

# MiContact Center Workgroup, Business & Enterprise

Für die MiVoice Business-Plattform



Stärkung der Kundenbeziehungen bei  
gleichzeitiger Aufrechterhaltung der Profitabilität

Ihr Contact Center ist die wichtigste Kontaktstelle zu Ihrem Unternehmen für Ihr wertvollstes Kapital – Ihre Kunden. Um diese Kundenbeziehungen mit hervorragenden Serviceleistungen zu stärken und betriebliche Effizienz zu gewährleisten, ist mehr notwendig als nur das Management von Anrufabwicklungszeiten und Abbruchraten

## Das müssen Sie tun

- *Unterstützen Sie Ihre Kunden, wie sie es bevorzugen, und erfüllen Sie ihre Erwartungen*
- *Verbessern Sie die Produktivität von Agenten und Supervisoren, damit Agenten Kundenanfragen schnell und effizient bearbeiten und Vorgesetzte Geschäftsprozesse verbessern können*
- *Rationalisieren Sie Ihre Contact-Center-Abläufe mit Technologien, die sich nahtlos in vorhandene Infrastruktur einschließlich virtueller Rechenzentren integrieren lassen und zuverlässig an mehreren Standorten eingesetzt werden können*

## Ihr Gewinn

Service als Unterscheidungsmerkmal. Die Folge: mehr Neukunden und stärkere Kundenbindung, zufriedene, effektivere Agenten sowie gewinnbringende Beziehungen, mit denen sich höhere Umsätze erzielen lassen.

## Bieten Sie Ihren Kunden neue Möglichkeiten

### ÜBERLASSEN SIE IHREN KUNDEN DIE WAHL, WIE SIE MIT IHNEN KOMMUNIZIEREN WOLLEN

Ihre Kunden wollen entscheiden, auf welchem Wege sie mit Ihnen kommunizieren. Voice, E-Mail, Webchat, Fax und Social Media – all dies sind Optionen zur Betreuung Ihrer Kunden, vorausgesetzt, Sie reagieren dabei ebenso schnell wie bei Telefonanrufen. Mit den Mitel® MiContact Center-Lösungen integrieren und erhalten Sie den Servicelevel effizient über alle Medien.

Wie sich Kunden oder Wettbewerber in den Social-Media-Foren, also beispielsweise in Blogs und auf Twitter® über Ihr Unternehmen äußern, hat heutzutage erheblichen Einfluss auf Ihre Marke. Die MiContact Center-Lösungen können mit Social-Media-Monitoring-Anwendungen von Drittanbietern wie Imooty, Trackur und BizVu Social integriert werden. Das Social Media Monitoring durchsucht die Social-Media-Websites und filtert aus den Informationen relevante Postings und Aktivitäten, die dann an die Contact-Center-Agenten und/oder Warteschleifen verteilt werden können. Anschließend können die Postings geprüft und angemessen gehandhabt werden. So können Sie proaktiv auf Kunden eingehen und Ihre Marke schützen.

## WERDEN SIE DEN ERWARTUNGEN IHRER KUNDEN GERECHT

Die Erfüllung der Anforderungen der Kunden erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass ein Kunde in der Warteschlange bleibt. Und ein zufriedener Kunde will auch zukünftig mit Ihnen Geschäfte machen. Mit den MiContact Center-Lösungen sind Ihre Kunden stets gut informiert. Sie kennen die voraussichtliche Wartezeit und erhalten immer wieder Meldungen zu ihrer aktuellen Position in der Warteschleife. Über die Website des Unternehmens können Kunden die voraussichtlichen Wartezeiten für alle Medien in Echtzeit abrufen und anhand dieser Informationen entscheiden, auf welchem Weg sie sich am besten an das Unternehmen wenden. Sie erhalten auch flexible Alternativen zum Warten in der Warteschleife, darunter eine Rückrufoption für Anrufer in der Warteschleife sowie Self-Service-Optionen.

## ANGEBOT VON SELF-SERVICE-OPTIONEN

Über die Self-Service-Optionen erhalten Kunden rund um die Uhr bequem Zugang zu Informationen und Services. Gleichzeitig können Sie Ihre Betriebskosten senken. Allerdings sollte es immer die Möglichkeit geben, mit einer realen Person zu sprechen. Mit MiContact Center-Lösungen finden Sie das richtige Verhältnis zwischen persönlichem Kontakt und Self-Service und erreichen so höhere Kundenzufriedenheit, geringere Betriebskosten und damit eine höhere Rendite.

