

MCC - MyCallCenter for **SwyxWare**



What you need...

Zwei zentrale Faktoren sind es, die über den Erfolg eines CallCenters entscheiden: Der Faktor Mensch – und der Faktor Technik. Aufgabe von MCC - MyCallCenter ist es, im Zusammenspiel mit SwyxWare optimale Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Menschen und Technik erfolgreich zusammenarbeiten können – und das auch bei bereits bestehenden Systemumgebungen wie CRM oder ERP.

... is what you get: MCC - MyCallCenter

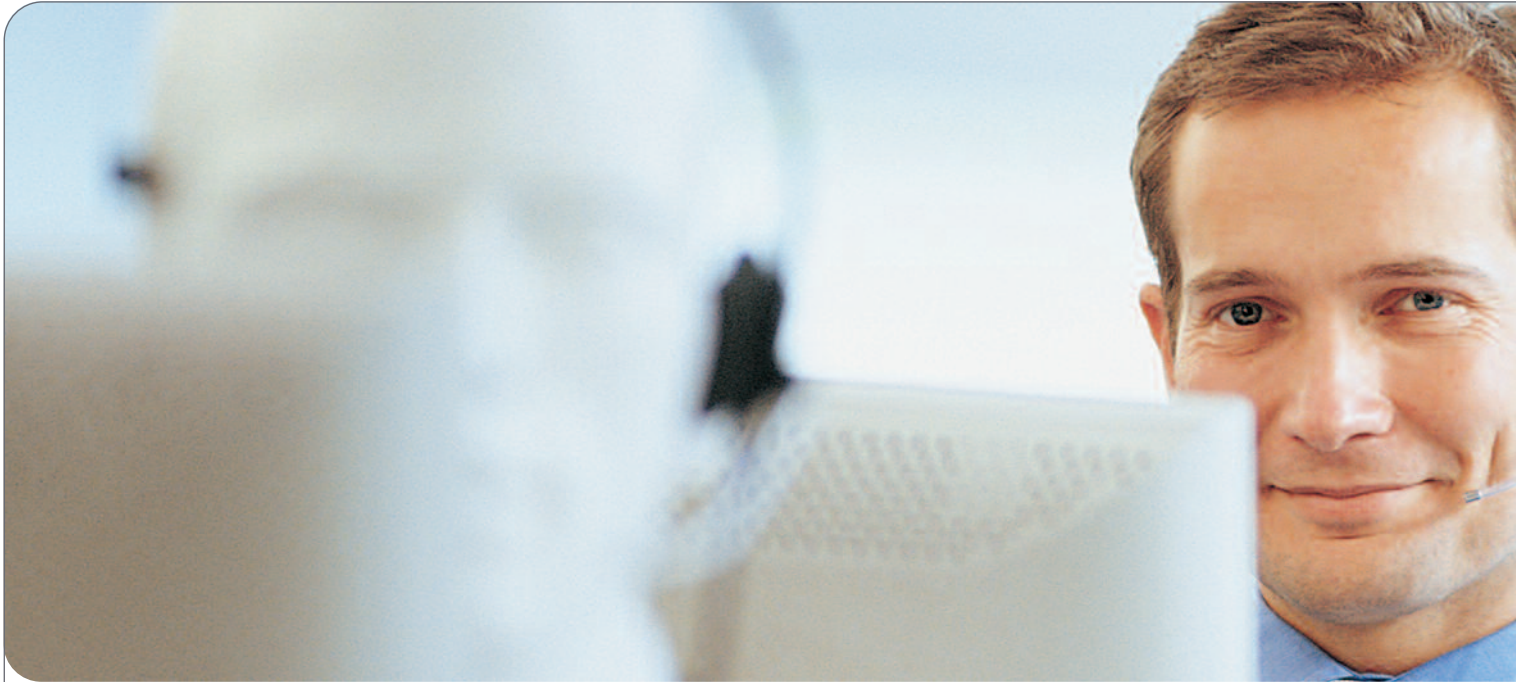
MCC - MyCallCenter steht für professionelle Softwarelösungen, die bereits in der Konzeptionsphase die Praxis im Auge haben. Konsequenz auf Zeit- und Kostenersparnis ausgelegt, überzeugt MCC durch einfache Bedienbarkeit, geringste Ausfallzeiten, hohe Funktionssi-

cherheit und standortübergreifende Einsatzmöglichkeiten. Zugriffregelnde Rechtesysteme erlauben differenzierte Einstellungen für Agenten, Administratoren oder Gruppenmanager – als Instrument für hohe Betriebssicherheit ohne ungewollte Eingriffsmöglichkeiten.



