



# OmniTouch Call Center Office

# OmniTouch Call Center Office

## Markt-Trends

Anwendungs-Fälle (Quelle: Datamonitor)

- Help Desk: 46 % ←
- Telemarketing/Telesales: 24%
- Buchungs-Hotlines: 9 % ←
- Hotline: 9 % ←
- Andere: 12 %

**Inbound Call Center machen  
mind. 2/3 aller Call Center  
Aktivitäten aus**



# OmniTouch Call Center Office

## Positionierung

Integrierte Call Center Applikation in der OmniPCX Office

Für den SMB-Markt bestimmt

- max. 8 Gruppen und 32 Agenten
- Nur für ankommende Anrufe
- Integrierte Lösung
- kommerziell auf den SMB-Markt abgestimmt



# OmniTouch Call Center Office

## Wofür?

### intern

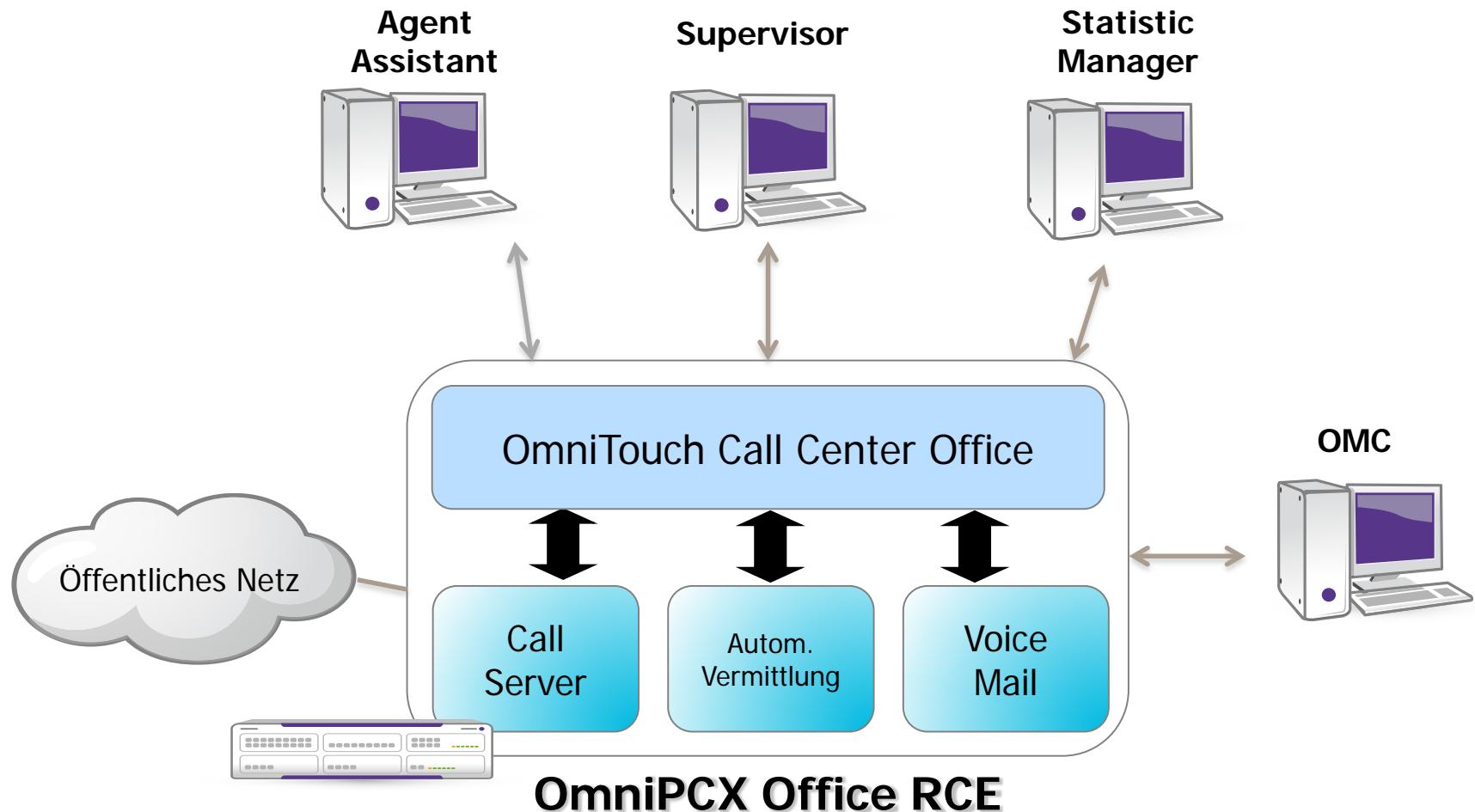
- Routing zum qualifiziertesten Mitarbeiter
- Einfache Verwaltung von Anrufen
- Ressourcen des Unternehmens können effektiver genutzt werden
- Überwachung und Auswertung des Anrufaufkommens

