von Kunden (A-Nummer)

Auf Call Center Ebene wird ein eigenes Kundentelefonbuch bereitgestellt, das von den Administratoren verwaltet werden kann.

Standardmäßig werden bis zu 1000 Einträge zugelassen. Dieser Wert kann bei Bedarf mit Absprache des System Administrators erhöht werden.

Eingehende Anrufe werden nach dem Best-Match Prinzip gegen das Telefonbuch geprüft. D. h. neben kompletten E.164 Nummern für einzelne Personen können - - indem man die Kopfnummer einträgt - auch Firmen priorisiert werde.

### VIP-Markierung

Wird eine Nummer mit einer VIP-Markierung versehen, dann wird. diese Nummer (A-Nummer) für die Überprüfung beim VIP-Routing herangezogen. Eine VIP-Markierung kann innerhalb des Wertebereiches von 1-100 gesetzt werden. Dabei spiegelt der Wert 1 die kleinste und der Wert 100 die höchste Priorisierung wider.

## Priorisierung von Warteschleifen (B-Nummer)

Wird eine Gruppennummer mit einer VIP Markierung versehen, dann wird diese Nummer (B-Nummer) für die Überprüfung beim VIP-Routing herangezogen.

### GEOGRAFISCHE WEITERLEITUNG

Möchte man abhängig von der eingehenden Rufnummer zu einer vordefinierten Nummer weiterleiten, kann dies in den erweiterten Routing Einstellungen des Standorts erfolgen. Ein typisches Anwendungsszenario ist die automatische Erkennung des Ursprungslandes und die Weiterleitung zu einem Agenten mit diesen Sprachkenntnissen.

## NACHTSCHALTUNG (GESCHÄFTSZEITEN)

Eine Nachtschaltung wird verwendet, um die Geschäftsstunden zu definieren. Egal ob der Eintrittspunkt für Ihre Kunden ein Sprachdialogsystem (IVR) oder direkt die Warteschleife ist, kann ein Zeitplan für die Nachtschaltung aktiviert werden. Innerhalb der Nachtschaltung kann auf unterschiedliche Ziele umgeleitet werden.

### <u>Automatisches Abmelden im Nachtmodus</u>

Oft wird am Ende des Arbeitstages vergessen sich abzumelden, was zu einer Verfälschung der Statistik führt. Die automatische Abmeldefunktion im Nachtmodus verhindert genau dies, da alle Agenten abgemeldet werden sobald alle Anrufe in der Warteschleife beantwortet wurden.

## GEWICHTETE ANRUFVERTEILUNG (SKILLED-BASE ROUTING)

Diese Art des Routings ist eine Funktion, die Anrufe, basierend auf Qualifikationen, Fähigkeiten und nach dem Longest Idle Prinzip, auf die Mitarbeiter verteilt. Beispiele hierfür sind Sprachkenntnisse und die Spezialisierung auf eine bestimmte Thematik.

### Agenten Priorisierung

Die Höhe der Gewichtung einer Fähigkeit stellt gleichzeitig eine Priorisierung dieses Agenten dar. D. h. je höher die Gewichtung, umso höher ist die Priorisierung und der Anruf wird zuerst diesem Agenten zugestellt. Somit kann durch die richtige Wahl der Gewichtung auch eine serielle Anrufzustellung realisiert werden, wenn z. B. Agent 1= 100 %, Agent 2=90 %, Agent 3= 80 % usw. als Gewichtung konfiguriert wird. Sobald eine Gewichtung für die zutreffenden Fähigkeiten gleich ist, kommt das Longest Idle Prinzip zur Anwendung.



#### Skill Mode

Das Erfassen und die Pflege von Fähigkeiten und Qualifikationen kann bei einer großen Anzahl an Agenten viel Zeit in Anspruch nehmen. Das System stellt deshalb 3 verschiedene Modi bereit, um eine einfache und effiziente Administrierung bei gewichteter Anrufverteilung zu ermöglichen. Nicht gewichtet

Die Kundenanrufe werden allen Agenten mit den zutreffenden Fähigkeiten, nach dem Longest Idle Prinzip zugestellt.