MyCallCenter steht für:


- Hervorragendes Wartefeldmanagement
- Zustellmechanismen nach Qualifikation und Sprachkenntnissen
- Rechteprofile für Agenten und Administratoren
- Leistungsfähiges Kampagnensystem
- Unterstütztes Preview- und Power/Predictive-Dialing
- Ausführliches Berichtssystem
- Echtzeitüberwachung aller Aktivitäten



Zustellstrategien

Einfach mehr Wege gehen: MCC erweitert die automatische Anrufverteilung (ACD) um praxisrelevante Zustellstrategien. Das System kennt Strategie-Kriterien wie „Letzte Zeitspanne ohne Anruf“, „Sprechzeiten“ oder „Gesamtzahl der Rufe“ und differenziert nach eingehenden oder ausgehenden Rufen. MCC verteilt Anrufe anhand zuvor definierter VIP- und Rufnummernklassen bevorzugt. Eine Klassifizierung der Anrufe ist auch aus dem eigenen Datenbestand heraus möglich. Einzigartig und von großer Bedeutung für die Servicequalität: Die Anrufe werden automatisch und schnellstmöglich nach Wissens- und Sprachqualifikation dem am besten geeigneten Agenten zugeordnet.





Inbound

Effektivität beginnt mit den richtigen Strategien

Damit aus Warten Aktivität wird

Aus „who is next“ wird „who is best“.

MCC bietet eine durchdachte Wartefeldsteuerung, welche die Möglichkeiten bekannter Basislösungen deutlich übertrifft. Maßstäbe setzt hier das wissens- und sprachbasierte Routing, das bei der Anrufverteilung qualitative Aspekte über zeitliche und quantitative Vergabekriterien stellt. Die Anzahl wartender Rufe kann statisch und dynamisch je Wissensgebiet begrenzt werden. Die Qualität der Services erfahren durch diese Methoden eine erhebliche Steigerung. Das System lässt zudem große Freiheiten bezüglich der Gestaltung

der Warte- und Haltemusik, aber auch der Definition von Abwurfzielen. Parallele oder serielle Wartefelder zu klassischen Systemen sind möglich.

Eskalationsmechanismen erlauben sofortiges oder Parameter basiertes verzögertes eskalieren zu höheren Qualifikationsstufen. Hierdurch wird der best qualifizierte Agent effektiver erreicht. Priorisierung der Wartefelder erlauben es die wichtigsten Wissensgebiete bevorzugt zu behandeln und somit werden Rufe dieser Wissensgebiete schneller bearbeitet als andere.

Outbound

Kampagnen. Oder: Der automatisierte Erfolg.

Dank der Option, Kampagnen ohne Agenteneingriff zu fahren, zeigt MCC deutliche Effizienzvorteile. Harten Faktoren wie die zentrale Steuerung und die optimale Auslastung und Kontrolle der Agenten werden dabei um weiche Faktoren wie hohe Akzeptanz bei Kunden und Agenten ergänzt.

Problemlos in bestehende Umgebungen integrierbar, ist das System offen für Kontaktdaten aus unterschiedlichsten

Datenquellen und liefert Statusinformationen gratis zurück. Der power/predictive dial Modus ergänzt Kampagnen um den servergesteuerten Rufaufbau ohne Wartezeiten mit automatischer Fax- und Anrufbeantworter-Erkennung* – mit entsprechend hohem Durchsatz und Effizienz.

* in einer späteren Version verfügbar.