### nach außen

- Professionelle Begrüßung
- Klassifizierung von VIP-Anrufen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Bessere Service-Qualität durch schnellere Bearbeitung von Anfragen

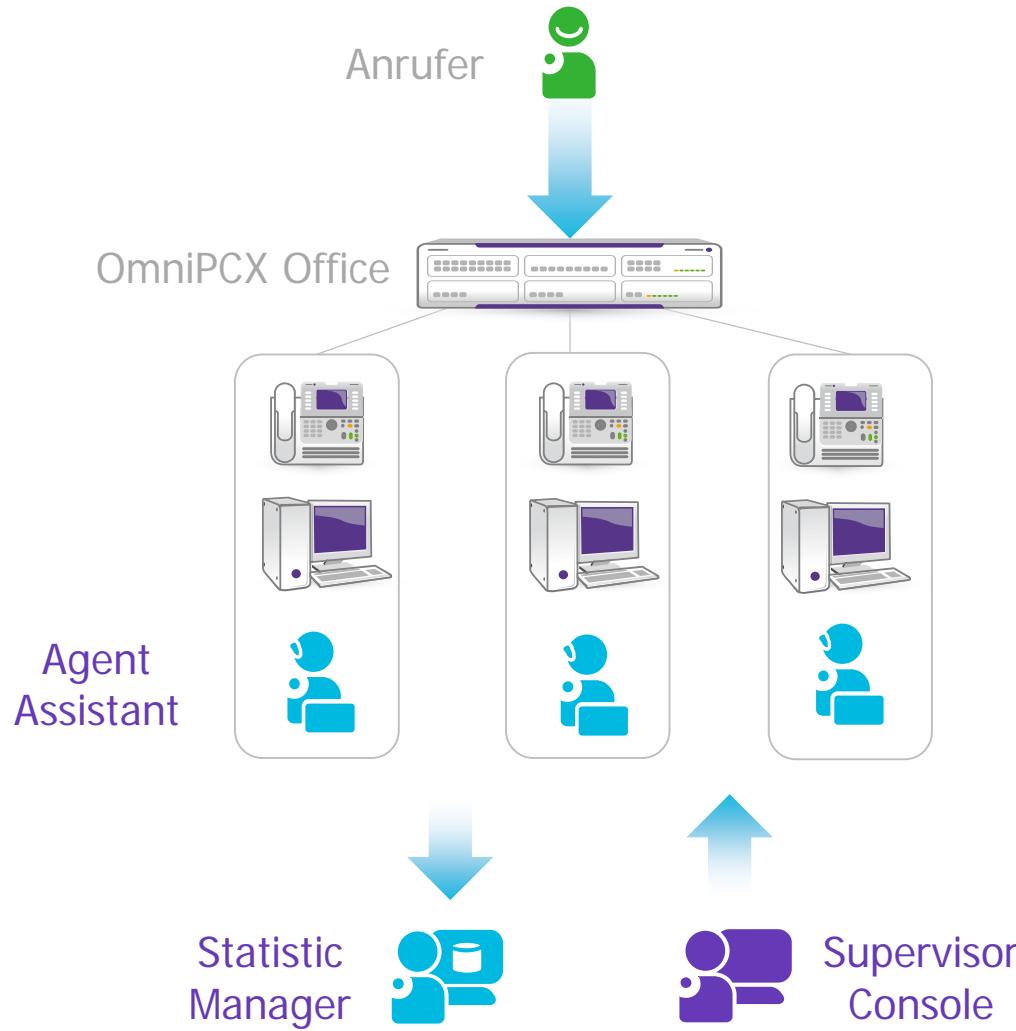
# OmniTouch Call Center Office

## Lösungs-Komponenten



# OmniTouch Call Center Office

## Lösungs-Übersicht



# OmniTouch Call Center Office

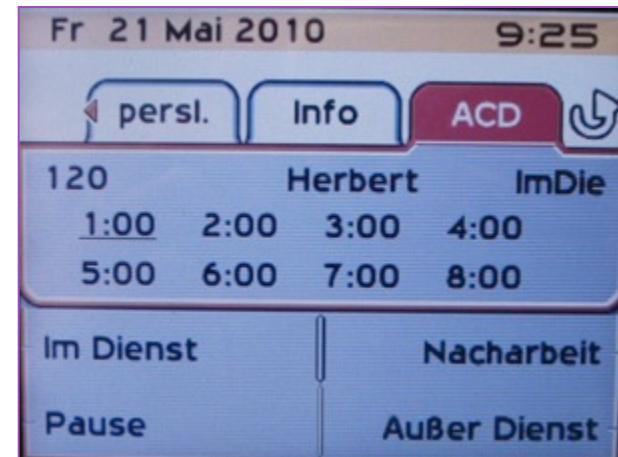