#### Manuell

Die manuelle Gewichtung ermöglicht die individuelle Konfiguration der Fähigkeiten und Qualifikationen eines Agenten. Die Zustellung erfolgt in diesem Fall zu allen Agenten mit der zutreffenden Fähigkeit, entsprechend der eingestellten Höhe der Gewichtung. Je höher die Gewichtung, desto höher ist die Agenten Priorisierung und der Anruf wird - sofern der Agent frei ist - diesem zugestellt. Für den Fall, dass zwei oder mehrere Agenten die gleiche Gewichtung zugeteilt bekommen haben, wird nach dem Longest Idle Prinzip verteilt.

#### <u>Automatisch</u>

Diese Gewichtung ermöglicht eine sehr effiziente Administrierung bei oft wechselnden Fähigkeiten eines Agenten oder auch sofern das Call Center Personal oft wechselt. Hierbei wird die Gewichtung automatisch, je nach Anzahl der zugewiesenen Fähigkeiten, neu berechnet. Die Basis hierzu ist die Annahme, dass ein Agent je mehr Fähigkeiten er hat, diese auch bedienen (zeitlich) können muss.

## **SPRACHBOX**

Für jede Warteschleife kann optional eine Sprachbox eingerichtet werden. Diese Sprachbox kann so konfiguriert werden, dass alle Agenten oder nur bestimmte Personen Zugriff darauf haben, um die Kundenanfragen einzusehen und auf die Agenten zu verteilen. Wenn die Sprachbox-Benachrichtigung (MWI) aktiviert ist, werden alle Agenten bei einer neuen Nachricht informiert. Sprachboxnachrichten können zusätzlich per E-Mail zugesandt werden und - falls erforderlich - gleichzeitig wieder vom Server gelöscht werden.

## **NUMMER**

Bei Überlaufszenarien und bei einem Sprachdialog (IVR) ist es für ein dynamisches Routing erforderlich direkt in eine bestimmte Gruppensprachbox weiterzuleiten.

## **AUTOMATISCHE SPRACHBOX ERKENNUNG**

Das Call Center erlaubt den Agenten Mobiltelefone zu verwenden. Diese Flexibilität birgt allerdings zugleich die Gefahr, dass der Agent in der Zeit der Zustellung aufgrund schlechter Netzabdeckung oder leerem Akku nicht erreichbar ist und der Anruf dann zu der persönlichen Sprachbox weitergeleitet wird. Dieses Szenario muss verhindert werden indem automatische Annahmen erkannt werden.



### **AGENTEN STATUS**

Ein Agent kann gleichzeitig mehreren Warteschleifen zugewiesen sein und sich getrennt in jeder an- oder abmelden. Für die Messung der Agentenauslastung ist eine lückenlose Dokumentation der Tätigkeit wichtig. Hierzu werden folgende Status zur Verfügung gestellt:

- Eingeloggt
- Ausgeloggt
- Nachbearbeitungszeit
- Pause

Bis zu 5 weitere individuelle Pausencodes sind möglich.

## Nachbearbeitungszeit

Die Nachbearbeitungszeit erlaubt den Agenten entweder unmittelbar nach dem Anruf - oder auch zwischendurch - Notizen in z. B. ein Kundensystem (CRM) einzupflegen. Die automatische Nachbearbeitungszeit kann auf Gruppenebene und auch für jeden Agenten einzeln aktiviert werden. Je nach Ausbildungsgrad können außerdem unterschiedliche Zeiten gesetzt werden. Ist ein Agent in diesem Status, werden keine weiteren Anrufe von allen angemeldeten Warteschleifen an diesen Agenten vermittelt.

#### **Pausencodes**

Der Pausen Status dient zur lückenlosen Dokumentation der Zeit, in der sich der Agent nicht mit kundenrelevanten Themen beschäftigt. Das Call Center bietet hierzu bis zu fünf weitere individuelle Pausen an. Ist ein Agent in diesem Status werden keine weiteren Anrufe von allen angemeldeten Warteschleifen an diesen Agenten vermittelt.