Version (6.0.0.10714) MCC Server (MCC6-SWYX7) Agent (checker) PAX Server (mcc6-swyx7) Produkt Linie (Enterprise)

Übersicht

Wissensgebiet: SwyxWare
Sprache: Deutsch

Ein/Ausgehend 1 (43)/0 (0)

2%

Sprechzeit 00:00:04/00:00:00

0%

Nachbearbeitung 01:06:56

100%

Pause 00:00:00

0%

Agent	Leitung	Nacharbeit	Nachbearb...	Tätigkeit	Aktivitätszeit	Letzte Änd...	Anruf Verte...	Kampagnen	Sprachen
checker	Klingeln	Nein	00:00:00	Nein	00:00:00	00:00:00	MyCalCente...	MyCalCente...	Deutsch,Engl...
Agent_1000	Klingeln	Nein	00:00:00	Nein	00:00:00	00:00:12	MyCalCente...	MyCalCente...	Deutsch,Engl...
Agent_1001	Klingeln	Nein	00:00:00	Nein	00:00:00	00:00:04	MyCalCente...	MyCalCente...	Deutsch,Engl...
Agent_1002	Sprechen	Nein	00:00:00	Nein	00:00:00	00:01:29	MyCalCente...	MyCalCente...	Deutsch,Engl...

Ruf ID	Status	Zeit	Agent	Anrufer	Wissensbereiche	Sprache	VIP	Hieraho...	Telefon	Anrufernum...
10697	verbunden	00:01:30	Agent_1002	Christian B...	Oracle	Deutsch				sip:SIP7003...
10770	Klingeln	00:00:24	Agent_1001	Christian B...	MyCallCenter	Deutsch				sip:SIP7000...
10777	Klingeln	00:00:19	Agent_1000	Christian B...	Microsoft	Deutsch				sip:SIP7001...
10784	Klingeln	00:00:13	checker	Christian B...	SwyxWare	Deutsch				sip:SIP7002...

Status Agenten

Status Anrufe

Anruf

Browser

Chat

Sprechen

Wissensbereiche

Statistiken

Konfiguration

Übersicht

Telefon Klingeln Altster[00:00:00] In Gespräch[1] Signalisiert[3] Nicht verfügbar[0] Angemeldet[4] Verbunden[1] Klingeln[0] Wartend[0] Alle[4]



Hände frei. Kopf frei. Anschluss frei.

MCC ist in der Lage, jeden Agenten flexibel anhand zuvor definierter Kriterien in unterschiedlichen Modi einzusetzen. Entgegennahme oder Absetzen von Anrufen, Email oder Faxbearbeitung* – welche Aufgabe gerade zugeteilt wird, kann beispielsweise über Uhrzeit oder der Auslastung im Wartefeld, der Kampagne oder im Email- oder Fax-System gesteuert werden.

Unabhängig vom aktuell genutzten Medium liegen dem Agenten jederzeit detaillierte Informationen zur Kundenansprache vor.