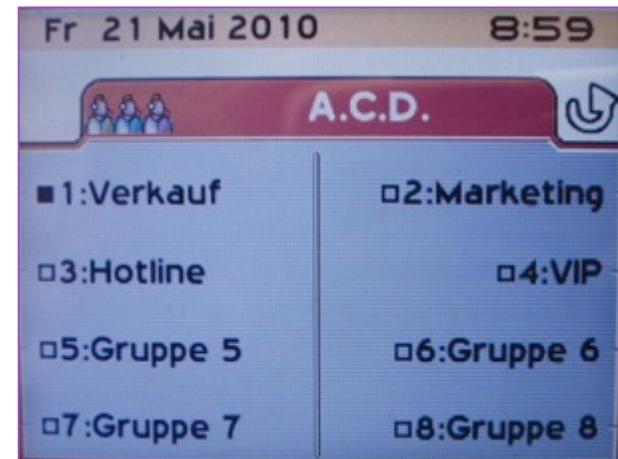
## Agenten-Menü

für Apparate 4068, 4038, 4028, 4039, 4029

*Bsp: IP Touch 4068*

### Funktionen:

- Anzeige der Gruppen
- Anmeldung mit Passwort
- Freie Platzwahl
- Mitarbeiterabmeldung
- Passwortverwaltung
- Gruppenverwaltung
- Statusänderung
- Anzeige der Anrufernummer
- Anzeige der erreichten Gruppe
- Warteschlangeninformationen
  - Anzahl der Anrufe in Warteschlange
  - Auslastungsstatus



