

Wave Contact Center

Unabhängig davon, ob Sie Bestellungen entgegennehmen oder einen telefonischen Kundenservice anbieten – Ihre telefonische Erreichbarkeit und die Kompetenz gegenüber Anrufern ist unabdingbar für Ihren geschäftlichen Erfolg. Das Wave Contact Center liefert umfangreiche Möglichkeiten, die Ihre Mitarbeiter produktiver und Anrufer zufriedener macht.

Reduzieren Sie Kosten - spürbar!

Bis heute steht die Implementierung eines professionellen Contact Centers oft für eine kostenintensive Anschaffung einer „stand-alone“ - Lösung von proprietären Drittanbietern. Diese müssen oftmals separat administriert werden und können nur bedingt nahtlos in die bestehende TK-Infrastruktur integriert werden.

Das Wave Contact Center ist die integrierte Contact Center – Lösung des mehrfach ausgezeichneten Wave IP® Business-Kommunikations-Systems von Vertical. Es liefert zahlreiche Contact-Center Leistungsmerkmale, ohne weitere Server betreiben zu müssen. Da das Wave Contact Center als reine Software-Lösung konzipiert wurde, ist Investitionssicherheit und Skalierbarkeit garantiert. Die Administration und Konfiguration ist höchst intuitiv, da das Contact Center sich in die bekannten User-Interfaces ViewPoint (User) und Global Administrator (Admin) voll integriert. Zusätzlich lässt sich das Wave Contact Center auch als eigenständiges 3rd-Party Contact Center an einer bestehenden TK-Infrastruktur betreiben.

"Single point of Administration"

Die Administration und Konfiguration des Wave Contact Centers ist fest in die Administrationsoberfläche, dem „Wave Global Administrator“, integriert. Mit nur wenigen Handgriffen können Sie einstellen, wie Anrufe behandelt werden, die Warte-

musik eingesetzt wird, spezifische Daten vom Anrufer eingegeben bzw. Prioritäten definiert werden oder die automatische Anrufaufzeichnung geregelt wird.

Schnell & Einfach

Im Gegensatz zu komplexen Setup-Szenarien vieler Contact Center – Lösungsanbieter, werden bei der Wave IP® jegliche Contact Center - Funktionen einfach über grafische Interfaces dar- und eingestellt.

Beispiele:

- Anrufer werden automatisch zum Agenten mit den wenigsten Gesprächen, der kürzesten Gesprächsdauer oder der längsten Inaktivität verbunden.
- "Last Agent – Routing" verbindet einen erneuten Anrufer automatisch mit dem zuletzt gesprochenen Agenten.
- Anrufer werden zum vorgesehenen Agenten geroutet.
- Simultane, zyklische oder sequenzielle Anrufverteilung.
- "Skill-Based-Routing" für eine optimale Kompetenz der Agenten.

Priorisieren Sie Anrufer nach Ihrer Wichtigkeit, basierend anhand der Tageszeit oder dem Kundennamen. Somit erhalten „V.I.P. – Anrufer“ eine höhere Gewichtung in der Warteschlange und werden zuerst verbunden. Während Stoßzeiten können Sie Gespräche in eine Überlaufgruppe weiterleiten, um die telefonische Erreichbarkeit und Servicequalität aufrecht zu erhalten.