### DYNAMISCHES WARTEFELD

Um steigendem Anrufaufkommen entgegenzuwirken und den Kunden trotzdem innerhalb des gesetzten Service Levels zu betreuen, muss das Call Center dynamisch darauf reagieren können. Dies macht es erforderlich, Wartefelder entsprechend dem Anrufaufkommen mittels konfigurierter Grenzwerte (Routing-Gruppeneinstellungen) hinzuschalten zu können.



### Überlauf

Für jede Warteschleife können unterschiedliche Aktionen bei folgenden Szenarien gesetzt werden:

- Warteschleife ist voll
- Kein Agent eingeloggt
- Maximale Wartezeit

Eins oder auch mehrere Ziele können abhängig von Zeitplänen mit folgenden Aktionen konfiguriert werden:

- Nummer
- Ansage
- Sprachbox
- Release Cause
- optional: weitere Ansage zu Beginn

### Weiterleiten aller Gruppenanrufe

Neben den vorkonfigurierten Überläufen können Supervisor und Agent auch manuell eine Weiterleitung mittels Service Code aktivieren.

## SPRACHDIALOGE (IVR)

Für eine Vorqualifizierung der Kundenanfragen und auch zur Lastenaufteilung empfiehlt es sich einen individuellen Sprachdialog vor die Warteschleifen zu konfigurieren. Wählt der Kunde entsprechend dem Sprachdialogmenü wird das Kundenanliegen immer zu dem am besten qualifizierten Agenten weitergeleitet.

Sprachmenüs sind einem Call Center zugeordnet und können als Ziel eine Wertschleife konfiguriert haben.

Ein Sprachmenü besteht aus Blöcken und ein Block kann folgende Aktionen konfiguriert haben:

- Automatische Vermittlung
- Zeitschaltung
- permanente Weiterleitung
- Tastenaktionen (0-9, \*,#)

zu Warteschleifen, anderen Blöcken, Ansagen, externen Nummern, Skill setzen, Opt-IN und Opt-OUT.

## **QUALITÄTSSICHERUNG**

Firmen sind daran interessiert ihren Kundenservice einerseits effizient und auf der anderen Seite Kunden orientiert zu betreiben. Hierzu ist die Anrufaufzeichnung sehr hilfreich, um die Qualität der Kundengespräche mit dem Agenten zu besprechen und auch im Falle einer Kundenbeschwerde auf diese zurückgreifen zu können.



### Anrufaufzeichnung

Das Call Center bietet die Möglichkeit jeden Anruf aufzunehmen und entsprechend diesem der Warteschleife zuzuordnen und zu speichern, damit Administratoren und Supervisor jederzeit darauf zugreifen können.

### IVR Opt-IN und Opt-OUT

Der Kunde muss darauf hingewiesen werden, dass die Anrufe innerhalb des Call Centers aufgezeichnet werden. Eine weitverbreitete Methode ist das Opt-IN Verfahren, das dem Anrufer erlaubt selber per Tastenaktion der Aufnahme zu zustimmen. Eine andere Möglichkeit ist die Opt-OUT Methode, die vorsieht die Anrufaufzeichnung per Tastendruck zu untersagen.

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

Das Call Center bietet mit dem yuu Phone Callcenter Softphone und dem CSTA Gateway drei Möglichkeiten sich in bestehende Drittsysteme einzubinden:

### yuu Phone Callcenter Softphone

Tapi

Der TAPI Service Provider (TSP) ist mit TAPI Version 2.2 und höher kompatibel und bietet die Funktionen

- Rufaufbau und beenden
- Anruf ablehnen
- Eingehende Anrufsignalisierung (Screen-Popping)
- Ruf halten und zurückholen
- CSTA Gateway

Das CSTA Gateway unterstützt den Standard ECMA TR-87, der SIP für die Anrufsteuerung als Träger verwendet (uaCSTA). Die unterstützten Methoden und Events sind in der ECMA-269 spezifiziert, ebenso das XML-Schema laut ECMA-323.

### Click-2-Dial

Verwenden Sie Softclients und wählen Sie komfortabel aus jeder Applikation heraus. Durch selektieren der Nummer kann diese per Tastendruck (Hotkey) in die Applikation übernommen werden, unnötige Zeichen werden automatisch entfernt und zu einer wählbaren Nummer normalisiert.