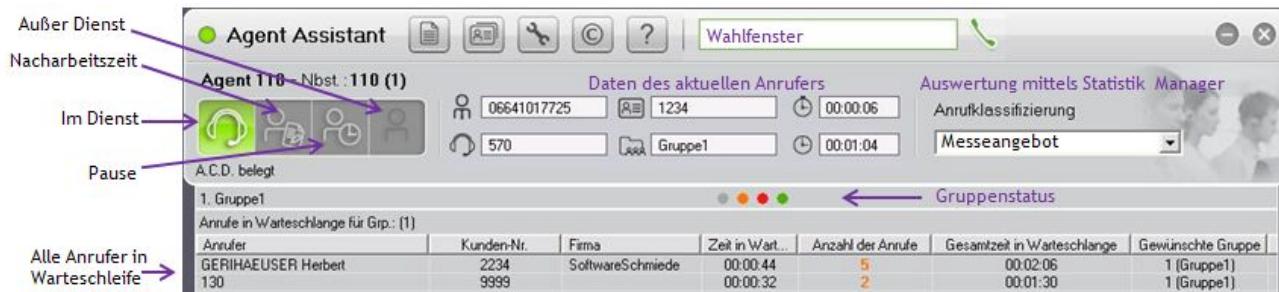
# OmniTouch Call Center Office

## Agent Assistant

Für noch effizienteres Arbeiten der Agents

Funktionen wie am Apparat +

- Persönliche Statistiken
  - Aktivitätsquote
  - Anrufklassifizierung
  - Wartende Anrufe in Warteschlangen
  - Anzeige der Wartezeit
- Kundendatenbank
- Bildschirm-Popup
- Supervisor Infos
- Call Log mit Filter
- Klassifizierung des Anrufs (Störung, Bestellung, Messeangebot, etc.)
- Anrufnummer
- Automatische Anrufannahme



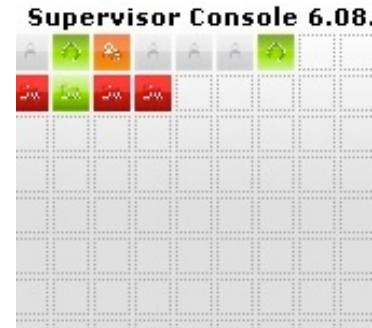
# OmniTouch Call Center Office

## Supervisor

1. Echtzeit-Überwachung und Leistungsanalyse der Agenten, Gruppen und Leitungen
2. Anpassung von Agenten- oder Gruppenstatus
3. 3 unterschiedliche Ansichten

### Vorteile:

- Durch die Echtzeitüberwachung ist der Supervisor jederzeit in der Lage auf unerwartete Ereignisse schnell zu reagieren
- Anpassung der Aktivitätsraten ihrer Agents

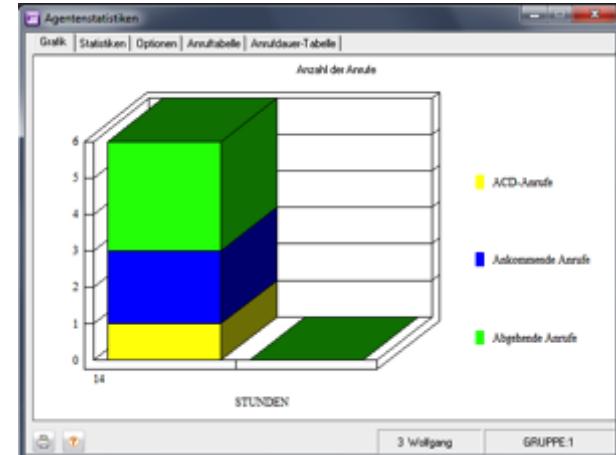
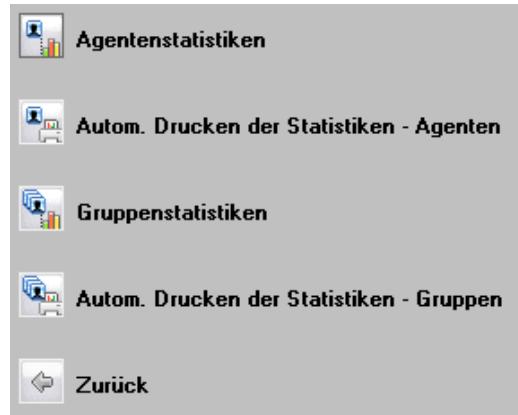


# OmniTouch Call Center Office

## Statistik Manager

Der Statistik-Manager liefert individuelle Berichte über

- Gruppen
- Agenten
- Anrufe
- Leitungen
- Klassifizierungen



Statistiken sind ein sehr wichtiges Werkzeug für

- Vorhersage des Anrufverkehrs
- Steigerung der Produktivität
- Bewertung der Leistung des Call Centers
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit



# OmniTouch Call Center Office

## Agenten-Status auf dem Telefon und am PC



# OmniTouch Call Center Office

## Verteil-Regeln

Rotierend

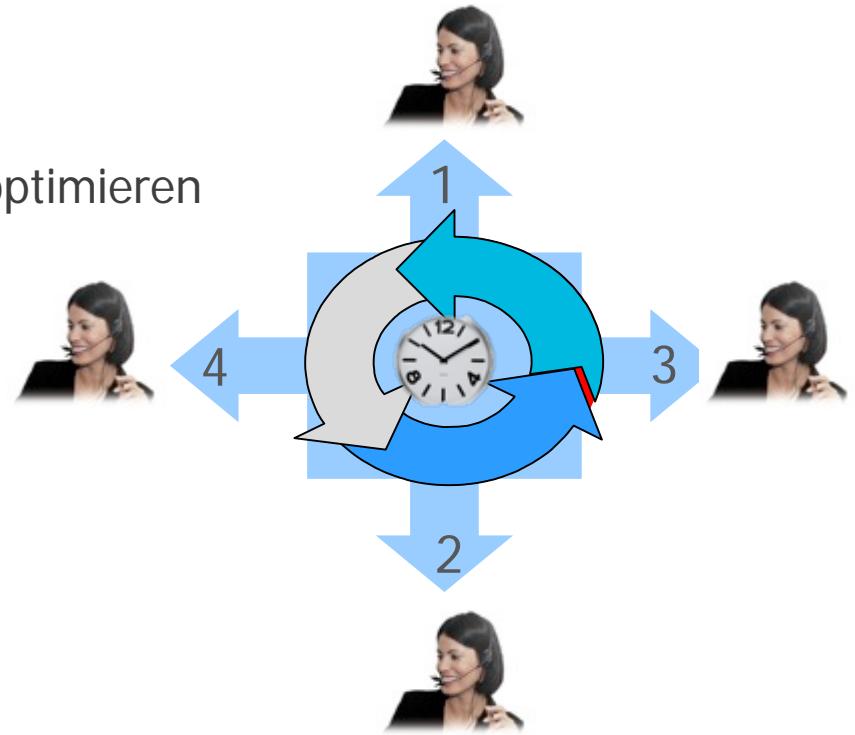
- gleichmäßig, der Reihe nach an alle Mitarbeiter