Nur eine Chance

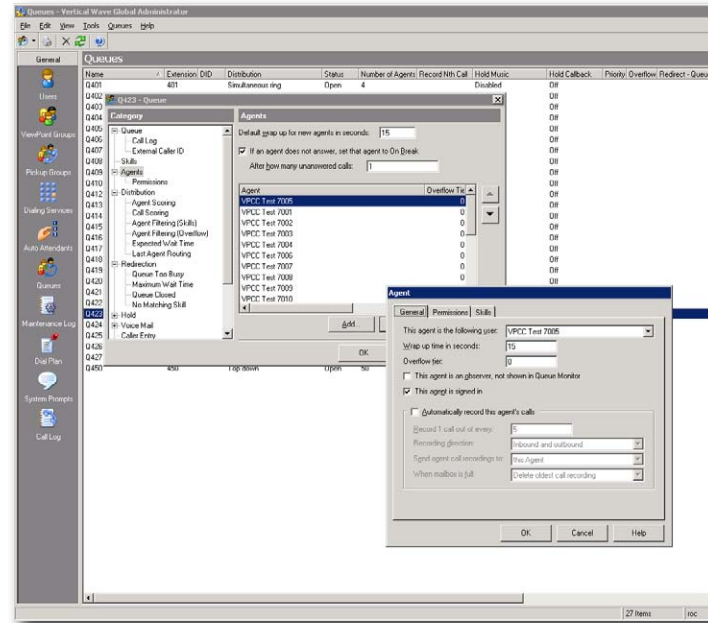
Der erste Eindruck ist entscheidend! Das wissen auch Betreiber erfolgreicher Contact Center. Innerhalb weniger Sekunden fällen Anrufer ihr Urteil über die Qualität eines Unternehmens – bevor Sie überhaupt mit einem Agenten sprechen. Mit dem Wave Contact Center, können Sie Warte- und Systemansagen individuell und vielseitig konfigurieren – bis hin zu persönlichen Begrüßungen für bestimmte Anrufer. Geben Sie Anrufern die Möglichkeit, über einen Tastendruck die Warteschleife zu verlassen, eine Nachricht zu hinterlassen, zur Zentrale verbunden zu werden oder ein alternatives Rufziel zu erreichen - jederzeit! Ein absolut positives Erlebnis für Ihre Anrufer.

Steigern Sie die Effizienz

Mit dem integrierten Wave IMPulse Instant Messaging-Server können Agenten untereinander via ViewPoint gezielte Chat-Anfragen senden, ohne den Anrufer extra in die Warteschleife legen zu müssen. Bei Kundenbeschwerden kann sich der Supervisor einerseits in das Gespräch aufschalten oder alternativ über IMPulse Anweisungen an den Agenten zur Problemlösung übermitteln. Dabei können alle Chats jederzeit protokolliert werden.

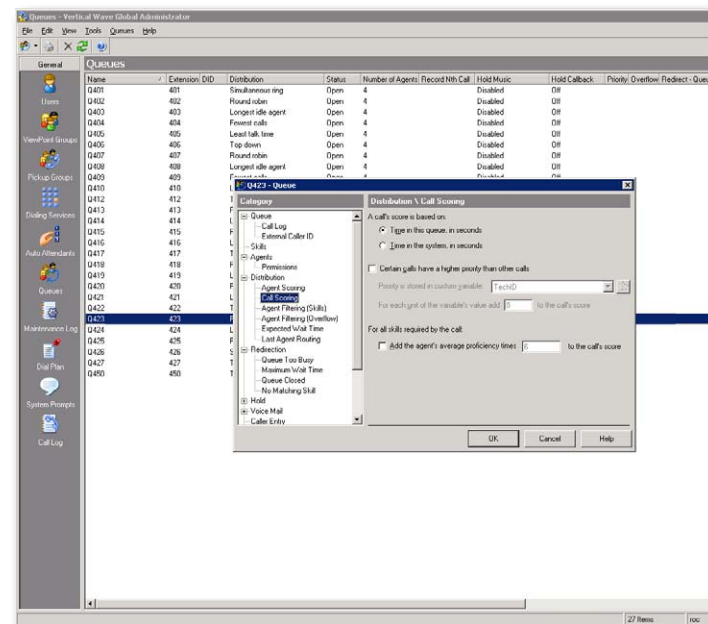
Intuitive Steuerung

Die Integration aller Contact Center – Funktionen in die grafische Oberfläche ViewPoint garantiert den Agenten eine intuitive Bedienung. Diese können zum Beispiel einen Anrufer via „Drag & Drop“ aus der Warteschlange nehmen, über das Präsenz-Management jederzeit sehen, ob ein passender Agent verfügbar ist und den Anrufer umgehend weiterverbinden oder in eine Konferenz schalten. Durch Audio-Prompts (Telefon) oder die visuelle Anzeige (ViewPoint) können die Agenten jederzeit erkennen woher ein Anrufer kommt bzw. ob es sich um einen persönlichen oder Contact Center - Anrufer handelt.