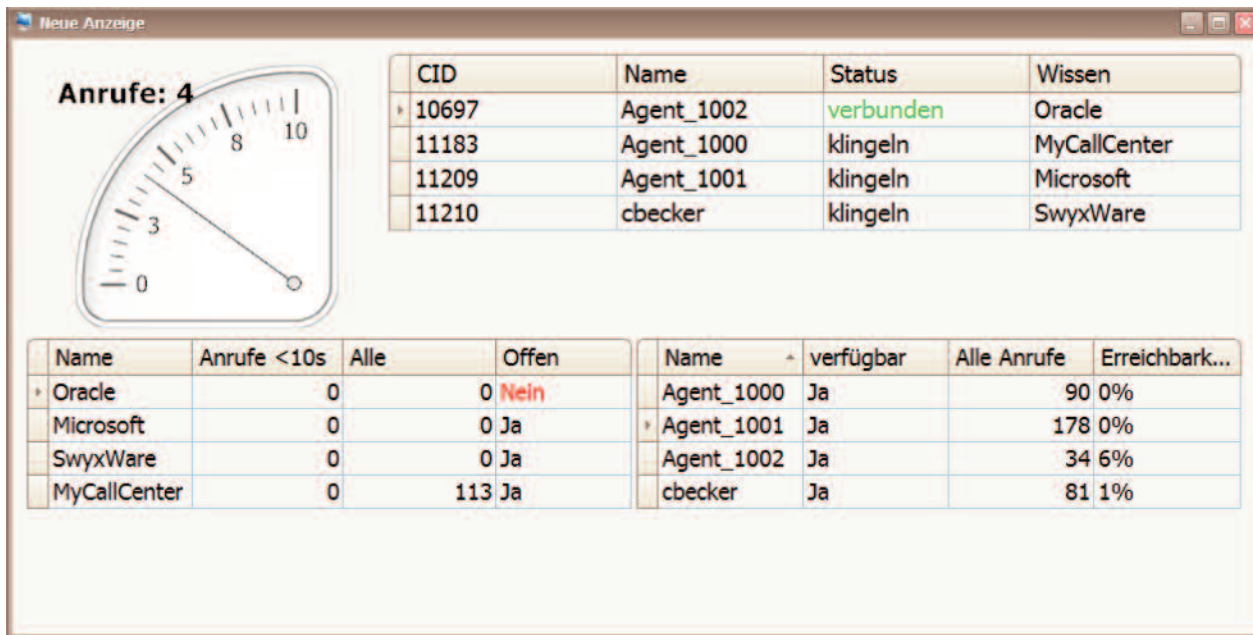
Überwachung

Wissen, was läuft.

Ein hoher Servicelevel setzt umfassendes Wissen über die tatsächlichen Aktivitäten im System voraus – idealerweise als zeitgleiches Abbild der Realität. Die Echtzeitüberwachung von MCC zeigt alle relevanten Vorgänge sekundenaktuell an - wie beispielsweise die ein- oder ausgehenden Rufe mit Status, Sprache, Wissensgebiet, VIP-Klasse und vieles mehr. Jede Agentenaktivität ist einzeln abrufbar. Zugangsbeschränkungen stellen sicher, dass nur Berechtigte diese Informationen einsehen können.

Das Berichtswesen als rückblickendes Informationssystem:
MCC-Reports erfassen die Aktivitäten jedes einzelnen Agenten und jedes Anrufes detailliert und minutiös im gewünschten Berichtszeitraum. Sämtliche Berichte greifen den aktuellen Datenstand auf und stellen die gewünschten Informationen tabellarisch dar – natürlich auch in Zeitabläufen. Zur weiteren Verwendung können die Daten jederzeit exportiert werden.

Sehen, was war.





MCC auf einem Blick:

Allgemeine Eigenschaften

- Beliebige Anzahl an Berechtigungsprofilen, Fähigkeiten, Sprachen, Qualifikationen, Agenten und Administratoren / Supervisor
- Integrierte ACD und Kampagnen System
- Integriertes spezifisches Call-Center-Reporting mit automatisierbarer zeitgesteuerter Berichtserzeugung
- Eigene Agenten-Applikation (Client) mit Softphone Integration (SwyxIT!)
- Eigene Administrations-Applikation als Microsoft Management Konsole (MMC) Snapin
- Eigenständige Wandanzeige mit frei definierbarem Layout und beliebigen Kalkulationsformeln zur Datenanzeige
- Kampagnensystem mit Preview Dialer (Power Dialer) und Predictive Dialer
- Flexibles Berechtigungssystem für Agenten und Supervisor / Administratoren
- Flexibles Aktivitäten-Management
- Extensives Berichtswesen zu Agenten, Fähigkeiten, Sprachen, Anrufen, Aktivitäten, Klassifikationen, ...
- Echtzeitdarstellung aller Daten in Agenten Applikation, Administration und Wandanzeige
- Dynamische Gruppen zur Verwaltung von Agenten und deren Fähigkeiten, Sprachen und Berechtigungsprofilen
- Beliebige Anzahl von Feiertag Kalendern mit Importmöglichkeit aus MS Outlook Feiertagsdateien zur Nutzung in ACDs und Kampagnen
- Feiertage mit definierbaren normalen Öffnungszeiten
- Beliebige Aktivitäten klassifizierbar als Arbeitszeit oder Pausen-Zeit (wird Berichtet). Aktivitäten mit Rufzustellung möglich.
- Integration als Client-Server Infrastruktur mit Standby oder Hot-Standy Implementierung
- Detaillierte Protokollierung in eigenständige, von Swyx unabhängige, SQL Datenbank
- Ausgeschlossene Rufnummern zur separaten Behandlung von unerwünschten Anrufern, definierbar global, pro ACD und Kampagne
- Mitschneiden von Anrufen aus ACD oder Kampagnen inklusive der interaktiven Anrufer Erlaubnis Regelung (nur ACD)