## KUNDENPROFILE FÜR OPTIMALE RENDITE

Die oft zitierte Regel gilt auch heute noch: Mit 20 % Ihrer Kunden erzielen Sie 80 % Ihrer Umsätze. Es ist daher sinnvoll, Ihren Top-Kunden ein besonders hohes Serviceniveau zu bieten. Mit den MiContact Center-Lösungen können Sie Kunden ein individuelles Profil geben, unabhängig auf welchem Wege sich Ihre Kunden an Sie wenden. So können Sie leicht Top-Kunden ermitteln und diesen eine bevorzugte Position in der Warteschleife geben oder dafür sorgen, dass sie Ihr bester Agenten betreut.

## Förderung der Produktivität von Agenten und Supervisoren

### BIETEN SIE AGENTEN UND SUPERVISOREN DIE WERKZEUGE ZUM ERFOLG

MiContact Center bietet Desktop-Produktivitätstools, mit denen Agenten und Supervisoren bewusste Entscheidungen treffen und sofortigen Service erbringen können. Supervisoren können überblicken und steuern, wer Anrufe entgegennehmen kann, und haben einen Einblick, wie gut die Warteschleifen funktionieren.

Agenten können effizient Anrufe über ihren Bildschirm abwickeln – einfache Telefonaktionen in weniger Schritten, weniger Fehlern bei der Anrufbearbeitung – und erzielen so eine höhere Kundenzufriedenheit.

Supervisoren profitieren darüber hinaus von der Möglichkeit, auf Windows 8-Tablets nativ oder auf Nicht-Windows-Tablets mithilfe von VMware View auf auf Echtzeit - Monitore zuzugreifen.

### KUNDENINFORMATIONEN FÜR IHRE AGENTEN AUF EINEN KLICK

Dank der nahtlosen Integration von Mitel in Back-Office-Systeme wie Customer-Relationship-Management(CRM)-Systeme werden dem Agenten Screen Pops mit den wichtigsten Kundendaten präsentiert, wenn Anrufe und Multimediakontakte eingehen. So können Kunden bei Bedarf sofort mit den erforderlichen Informationen versorgt werden. Dies bedeutet höhere Kundenzufriedenheit und stärkere Kundenbindung sowie einen sofortigen und kontinuierlichen Geschäftserfolg.

### KLÄRUNG VON KUNDENANFRAGEN BEIM ERSTEN MAL

Durch die Vereinigung der Kommunikationsmittel bietet Mitel den Agenten die Möglichkeit, Verfügbarkeit und Anwesenheit in Echtzeit auf ihrem Desktop zu erkennen. Agenten können umgehend einen Experten für die betreffende Angelegenheit finden, benachrichtigen oder in eine Konferenz einschalten, um sofort Antworten zu erhalten. Mit Kundenprofilen, intelligentem Kontakt-Routing und Enterprise Presence unterstützt Mitel die Agenten bei der Klärung von Kundenanfragen in einem einzelnen Vorgang.

### ERWEITERN SIE IHRE CALLCENTER UM EXTERNE AGENTEN

Mit Mitel können Sie alle Sprach- und Datenfunktionen, die die Agenten in Ihrem Contact Center nutzen, auch Agenten zur Verfügung stellen, die zu Hause oder extern arbeiten. Sie können Ihr Contact Center ohne zusätzlichen Verwaltungsaufwand über die Grenzen der momentanen Räumlichkeiten hinaus erweitern, Agenten die Möglichkeit bieten, zu Hause zu arbeiten, und außerhalb Ihres geografischen Gebietes neue Agenten anwerben. Mitel unterstützt externe Agenten mit einer hochsicheren Lösung, die ein sofortiges Arbeiten ermöglicht.

Mit den Hot-Desking-Möglichkeiten für externe Agenten können Agenten an jedem Endpunkt extern arbeiten, dabei spielt es keine Rolle, ob sie analoge, digitale, IP- oder Mobiltelefone nutzen.

## Optimieren der Betriebsabläufe

### BEHALTEN SIE DEN GESAMTÜBERBLICK

Mithilfe unternehmensweiter Verlaufs- und Echtzeitberichte und -überwachung behalten Sie stets den Gesamtüberblick und können die Leistung der einzelnen Agenten für jeden Anruf nachverfolgen. Dank der Echtzeitberichte können Sie umgehend auf sich ändernde Kontaktvolumen reagieren und so dafür sorgen, dass das Serviceniveau erhalten bleibt. Anhand der Verlaufsberichte können Sie die Contact-Center-Performance mit den Zielsetzungen in Bezug auf das Serviceniveau vergleichen, ein Live-Protokoll der Contact-Center-Ereignisse einsehen und Möglichkeiten zur Verbesserung der Geschäftsabläufe finden.

