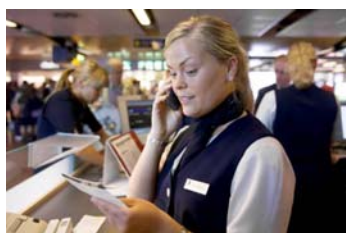
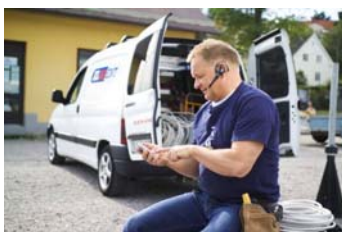
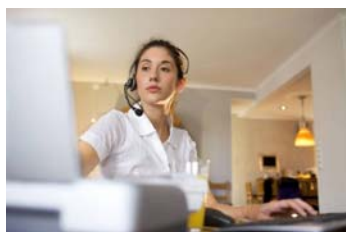


# Ericsson BusinessPhone



## MEGOLDÁS Dinamikus Vállalatoknak

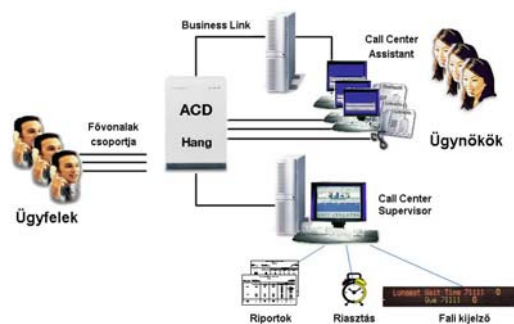
### Ügyfélkapcsolat – Call Center Megoldás

#### Ha fontos az ügyfélkapcsolat...

Nagyon sok kis és közepes vállalat szeretné tökéletesíteni ügyfélkapcsolatát. Ez általában a telefonos kapcsolatot jelenti. Az Ericsson BusinessPhone beépített szolgáltatása lépésről lépésre biztosítja a leghatékonyabb, a nagyokkal versenyképes ügyfélkapcsolat kialakítását. Az Ericsson BusinessPhone Call Center mint **MEGOLDÁS** három pilléren áll. Az első maga a kommunikációs rendszer beépített **ACD** funkcionálitása, mely az ügynöki munkahelyek kiszolgálásán át a várakozó hívók informális tájékoztatását is ellátja. A második pillére a menedzsment számára teszi kiértékelhetővé az ügyfélszolgálat működését. A **Call Center Supervisor** egyrészt on-line mutatja az aktuális állapotokat, másrészt utólagosan riportok formájában dokumentálja a rendszer működését, a munkatársak hatékonyságát. A harmadik pillére az ügynökök hatékonyságát növelő, **Call Center Assistant**, mely kihasználja a számítógép integráció

lehetőségét. A CTI-os alkalmazás többletinformációt biztosít, továbbá standard adatbázis kapcsolatával meglévő vállalati rendszerekkel képes együttműködni.

#### BusinessPhone CALL CENTER



A BusinessPhone ACD szolgáltatás csomagja biztosítja az ügyfélszolgálat kialakítását. Minden munkahelyre kell egy digitális telefonkészülék, melynek konfigurálása dönti el az ügyfélszolgálati funkcionálitást.

## ACD funkció mint első pillér

- 40 ügynökös kapacitás, korlátlan supervisor-i pozícióval
- 8 ACD csoport kialakítás
- Minden mellék minden csoportban lehet
- Egy csoportban akár az összes ügynök
- Csoporton belüli prioritás (8 szint)
- Be/ kijelentkezés
- Szünet alkalmazása
- Utófeldolgozási idő rugalmas beállítása, fix vagy manuális befejezéssel
- Segítség kérés a supervisortól, aki akár át is tudja venni a hívást
- Supervisor csendes befigyelése
- Híváskód (Call Code) a hívások statisztikai megjelöléséhez
- Sorban álló hívók tájékoztatása: várható időről vagy várakozási pozíciójáról, közötté zene
- A várakozási sor elhagyása, ha nem akar tovább várni a hívó
- Várakozási sor fix vagy dinamikus hosszának beállítása, figyelve az aktív ügynökök számát
- Túlcsoordulási feltételek definiálása, ha nincs aktív ügynök, vagy sokat kellene várni
- Csoportonkénti éjszakai kijárat
- Csoportos üzenetrögzítő
- Az üzenetek e-mail-ben történő továbbítása
- Az ügynökök személyes bejelentkezése előre rögzített szöveggel
- Csoportonként különböző várakozási zene
- CID kóddal, hívószámával a hívó azonosítása és a megfelelő csoportra való irányítása

Az ACD funkcionalitás paraméterezhetősége biztosítja a rendszer hatékony felhasználását olyan helyeken is, ahol a várakozási idő minimalizálása, a hatékony hívásfogadás alapvető tulajdonosi igény a költség hatékony ügyfélszolgálat működtetésére.