## Anrufsteuerung (CSTA)

Das yuu Phone Callcenter Softphone ist sehr komfortabel zu bedienen und kann auch direkt per VoIP verwendet werden. Optional ist auch die Variante "CTI" möglich.

#### Automatische Rufannahme

In Fällen, in denen der Agent sehr viele Anrufe entgegennehmen muss, kann hierzu eine automatische Rufannahme konfiguriert werden.



### Automatisches Abmelden nach Nichterreichen

Erfüllt der Agent in einem kleinen Call Center gleichzeitig mehrere Rollen im Unternehmen und eine permanente Präsenz ist nicht gewährleistet, kann hierzu ein automatisches Abmelden bei Nichterreichen erzwungen werden. Der nächste Anruf wird dann nicht mehr zu diesem Agent zugestellt und stattdessen direkt an den nächste Agent adressiert.

## **ENDGERÄTE**

Die Anrufe werden den Endgeräten zugestellt, bei denen die Anmeldung erfolgte.

## Heimarbeitsplätze

Denken Sie an Spitzenzeiten, in denen Anrufer minutenlang in der Warteschleife hängen, bis sie irgendwann frustriert aufgeben – ein denkbar schlechtes Kundenerlebnis.

Heimarbeitskräfte können sich mit einem yuu Phone Callcenter Softphone/yuu Phone Desktop (Softphone) einloggen und auch mittels yuu Phone Mobile Client die Anrufe per VoIP oder GSM zustellen lassen und sofort Kundenanfragen übernehmen. Die abgeworfenen Anrufe aus dem Call Center werden automatisch erfasst und auf die eingeloggten Heimarbeitskräfte verteilt. So gehen keine Anrufe mehr verloren.

#### Mobiltelefone

Um auch in einem Callcenter mit der flexiblen Arbeitswelt umzugehen, können mobile Agenten auch über ein Mobiltelefon eingebunden werden.



### yuu Phone Callcenter Softphone

Das yuu Phone Callcenter Softphone ermöglicht eine einfache und komfortable Annahme von Kundenanrufen und liefert hierbei alle wichtigen Informationen. Die Applikation ist für Agenten sowie für Vermittlungsarbeitsplätze optimiert und ermöglicht durch die intuitive Bedienung einen sofortigen Einsatz ohne lange Einschulung. Im Fall eines Vermittlungsservices ist es zusätzlich nötig in die Anrufverteilung manuell eingreifen zu können und einen bestimmten Anruf direkt aus der Warteschleife entgegenzunehmen. Hierzu kann die Einstellung "Manuelle Anrufverteilung" pro Warteschleife aktiviert werden, um z.B. den dritten Anruf in der Warteschleife direkt anzunehmen.

### Highlights (>= 3.0):

- Softphone direkt aus der Applikation telefonieren (voIP)
- CTI Steuerung eine IP-fähiges Telefon steuern
- Dashboard wichtige Warteschleifenmetriken für Agenten
- Status der Agenten wie viel Agenten pro Warteschleife verfügbar sind
- Besetztlampenfeld Teilnehmer ist im Gespräch oder frei
- Präsenzinformation Erweiterter Verfügbarkeitsstatus
- Favoriten persönliche Kontakte verwalten
- Gruppenkontakte bis zu 10 vorkonfigurierte Gruppen
- Anruflisten Zugriff auf alle Anruflisten
- Sprachbox persönliche Sprachnachrichten
- Nachtschaltung einfache De- und Aktivierung
- Click-to-Dial Wahl aus jeder Applikation möglich
- Tastensteuerung komfortable und schnelle Bedienung
- Rufweiterleitung mit und ohne Rücksprache Anrufe zu Kollegen oder anderen Warteschleifen vermitteln
- Halten/Zurückholen Anrufe temporär auf Halten setzen
- Konferenzschaltung lokale 3er Konferenz
- Pausen Codes Agent kann Arbeitsstatus und Verfügbarkeit setzen
- Nachbearbeitungszeit Automatisch und manuelles Setzen möglich



### MANAGEMENT APPLIKATIONEN

Das Call Center bietet historische Reports mit umfangreichen Leistungsindikatoren (KPIs) an. Diese Reports können flexibel und je nach Reporttyp nach Zeitfenster, Agent und Warteschleife gefiltert werden. Live Statistik (Live View) ist sowohl für den Supervisor als auch für den Agenten via yuu Phone Callcenter Softphone zugänglich.