### VERWALTEN SIE IHRE MITARBEITER

MiContact Center bietet differenzierte Tools für Personalverwaltung, Prognose und Planung. Manager können anhand dieser ihre Ressourcen exakt mit dem erwarteten Kontaktvolumen abstimmen und die Contact-Center-Performance messen, steuern und fördern. Dies alles sind wesentliche Faktoren bei der Kontrolle Ihrer Contact-Center-Kosten.

### STELLEN SIE GESCHÄFTSKONTINUITÄT SICHER

Die Geschäftskontinuität gewährleistet eine solide, hochflexible Lösung, die einen reibungslosen und unterbrechungsfreien Service ohne Einbußen bei den Berichterstellungs- oder Echtzeitfunktionen im Falle eines Hardwarefehlers oder Netzwerkausfalls bietet.

### NUTZEN SIE DIE VORHANDENE INFRASTRUKTUR

Die MiContact Center-Lösungen können Ihre vorhandene Infrastruktur verwenden. So lassen sich Kosten sparen und die Bereitstellungsprobleme reduzieren. Es sind Integrationen möglich mit marktführenden Mittel-Lösungen, wie z. B. Customer Relationship Management, Personalverwaltung, MiVoice-Gesprächsaufzeichnung und -Qualitätsmanagement, MiContact Center Outbound Dialing sowie Anwesenheits- und Chatmodulen. Dies macht sich sofort bezahlt, und das messbar, dauerhaft und zukunftssicher.

### BEREITSTELLUNG IN EINER VIRTUELLEN UMGEBUNG

MiContact Center-Lösungen werden als virtuelle Appliance in der VMware® vSphere™-Umgebung für MiVoice-Plattformen unterstützt. Das virtuelle MiContact Center-Angebot nutzt VMware vSphere und bietet Unternehmen so die Möglichkeit, die führenden Unified-Communications-Anwendungen von Mitel im Rechenzentrum zu konsolidieren.

Die virtuellen MiContact Center Solutions ermöglichen Kapitalkosteneinsparungen durch die Reduzierung der Serverhardware und den geringeren Raumbedarf, niedrigere Betriebskosten aufgrund geringerer Ausgaben für Strom und Serverbereitstellung sowie Produktivitätsverbesserungen und Ressourceneffizienzen bei der Verwaltung des Rechenzentrums und eine Risikominderung zur Unterstützung von Geschäftskontinuität und Notfallplänen.

Mit MiContact Center konzipieren Sie eine individuelle Lösung, die mit einer Kombination aus stabilen Kommunikationsplattformen, Software zur automatischen Anrufverteilung (Automated Call Distribution, ACD) und einem modularen Paket multifunktionaler, webbasierter Anwendungen den speziellen Anforderungen Ihres Contact Centers genügt:

### VERWALTUNGS- UND BERICHTSANWENDUNGEN

- **Contact Center Management** – die Basis von MiContact Center Workgroup, Business und Enterprise umfasst browserbasierte Tools zur Prognose, Berichterstellung für alle Agenten und Warteschleifen, Verwaltung der Contact-Center-Performance und Traffic Analysis.
- **Interactive Contact Center und Interactive Visual Queue** – Tools zur sofortigen Änderung des Agenten- und Warteschleifenstatus. So können Sie direkt auf sich ändernde Kontaktvolumen reagieren. Mit diesen Tools ist auch die Erkennung und Priorisierung von Kontakten möglich, damit vorrangige Anrufe zuerst beantwortet werden können.
- **Workforce Scheduling und Schedule Adherence** – Tools zur Personalverwaltung, Prognose und Überwachung.

## UMFASSENDES PORTFOLIO FÜR EFFIZIENTE KUNDENINTERAKTIONEN MIT ENTERPRISE EDITION

### MEDIENVERTEILUNG

- Voice-ACD
- E-Mail
- Fax
- Webchat
- Voice-Mail
- SMS

### ARCHITEKTUREN

- Einzelner Standort
- Mehrere Standorte
- Verteilt
- Virtuell
- Home-Office
- Robust
- High Availability

### WEITERLEITUNGSOPTIONEN

- Warteschleifenpriorität
- Vorausschauend
- Geplant
- Überlauf
- Interflow
- Qualifikationsbasiert

### IVR

- Kunden-Profilung
- Intelligent Messaging
- Aus Warteschleife heraus wählen
- Self-Service
- Rückruf beim Kunden