Eigenschaften der ACDs

- Anrufverteilung nach längster Zeit ohne Gespräch, längster Gesamtgesprächszeit, Gesamtzahl beantworteter Rufe, Nacharbeit und Aktivitätszeit
- Standortübergreifende Rufverteilung
- Auswahlmenüs, Ansagen und Musik innerhalb des Wartefeldes
- Beliebige Anzahl von Parametern (Call attached data) pro Anruf verwendbar
- Call Picking, Anrufe können von Agenten aus dem Wartefeld herangeholt werden
- Einfache Integration in bestehende Datenbanken zur Anrufer Identifizierung
- Einfache Nutzung externer Datenquellen zur Gewinnung von Anrufer Daten
- Über Agenten-Scripting in beliebige CRM/ERP oder Browser-basierte Applikationen integrierbar (müssen per .NET 4.0 steuerbar sein)
- Anrufverteilung nach Fähigkeiten, Qualifikationen und Sprachen der Agenten
- Automatischer Überlauf mit und ohne Zeitverzögerung. Überlauf auch abhängig von Anzahl Wartender und längster Wartende
- Bevorzugtes Verteilen der Anrufe anhand beliebiger Anrufermerkmale (VIP) oder anhand bestimmter Rufnummernklassen
- Geschäftszeiten per flexiblem graphischen Kalender übersichtlich erstellbar
- Notfallregelung für Wartefelder
- Dynamische Limitierung der Anzahl wartender Anrufe anhand verfügbarer Agenten oder statische Limitierung
- Maximale Wartezeit, zu erwartende Wartezeit einstellbar pro Wartefeld
- Dynamische oder statische Nacharbeit pro Wartefeld ohne Beeinflussung der Swyx Telefonie
- Bevorzugte Anrufverteilung zum zuletzt kontaktierten Agenten
- Automatische Rufannahme, maximale Gesprächszeit, Gesprächszeitwarnung und Signalisierungszeit pro Wartefeld einstellbar
- Beschränkungssystem zur Sicherstellung einer Mindestanzahl an verfügbaren Agenten pro Wartefeld Anruf
- Klassifikationen zur Nacherfassung von Anrufgründen
- Mechanismus zur automatischen Abmeldung / Pause, wenn Agent Anrufe nicht beantwortet
- Implementierung eigener Anrufverteilungsmechanismen
- Ansage von Warteplatz und erwarteter Wartezeit möglich
- Wartefelder mit Prioritäten, somit ist es möglich bestimmte ACDs bevorzugt zu behandeln
- Priorität von Wartefeldern kann zeitabhängig verbessert werden, so dass Rufe dieser ACD auch zugestellt werden



Eigenschaften der Kampagnen

- Wählmodus Preview (Power) und Predictive
- Dynamische und statische Nacharbeit pro Kampagne ohne Beeinflussung der Swyx Telefonie
- Niedrigste Fähigkeiten- und Sprach-Qualifikation der Agenten pro Kampagne einstellbar
- Maximale Leitungsanzahl pro Kampagne einstellbar
- zur präsentierende Rufnummer und Amtskennziffer / Trunk-Auswahl beliebig einstellbar
- Abbruch-Raten (Abandon Rate) Zielwert zur Maximierung der Anrufrate
- Maximale Gesprächszeit und Gesprächszeit-Warnung pro Kampagne
- Maximale Signalisierungszeit pro Kampagne
- Automatische Rufannahme pro Kampagne
- Automatisches verwerfen von Anrufen wenn kein Agent verfügbar
- Automatische Wiedervorlagen bei Nichterreichbarkeit
- Daten Caching zur Reduktion der Auslastung der Datenquelle
- Anbindung an beliebige Datenquellen per ODBC
- Beschränkungssystem zur Sicherstellung einer Mindestanzahl an verfügbaren Agenten pro Kampagne
- Geschäftszeiten per flexiblem graphischen Kalender übersichtlich erstellbar
- Anrufdetails in Datenquelle verfügbar (wie zB. Anrufzeit, Wiedervorlagezeit, Anzahl Versuche, letzter Zustand, ...)
- Über Agenten-Scripting in beliebige CRM / ERP oder Browser-basierte Applikationen integrierbar (müssen per .NET 4.0 steuerbar sein)
- Ruf Generierungsrate begrenzbare so wie die maximale Anzahl an Rufen relativ gemessen zur Anzahl an Agenten
- Einfache Verknüpfung der Datenquelle mit der Kampagnen per Drag und Drop der verschiedenen Datenbank Felder
- Auswahl der Sprache pro Kampagne
- Abbrecher aus Predictive Kampagnen können in eine Preview Kampagnen zur Wiedervorlage platziert werden