Agenten-Management im Wave Contact Center -Setup

Über ein intelligentes und professionelles Ansagemanagement können dem Anrufer wichtige oder allgemeine Informationen eingespielt werden, ohne ihn extra zu einem Agenten zu verbinden. Hierdurch werden die Ressourcen spürbar geschont. Des Weiteren können Agenten über den ViewPoint oder ein sprachgesteuertes Menü den persönlichen Status ändern, ihre Schicht beginnen / beenden oder weitere Präsenzinformationen veröffentlichen. Mit der entsprechenden Berechtigung können sich Agenten auch aus mehreren Warteschlangen ein- bzw. ausloggen.



Einstellungen zur Anruferpriorisierung

Der Supervisor legt fest, wie viel Nachbearbeitungszeit einem Agenten nach einem Anruf zur Verfügung steht. Dabei hat jeder Agent die Möglichkeit, die Nachbearbeitungszeit vorzeitig selber zu beenden.

Produktivität ohne Grenzen

Egal wo sich ein Agent befindet, gibt es zu keiner Zeit Produktivitätsdefizite, da Anrufe auch vom Home-Office über VoIP, einer Remotennummer oder dem integrierten Softphone entgegen genommen werden können.

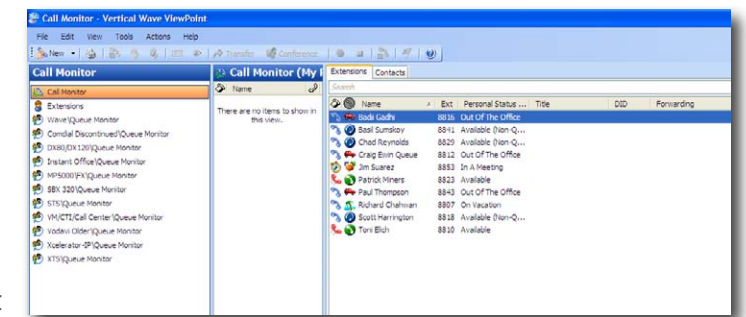
Wissen wer anruft

Versorgen Sie Agenten mit detaillierten Anruferinformationen, bevor Sie diesen überhaupt entgegennehmen. Dadurch erhöhen Sie die vom Anrufer wahrgenommene Servicequalität und verkürzen auch die durchschnittliche Dauer der geführten Gespräche. Fordern Sie Anrufer durch Voice-Prompts auf, vorab bestimmte Kundeninformationen einzugeben, um diese Informationen dann dem Agenten anzuzeigen. Vom Agenten hinzugefügte Anrufnotizen werden dauerhaft im System hinterlegt und können dadurch jederzeit wieder abgerufen werden. Mit dem Wave Call Classifier können Sie zusätzlich passende Anruferinformationen aus externen ODBC-Datenbanken importieren und dem Agenten anzeigen.

Jederzeit informiert durch detaillierte Reports und Echtzeit-Statistiken

Hochwertige Kundendaten sind der Schlüssel um die Performance des Contact Centers zu erhöhen. Der Supervisor muss die Möglichkeit haben, wichtige Daten live analysieren und jederzeit direkte Anpassungen vornehmen zu können. Der Supervisor-Monitor versorgt den Supervisor mit zahlreichen Echtzeit-Statistiken. Auf einen Blick wird erkannt, wie viele Anrufer aktuell warten, wie viele Gespräche geführt werden, wie viele Agenten frei sind, wie viele Anrufe in der Mailbox gelandet sind bzw. verloren gingen, wie lange die durchschnittliche Wartezeit beträgt, wie viele Anrufe jeder Agent entgegengenommen hat, wie lange die durchschnittliche bzw. längste Gesprächszeit war, uvm. .