### PRODUKTIVITÄT DER AGENTEN

- Desktopanzeige in Echtzeit
- Enterprise Presence und Chat
- Softphone
- Vorab aufgezeichnete Ansagen
- CRM Screen-Pop
- Vorschau/progressiv

### OUTBOUND DIALING

- ACD Hot Desking
- Stille Überwachung

### BERICHTE UND ÜBERWACHUNG

- Verlaufsberichte
- Echtzeitüberwachung
- Prognose
- Traffic Analysis
- Benutzerdefinierter Report-Designer
- Gesprächskosten
- Agenten und Warteschleifen in Echtzeit

### STEUERUNG

- Personalverwaltung

### PARTNERINTEGRATION

- Gesprächsaufzeichnung
- Qualitätsüberwachung
- Outbound Dialing
- Sprachgesteuert, Self-Service

### IVR

- E-Learning/Coaching
- Daten-/Sprachanalyse
- CRM
- Personalverwaltung

### PROFESSIONAL SERVICES

- Gesundheitsvorsorge
- CRM
- Click-to-Dial
- Kiosk-Routing und Berichte

### SCHULUNGEN

- Mit Kursleiter
- Webbasiert

## EINHEITLICHE SYSTEMVERWALTUNG

## ANWENDUNGEN FÜR MEDIENVERTEILUNG UND ROUTING

- **Automatische Anrufverteilung (Automatic Call Distribution)** – leitet Anrufe je nach Art des vom Anrufer benötigten Service an die am besten entsprechende Gruppe weiter und sorgt dafür, dass Anrufe innerhalb einer Gruppe nach Merkmalen wie Priorität des Anrufers, zuletzt kontaktiertem Agenten bzw. Qualifikation oder freie Zeit der Agenten angemessen verteilt werden. Entsprechend der aktuellen Warteschleifensituation können Anrufe automatisch umgeleitet werden oder der Verfügbarkeitsstatus eines Agenten kann geändert werden.
- **IVR Routing** – Interactive Voice Response (IVR) und erweitertes Routing unterstützen Sie bei der intelligenten Verwaltung der Anrufer und ihrer Erwartungen. Dieses System bietet Self-Service-Optionen und kann Anrufern in der Warteschleife beispielsweise melden, wie lange sie voraussichtlich noch warten müssen und auf welcher Position in der Warteschleife sie sich befinden. Über eine intuitive grafische Drag-and-Drop-Benutzeroberfläche können Sie Gesprächsverläufe schnell und einfach erstellen und verwalten.
- **Multimedia Contact Center** – ermöglicht eine effiziente Integration mit IMAP-basierten E-Mail-Systemen (Microsoft Exchange 2007/2010/2013, Exchange Online und Gmail) sowie die Aufrechterhaltung des Serviceniveaus auf verschiedenen Kontaktwegen neben dem Sprachkontakt, darunter E-Mail, Webchat, Fax und Social Media. Es bietet auch die Möglichkeit, über eine grafische Drag-and-Drop-Benutzeroberfläche schnell und einfach Multimedia-Arbeitsabläufe zu erstellen und über eine Kontaktseite Contact-Center-Echtzeitkennzahlen auf einer öffentlichen Website zu veröffentlichen; umfasst außerdem einen vom E-Mail-System unabhängigen Agenten-Desktop-Client und unterstützt auf Windows 8-Tablets nativ oder auf Nicht-Windows-Tablets mit VMware View die Mobilität der Supervisoren.

## PRODUKTIVITÄTSANWENDUNGEN FÜR AGENTEN UND SUPERVISOREN

- **Softphone und PhoneSet Manager** – ermöglichen die Integration von Computertelefonie in die Tischtelefone Ihrer Agenten bzw. die Nutzung von deren Computern als IP-basierte Telefone. Sie bieten Point-and-Click-Funktionalität für ACD-Funktionen und häufige Aktionen der Agenten und zeigen Informationen zu den Kunden an, wie z. B. die Anrufer-ID und DNIS.
- **Screen Pop** – eine Desktop-Popup-Anwendung, die Agenten anhand von Daten aus Ihrer Kundendatenbank Informationen zu den Kunden zur Verfügung stellt. Es sind Integrationen mit den meisten marktführenden CRM-Lösungen möglich.
- **Outbound Dialing** – ermöglicht ein automatisches Anwählen. Hierbei werden bei Callcenter-Aufgaben mit ausgehenden Anrufen wie Marketingkampagnen und der Betreuung nach dem Verkauf Anrufe direkt an Agenten vermittelt.
- **Remote Agents** – Mittel Border Gateway mit Funktionen für Teleworker und Hotdesking-Funktionen für externe Agenten erweitert die komplette Sprach- und Datenfunktionalität.