Die Highlights der Berichterstattungsfunktion:

- Live View (Wallboard) Echtzeit Statistik der Agenten und Warteschleifen. Warteschleifen Metriken in Echtzeit wie u. a. "Abgebrochen Anrufe", "Längste Wartezeit" und "Durchschnittliche Antwortzeit".
- Farbcodierte Schwellwerte für eine große Anzahl an Metriken können Schwellwerte gesetzt werden, die bei Überschreitung dieser farblich hervorgehoben werden.
- Leistungsindikatoren (KPIs) Überwachen der Leistung durch eine Anzahl an unterschiedlichen Parameter.
- Persönliche Reports Erstellen Sie als Supervisor Ihre eigenen historischen und Echtzeit-Statistiken.
- Exportfunktion Speichern des historischen Reports, als CSV, Microsoft Excel oder im PDF, für eine weitere Verarbeitung möglich.
- Agent Aktivitätsreport ersehen Sie mittels Zeitstempel aus den Reports wann sich ein Agent an- bzw. abmeldet, Anrufdetails und mehr.
- Agenten Status Anzeige des aktuellen Status aller Agenten, z. B. wer ist im Gespräch, verfügbar, besetzt oder in der Pause.

### Unterstützte Web-Browser

Live View und Reporting wird von allen gängigen Web-Browser in folgenden Versionen unterstützt:

- Internet Explorer 11+
- Mozilla Firefox 45+
- Google Chrome 48+

### Metriken

Eine Liste beschreibt alle im Callcenter zur Verfügung stehenden Metriken und kann auf Anfrage zugesandt werden.

### Live View (Echtzeit-Statistik)

Der Live View im Web-Service Portal ermöglicht, Administratoren und Supervisor auf ihre Agenten- und Warteschleifenansicht zuzugreifen. Supervisor können jeder für sich und Administratoren können zusammen Reportansichten erstellen und abspeichern. Verwalten Sie eine unbegrenzte Anzahl Ihrer persönlichen Reportansichten.



### Gruppenansicht

In einem persönlichen Report können Sie auf alle Ihre Warteschleifen, für die Sie Supervisor sind, zugreifen.

### Agentenansicht

Diese Ansicht gibt detaillierte Information über alle zugewiesenen Agenten Ihrer Warteschleifen.

### Infopanel

Konfigurationsänderungen am Call Center werden im Live View in einem Infopanel angezeigt.

### Ereianisse

Folgende Konfigurationsänderungen für ausgewählte Warteschleifen werden im Infopanel angezeigt:

Warteschleife

Warteplätze geändert

Agent

hinzugefügt/gelöscht/Rolle geändert

Änderungen bei

Schwellwert/CUSTOM Antwortzeit/CUSTOM Service Level/Nachbearbeitungszeit

### Schwellwerte (Thresholds)

Die Schwellwerte helfen dem Supervisor rechtzeitig auf Änderungen in den Warteschleifen zu reagieren und Maßnahmen zu ergreifen. Die Schwellwerte werden im Live View farblich gekennzeichnet.

### Datenspeicherung

Die Dauer der Speicherung im Call Center kann für Statistik- sowie Anrufdaten auf bis zu 400 Tage konfiguriert werden. Der Standardwert hierfür beträgt 100 Tage.

## **REPORTS**

Das Call Center bietet historische Reports mit umfangreichen Leistungsindikatoren für Warteschleifen an. Diese Reports können flexibel je nach Reporttyp nach Zeitfenster, Agent und Warteschleife gefiltert werden. Jeder Supervisor kann für sich und alle Administratoren können zusammen ihre Reportansichten erstellen und abspeichern. Verwalten Sie ohne Einschränkung der Anzahl Ihre persönlichen Reportansichten. Die Daten für den Report werden im 15 Minuten Raster gespeichert.