Eigenschaften der Wandanzeige

- In Administration integrierter WYSIWYG Designer für Wandanzeigenelemente
- Drag und Drop Konfiguration mit Textelementen, Tabellen und verschiedenen Anzeigeelementen
- Fast unbegrenzte Designmöglichkeiten jeder einzelnen Komponente
- Unterstützung von Formeln zur Berechnung der anzuzeigenden Daten
- In Formeln werden nahezu alle mathematischen Funktionen von .NET 4.0 unterstützt
- Echtzeit Berechnung und Anzeige Benutzung des Skin-Mechanismus zur Optimierung der Darstellung
- Definition von beliebigen Wertebereichen mit Hinterlegung von Wertebereich spezifischen Farbwerten
- Detaillierte Designer für Anzeigeelemente (nur in Englisch)
- Detaillierte Filtermöglichkeiten zur Eingrenzung der angezeigten Daten
- Eingrenzung auf ACDs, Kampagnen, Sprachen und Agenten
- Eingrenzung auf Qualifikationen, Zeitspannen oder Uhrzeiten
- Festlegung der Sprache zur korrekten Darstellung von Kultur abhängigen Daten, wie z.B. Datum
- Dynamische Skalierung der Elemente in Abhängigkeit der Anzeige zur Erzielung optimaler Darstellungsergebnisse
- Zyklische Darstellung von definierten Wandanzeigen mit definierbarer Zykluszeit
- Folgt Standby und Hot-Standby, schaltet also bei einem Failover ggf. direkt auf Standby um

Eigenschaften der Agentenapplikation

- Integriertes Softphone oder Nutzung des aktiven Softphones, kein Systemtelefon notwendig
- Rufannahme per Tool Tip, Softphone oder SwyxIT!
- Integrierter Browser
- Detaillierte Präsenzinformationen zu anderen Agenten
- Steuerung der Nacharbeit wie manuelles aktivieren oder manuelles beenden der dynamischen sowie statischen
- Steuerung der Aktivitäten wie manuelles Aktivieren oder Beenden einer Aktivität, inkl. Aktivitätsauswahl
- Tool Tip bei Rufsignalisierung mit Informationen über Fähigkeiten, Sprachen, Anrufer, etc.
- Einstellungen der Sprachen oder der Fähigkeiten können verändert werden
- Detaillierte Übersicht über alle Anrufdaten (inkl. freien Listen, Anrufer Daten, etc.)
- Veränderung der persönlichen Konfiguration
- Auswählbarer Skin zur individuellen Konfiguration der Oberfläche
- Steuerung wesentlicher Agenten Funktionen per Hotkeys wie Option Hotkeys zu aktivieren und zu deaktivieren
- individuelle automatische Rufannahme und individuelle Sprache der Benutzeroberfläche
- Persönliche Statistiken zur Sprechzeit, zu Aktivitäten und zu Nacharbeit
- Persönliche Statistiken zu präsentierten und beantworteten eingehenden sowie ausgehenden Anrufen (Nur MCC Anrufe)
- Chat-Funktionalität um Supervisor ansprechen zu können ohne Telefonat zu unterbrechen
- Detaillierte Übersicht zu allen Anrufen in zuständigen Wartefeldern
- Scriptumgebung VB.NET oder C#.NET
- Script-Reaktion auf Agenten An- und Abmeldung, eingehenden Ruf (ACD, Kampagne), Leitungszustand-Wechsel, Nacharbeit, Aktivitäten
- Nutzung aller Möglichkeiten von VB.NET oder C#.NET
- Nutzung aller Anruf spezifischen Daten, inklusive MCC spezifischen angehängten Daten und Listen
- Nutzung aller Agenten spezifischen Daten
- Steuerung der Funktionen im Agenten per Skript wie Nacharbeit, Aktivität, Abmeldung, Leitungen abheben oder auflegen, Steuerung des integrierten Browsers, ...
- Einfaches Steuern des Mitschneidens
- Kann im Desktop angedockt werden zur optimalen Nutzung des Bildschirms für andere Applikationen
Festlegung eines persönlichen Skins aus der Liste der verfügbaren Skins



www.voipconnection.de