Für ein Remote-Monitoring, kann sich der Supervisor von extern in das Wave-System einwählen und sich Echtzeit-Statistiken ansagen lassen.



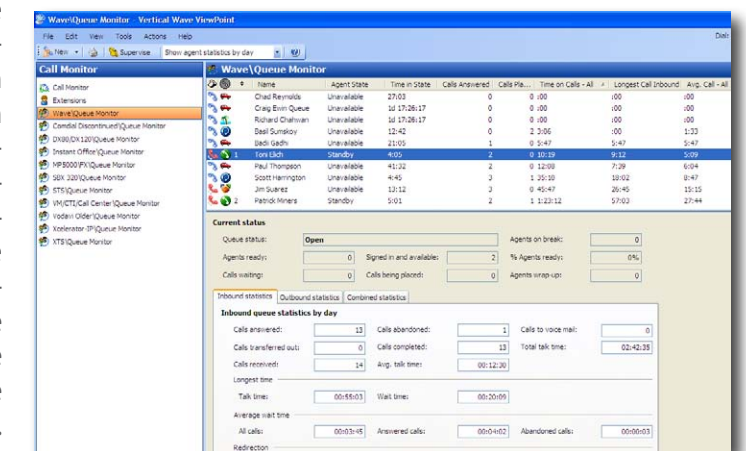
Anzeige der Warteschlangen-Tabs mit den zugehörigen Agenten

Reporting inklusive

Um ein Contact Center erfolgreich zu managen, müssen alle relevanten Daten passgenau erfasst und ausgewertet werden. Die integrierten Reports des Wave Contact Centers werden per Mausklick in Microsoft Excel übersichtlich in Statistiken und Diagrammen dargestellt. Filtern Sie diese Reports nach Agenten, Warteschlangen, ankommenden Anrufen, abgehenden Anrufen, Wartezeiten, Sprechzeiten, Anrufvolumen, Agenten-Skills und vielen weiteren Aspekten.

Höhere Kompetenz durch gezieltes Coaching

Das Wave Contact Center ermöglicht mehrere Coaching-Möglichkeiten. Beispielsweise kann sich ein Supervisor jederzeit in ein aktives Gespräch aufschalten, zuhören oder dabei direkte Anweisungen an den Agenten geben. Dies kann in einer Konferenz mit dem Anrufer geschehen oder vom Agenten bzw. Anrufer unbemerkt durchgeführt werden.



Detaillierte Echtzeit-Informationen im ViewPoint

Anruf-Aufzeichnung per Klick

Das integrierte Call-Recording ist ein wichtiger Bestandteil zur Qualitätssicherung Ihres Contact Centers. Dabei können Sie automatisiert vordefinierte Anrufe, bestimmte Agenten oder "on demand" Anrufe aufzeichnen. Beendete Aufzeichnungen werden darauf hin an die entsprechende Mailbox zugestellt oder an definierte Email-Empfänger weitergeleitet. Mit dem Archivierungsservice können jegliche Aufzeichnungen in eine externe Datenbank gespeichert und dann jederzeit über eine übersichtliche Suchmaske wieder gefunden werden.

Erfolg messbar machen

Mit dem Wave Contact Center kann der Erfolg von Marketingkampagnen optimal und nachhaltig dokumentiert werden. Durch die in der Kampagne kommunizierte Rufnummer oder der direkten Eingabe von Aktionscodes lassen sich bestimmte ankommende Gespräche optimal routen und das Volumen messen.

Interesse? Bitte kontaktieren Sie uns:



Telekommunikations-Lösungen

VeTeKo Gerhard Veth

Tel.: +49(9122)188110

mail@veteko.de

www.veteko.de

