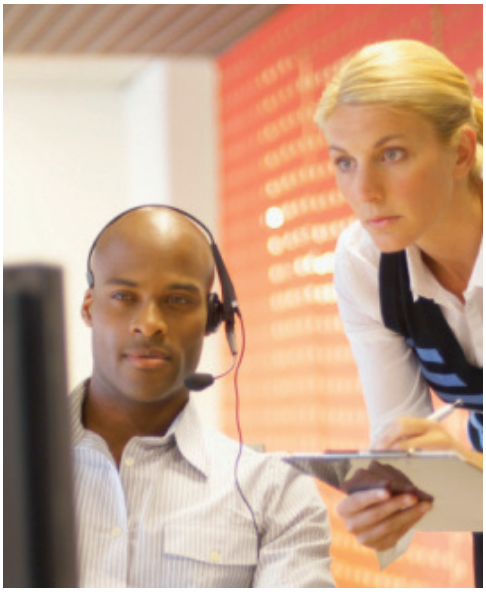
IP Office Customer Service für Agenten und Supervisor

Steigern Sie die Produktivität Ihrer Agenten und das Wissen über Ihre Kunden



Übersicht

Unternehmen, die verstehen, wie sich Kundenservice und Produktivität mit Hilfe von Kommunikation verbessern lassen, werden die Informationen und Daten zu schätzen wissen, die die Nutzer-Profile IP Office Customer Service für Agenten und Supervisor bieten.

Ganz gleich, ob es sich um ein herkömmliches Call Center handelt oder einfach um die Telefone Ihrer Mitarbeiter – wichtige Daten über Kundenanrufe können zu einer besseren Kundenerfahrung beitragen, Umsätze steigern und die Kundenzufriedenheit und -treue steigern.

Die mit der *Advanced Edition* einsetzbaren Nutzer-Profile Customer Service Agent und Supervisor liefern die hierfür notwendigen Informationen über eine intuitive und einfach zu bedienende Oberfläche.

Funktionen

Zugriff auf Informationen in Echtzeit – Supervisor haben über Drag & Drop und Mausklick in Echtzeit einfachen Zugriff auf Informationen über Agenten oder Agentengruppen, können Alarmmeldungen einrichten und individuell gestaltete Berichte automatisch erstellen lassen.

Agenten erhalten von ihren Supervisorn individuell gestaltete Bildschirmanzeigen zur sinnvollen Einteilung ihrer Zeit. Diese enthalten aktuelle Informationen über die Auslastung, die Anzahl von Anrufen in Bearbeitung bzw. in der Warteschlange, der Anzahl unbeantworteter Anrufe, der verfügbaren Agenten usw.

Wenn ein Agent weiß, dass aktuell keine Anrufer in der Warteschlange sind, kann er seinen Kunden mehr Zeit widmen und so eine bessere Beziehung zu diesen herstellen, was zu größerer Kundenzufriedenheit und letztlich zu mehr Umsatz führen kann.

Individuell gestaltbare Berichte – Mit Customer Service Supervisor können die Daten gefiltert und selektiert werden, so dass in jedem Report nur die benötigten Informationen enthalten sind.

- Erstellen Sie einen Bericht über die Herkunft der meisten (oder wenigsten) Anrufer, sortiert nach Postleitzahl, Vorwahl usw.
- Ermitteln Sie die Anzahl der angenommenen Anrufe in einem bestimmten Zeitraum, die Anrufdauer usw.
- Bestimmen Sie Grenzwerte für Alarmmeldungen und passen Sie diese an neue Zielsetzungen und Kampagnen an.
- Bestimmen Sie, an wen, wann und in welchem Format Berichte automatisch verteilt werden sollen.

Genaue, aussagefähige Daten helfen einem Supervisor bei der Einsatzplanung für Spitzenzeiten, bei der Schulung von Agenten (z. B. auch durch Aufzeichnung von Anrufen zu Schulungszwecken) und bei der Verbesserung des Gesamtergebnisses.

Wichtige Vorteile

- **Bessere Kundenerfahrung** – Individueller Kundenservice – schnell und effizient.
- **Effektive Personalplanung** – Erkennen Sie die Zeiten mit hohem und niedrigem Anrufaufkommen und planen Sie die Verfügbarkeit Ihrer Agenten entsprechend.
- **Bessere Mitarbeiterschulung** – Nutzen Sie Gesprächsaufzeichnungen, um Rhetorik und Verhalten Ihrer Mitarbeiter zu verbessern.
- **Ertragssteigerung** – Ausführliche Daten zu den Anrufen helfen, Vertriebskampagnen wirksamer zu organisieren und die Verkaufsleistung zu erhöhen.

Technische Daten	
Format	• Enthalten in IP Office Advanced Edition
Systemanforderungen	• IP Office 500 • Server-Betriebssystem (32-Bit): Microsoft Windows Small Business Server 2003 R2, Microsoft Windows Server 2003 SP2, Microsoft Windows Server 2003 R2 • Intel Pentium D945 Core/AMD Athlon 64 4000+; mit 2 GB Arbeitsspeicher und 30 GB freiem Festplattenspeicher
Benutzeranforderungen	• Beliebiges IP Office-Telefon • Microsoft Internet Explorer Version 7.0 und höher • Mozilla Firefox Version 3.0 und höher • Apple Safari Version 2.0 und höher
Funktionsdetails	• Browser-basierte Anwendung mit Drag-und-Drop-Funktionalität • Statistiken: Agentenstatus, Nachbearbeitungszeit durch Agenten, Verfügbare Agenten, Angemeldete Agenten, Anwesende Agenten, Klingeln beim Agenten, Beantwortete Anrufe, Extern beantwortet (ohne Warteschlange), Intern beantwortet (ohne und mit Warteschlange), Durchschnittlich beantwortet in %, Durchschnittliche Antwortzeit, Durchschnittliche Wartezeit, Besetzt - Nicht verfügbar, Anrufe in Warteschlange, Aktuelle Wartezeit, Servicelevel, Längste Wartezeit, Verloren gegangene Anrufe, Neue Nachrichten, Keine Antwort, Ausgehende Anrufe (extern), Überlauf von beantworteten Anrufen, Überlaufanrufe, Überlaufanrufe in Warteschlange, Verloren gegangene Überlaufanrufe, Warteschlangenstatus, Zeit des Warteschlangenstatus, an andere umgeleitet, an Voicemail umgeleitet, Weitergeleitet • Einrichtung von Alarmen für Supervisor und Benachrichtigungen von Agenten oder Gruppen • Farbänderungen geben den Status des Alarms an: Weiß für Normalstatus, Gelb für Warnung, Rot für Alarm, Blau für Alarmbestätigung • Langzeitbetrachtungen auf Vorlagen: Übersichtsbericht pro Agent, Detailbericht pro Anruf, Anrufübersichtsbericht, Verlaufsberichte, Alarmberichte, Voicemail-Berichte • Über 100 Berichte durch Selektion aus allgemeinen Daten (Name, Betreff, Berichtszeitraum usw.) und mit Hilfe von Platzhaltern individuell zu gestalten • Berichtsformat (Adobe, Word, Excel, Rich Text oder Crystal) • Bericht im vom Empfänger gewünschten Format per E-Mail senden

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

AVAYA
INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

CaPro GmbH
Office Park I / Top B02
1300 Wien-Flughafen
01 / 22 99 33-0
office@capro.at

capro
■ we connect and protect

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.
Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein.
Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

LB4275 • GE • 09/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

www.capro.at