### Reporttypen

Dem Supervisor stehen verschiedene Reports zur Verfügung, die in Folge näher beschrieben werden.

#### <u>Aktivitätsreport</u>

Hierbei haben Sie Zugriff auf alle Statusevents, mit exaktem Zeitstempel für die Agenten innerhalb einer Warteschleife. Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung.

### <u>Gesprächsreport</u>

Die genauen Rufaktivitäten eines Agenten und der ganzen Warteschleife können eingesehen werden. Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung.

### Agentenperformancereport

Detaillierte KPIs für die Agenten, die pro selektierter Warteschleife aufgelistet sind. Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung, wobei die X-/Y-Achse optional zur besseren Darstellung gewechselt werden kann.

#### Agentenreport

Detaillierte KPIs der gefilterten Warteschleifen, in einer Zeile pro Agent zusammengefasst. Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung, wobei die X-/Y-Achse optional zur besseren Darstellung gewechselt werden kann.

### Gruppenperformancereport

Umfangreiche Darstellung der Warteschleifenperformance, wobei die Daten granuliert (z. B. täglich/wöchentlich/monatlich) für den gewünschten Zeitraum dargestellt werden. Die mögliche Granularität wird automatisch dem selektierten Zeitraum angepasst. Optional kann das Service Level CUSTOM, sowie Antwortzeit > CUSTOM, angepasst werden.

Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung, wobei die X-/Y-Achse optional zur besseren Darstellung gewechselt werden kann, und zusätzlich in Diagrammform. Bei der Diagrammform wird pro Metrik ein eigenes Diagramm erstellt.

#### <u>Gruppenreport</u>

Umfangreiche Performance-Darstellung pro Warteschleife für das konfigurierte Zeitfenster. Optional kann das Service Level CUSTOM, sowie Antwortzeit > CUSTOM, angepasst werden. Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung, wobei die X/Y Achse optional zur besseren Darstellung gewechselt werden kann.

### Exportfunktion

Zur Weiterverarbeitung kann ein gespeicherter Report exportiert werden. Hierzu bietet diese Funktion folgende Exportformate:

- CSV (Comma Separated Values) in Tabellenform
- Microsoft Excel in Tabellenform
- PDF in Tabellen- und Diagrammform

## VERFÜGBARKEIT

Das System steht 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche 365 Tage im Jahr zur Verfügung mit einer Best-Effort Dienstgüte Zusicherung von 99,5% pro Kalenderjahr. Wartungsarbeiten sind von dieser Berechnung ausgeschlossen.

### WARTUNGSFENSTER

Allenfalls notwendige Wartungsarbeiten werden von **yuutel** in den Randzeiten (Wochentags nach 22:00 bis 6:00 Uhr des Folgetages) durchgeführt und Kunden werden mit einer Vorlaufzeit von 24 Stunden schriftlich darüber informiert.



## **STÖRUNGEN**

Dem Kunden steht eine kostenlose Störungshotline 24/7/365 zur Verfügung. Diese ist aus dem österreichischen Bundesgebiet unter 0800 2404010 von Fest- und Mobilnetz aus erreichbar. Internationalen Anrufern steht die Wiener Festnetznummer +43 1 2145130-0 zur Verfügung.

## **ENTSTÖRUNG**

Als "Störung" eingestufte Meldungen werden unmittelbar von **yuutel** bearbeitet. Änderungswünsche wie eine Umkonfiguration (Change Request) der Bereitschaftslösung sind keine Störungen und werden am nächsten Werktag bearbeitet.

## RECHNUNGSLEGUNG

Die Rechnungslegung erfolgt auf einer monatlichen Basis nach erbrachter Leistung, wahlweise elektronisch und/oder in Papierform.

## **SERVICEÜBERGABE**

Nach erfolgreicher Einrichtung des Zugangs mit Basiskonfiguration der Features erfolgt die Fertigstellungsmeldung durch **yuutel** und somit die Abrechnung der Leistung.

## TELEFONIE FÜR UNTERNEHMEN



## yuutel GmbH

Leonard-Bernstein-Straße 10 1220 Wien – Österreich service@yuutel.at

D- A-CH: 0800 240 40 10 international: +43 1 241 51 30