A BusinessPhone Call Center megoldást azoknak ajánljuk, akik óránként max 1000-1400 hívást szeretnének lekezelni maximum.

## Call Center Supervisor (CCS) mint második pillér

A CCS egy szoftveres alkalmazás, egy eszköz az ügyfélszolgálat vezető kezében, mellyel figyelheti az ügyfélszolgálat működését, a csoportokba bejelentkező ügynököket, azok állapotait, a csoportoknál várakozó hívók számát, várakozási idejüket, az azonnali beavatkozás lehetőségével. A menedzsment számára a riport modul biztosítja az olyan információkat, mint a várakozási idők, jellemzők, mikor miért nem tudták felvenni a hívást, a várakozás alatt letett hívások időmegosztása, stb. melyek elemzésével és az ügyfélszolgálat szervezésével hatékonyabbá lehet tenni az ügyfélkapcsolatot. Amit nem tudunk mérni, azt nem tudjuk menedzselni. Az információk ügynökökre, ACD csoportokra, Ügynöki csoportokra, napszakokra, hívásfajtákra, megválaszolt vagy eldobott hívásokra, híváskódokra kérhetők, ezek kombinációival, egyszerű, részletes listázással.

### Menedzsment kérdések



A CCS több telephelyen működő BusinessPhone ACD csoportjait is képes lekezelni, ún. MultiSite-os üzemmódban. Ez igen költség hatékony kialakítást biztosít a több telephellyel rendelkező ügyfélszolgálatok lekezelésére. A CCS támogat fali kijelzőt, de GUI segítségével a LAN bármely számítógépén ún. Virtuális kijelzést is.

```

GUI
Calls in Queue      5
Answ./Aban.       87/ 4
Service Level      83%
  
```

A Call Center Supervisor szoftver licens lépési: 10, 20, 30, 40 ügynök, és 1-5 supervisor pozíció. Ez a supervisor pozíció azt jelenti, hogy munkaállomáson lehet egy időben futtatni a CCS menedzsment felületét.

### Call Center Assistant (CCA) mint a harmadik pillér

A BusinessPhone által biztosított CTI felület felhasználásával lehet hatékonyabbá tenni az ügynökök munkáját. **Hívásvezérlés és adminisztrációs felület** a hívásinformációk megjelenése, a gyors kezelés, a többlet információk, mint az eldobott hívások visszakeresése, az éppen sorban álló hívások megtekintése, átrendezési lehetősége VIP híváskezeléssel komoly hatékonyságot biztosít. Az **adatbázis kapcsolati (DDE)** lehetőséggel a bejövő hívás pl. hívószám (A szám) vagy CID kód alapján a meglévő vállalati alkalmazásból előszedi a hívó adatait, gyorsítva és megkönnyítve az ügynök munkáját.



Status	Time	ACD Group	Name	Number	Queue Time	Called Number	Acct. Num
Holding	00:00:14	Sales		7148531212	00:30	50	12345
Talking	00:00:15		R. Smith	202		202	

A **kimenő kampány modulja** a marketing kampányokat folytató ügyfélszolgálatok hatékony eszköze, melyet egy beépített script építővel kulcsrakészen lehet megtervezni és használni.

A CCA supervisorri jogosultásga biztosítja az ügynökök egyik csoportból a másik csoportba történő átjelentkezését, egy szünet állapotból történő visszavételét, a pillanatnyi igényeknek, forgalomnak megfelelően.

A Call Center Assistant biztosítja az un. **'Free Seating'** szolgáltatást, amely lehetővé teszi a szabad mozgást, mivel a számítógépen történő bejelentkezés alapján tudja eldönteni az ügynök, mely csoportokba lép be.

A Call Center Assistant szoftver alkalmazás licenszelt megoldás, 5-ös lépésekben lehet megvásárolni. A licenselés az aktív ügynökök számára vonatkozik, függetlenül hány munkaállomásra kerül telepítésre.

### Technikai adatok:

#### Call Center Supervisor

Pentium 300MHz/256MB RAM, 100MB HD Szabad terület, Win NT4.0, Win2000, Win XP, Win 2000 Szerver, Win 2003 Szerver. 1 soros interfész, 1 Szabad USB port

#### Call Center Assistant:

Call Center Assistant Szerver: P300MHz/256MBRAM 100MB szabad, Win NT4.0, Win 2000 szerver, Win2003 szerver

Call Center Assistant kliens: P200MHz/128MBRAM 100 MB szabad, Win 2000, Win XP



**Ericsson BusinessPhone**

Egyszerűen tartja a kommunikációt