## ERGÄNZENDE ANWENDUNGEN

Mitel ist Partnerschaften mit mehreren Drittanbietern ergänzender Anwendungen zum MiContact Center-Portfolio eingegangen. So ist ein einfacher Zugriff auf vorab integrierte, branchenführende Lösungen gewährleistet. Diese Lösungen umfassen Social Media Monitoring, Customer Relationship Management, Personalverwaltung, Qualitätsüberwachung, Gesprächsaufzeichnung, Outbound Dialing, Kampagnenmanagement sowie Anwesenheits- und Chatmodule.

## Maßgeschneiderte Lösung für optimale Contact-Center-Ergebnisse

Mitel ist sich bewusst, dass die Anforderungen an das Contact Center je nach Größe und Erfordernissen Ihres Unternehmens erheblich variieren können. Daher bietet Mitel die Contact Center-Lösungen für die MiVoice Business-Plattform in zwei Paketen an: Enterprise Edition und Business Edition. Wenn Ihre Anforderungen im Laufe der Zeit steigen, ist ein einfaches und kostengünstiges Upgrade von der Business Edition auf die Enterprise Edition möglich.

## WORKGROUP EDITION

- Mehrere Standorte mit bis zu 200 Agenten
- Verlaufsberichte
- Echtzeitüberwachung
- Agentenplanung
- IVR der Einstiegsklasse

## ENTERPRISE EDITION

- Für anspruchsvolle Callcenter jeder Größe an einem oder mehreren Standorten
- Bietet alle Leistungsmerkmale der Business Edition mit:
  - Multimedia-Unterstützung
  - Möglichkeit der Identifizierung der Anrufer in der Warteschleife und der Änderung ihrer Antwortpriorität in Echtzeit
  - Personalverwaltung und Prognose
- Flexible Bereitstellungsoptionen, die Folgendes unterstützen:
  - Virtualisierte Umgebungen
  - Fehlertoleranz und High Availability
  - Geschäftskontinuität

## BUSINESS EDITION

- Contact Center an einem Standort mit bis zu 50 Agenten
- Komplette Suite zentraler Contact-Center-Funktionen:
  - Verlaufsberichte
  - Echtzeitüberwachung
  - Dynamische Agenten- und Warteschleifensteuerung
  - Screen Pop
  - Intelligent Messaging
  - Multimedia-Unterstützung

Um den Anforderungen typischer Benutzergruppen und den Erfordernissen der Contact Center gerecht zu werden, gibt es die MiContact Center Solutions in Paketen nach:

- Agententyp
- Supervisorentyp
- Routingtyp

Auch verschiedene Erweiterungsmöglichkeiten sind verfügbar, darunter Workforce Scheduling und Schedule Adherence, Softphone, Gesprächsaufzeichnung und Customer Relationship Management-Konnektoren.

## MICONCONTACT CENTER ENTERPRISE EDITION

Produkt/Service	BASISAGENT	STANDARDAGENT	ERWEITERTER AGENT	PREMIUM-AGENT
Standardberichterstellung und -prognose	•	•	•	•
Benutzerdefinierte Berichterstellung		•	•	•
Echtzeitüberwachung	•	•	•	•
Call Accounting		•	•	•
Enterprise Presence und Chat		•	•	•
Verwaltung des Agenten- und Warteschleifenstatus		•	•	•
Erkennen und Priorisieren von Anrufen in der Warteschleife			•	•
Robuste Berichterstellung und Überwachung			•	•
Computertelefonie-Integration (CTI) und Screen Pop			•	•
CTI-Toolkit			•	•
Multimedia-Unterstützung (E-Mail, Web, Fax, Social Media)				•

## SUPERVISOR-PAKETE

Produkt/Service	STANDARD-SUPERVISOR	ERWEITERTER SUPERVISOR
Berichte ausführen	•	•
Prognosen erstellen	•	•
Agenten und Warteschleifen mit Contact Center Client verwalten		•



## IVR-PAKETE

Produkt/Service	STANDARD-IVR ROUTING	ERWEITERTES-IVR ROUTING	PREMIUM-IVR ROUTING
Messaging (Anzeigeaufzeichnungsgerät)	•	•	•
Aktualisierungen der Position in der Warteschleife	•	•	•
IVR-Berichterstellung	•	•	•
ANI/DNIS-Routing		•	•
Sprach-Rückruf		•	•
Erfassung der Anrufernummern			•
Datenbankprüfung			•
Web-Rückruf			•
Gesprächsaufzeichnung			•