Feste Priorität

- z.B. nach Qualifikation

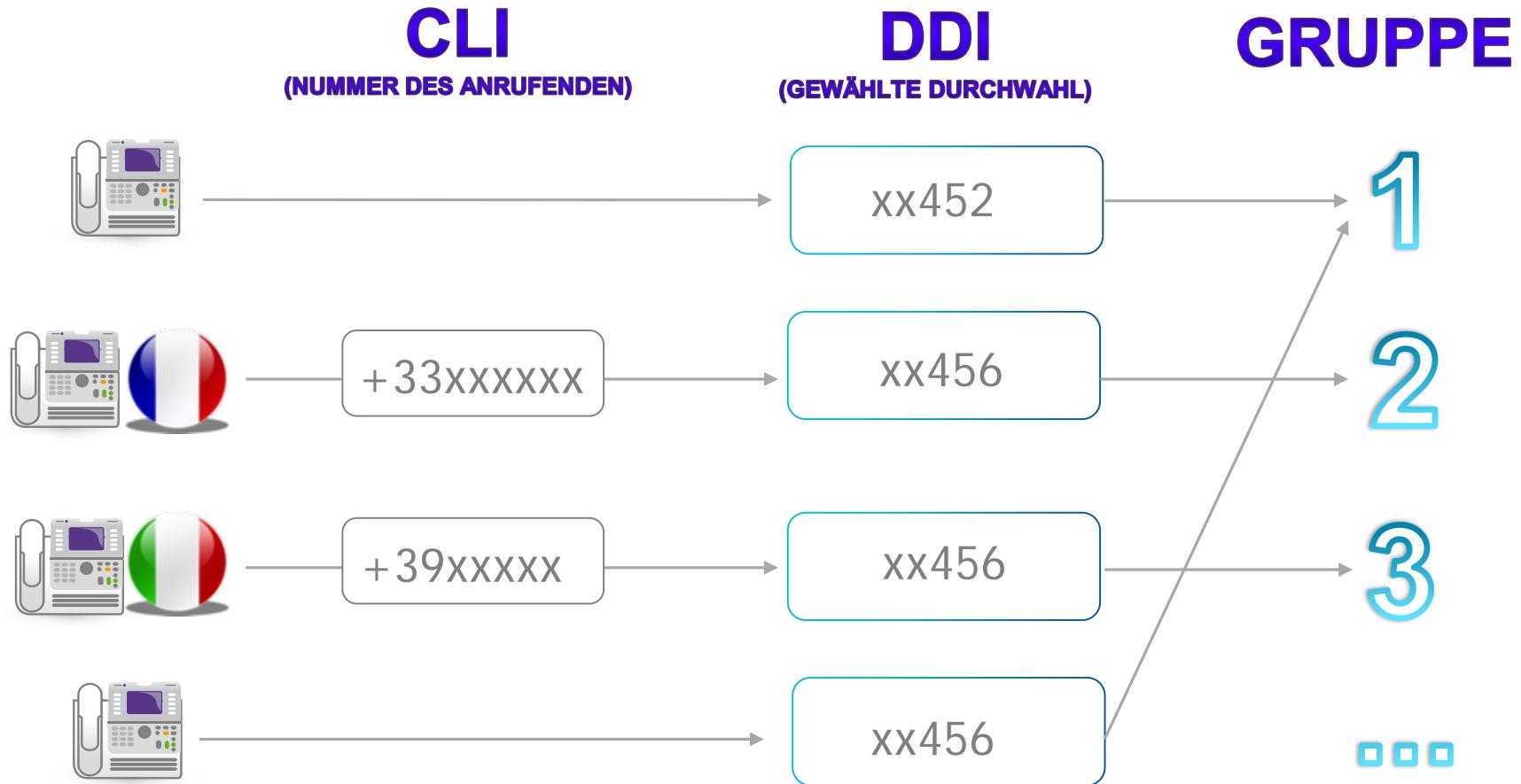
Längste Ruhezeit

- um die Belastung des Agenten zu optimieren



# OmniTouch Call Center Office

## Routing-Beispiel



# OmniTouch Call Center Office

## Neuheiten mit Release 8

**NEU**

### **CLI-Einträge von 1000 auf 5000 erweitert**

Die 5000 CLI-Einträge werden zwischen der ACD und der MLAA-Applikation aufgeteilt.

### **Neue Supervisor-Anwendung**

Ab Release 8.0 ist es möglich, bis zu 8 Supervisor-Anwendungen gleichzeitig zu nutzen.

### **Neue Agent Assistant-Anwendung**

Eine neue "Anruf-Journal"-Funktionalität ist verfügbar: sie ermöglicht eine Suche im ACD-Anruf-Journal nach verschiedenen Filterkriterien wie z.B. Anrufdauer, ACD-Gruppen etc.

Ein Export des Journals ist ebenso möglich.

### **Statistik-Modul**

Re-Design ab OmniPCX Omni Office R8.0, aber keine neuen Funktionen. Es wird empfohlen, die alte Version zu de-installieren und die neue zu installieren.

# OmniTouch Call Center Office

## Neuheiten mit Release 8

**NEU**

### **"Kundennummer-Feature"**

Die Pop-Up Funktion mit dem Agent Assistant ist nun in Verbindung mit der "Kundennummer"- Information möglich.

Eine neue Ansage ist verfügbar, um mit einer individuell angepassten Ansage die Kundennummer des Anrufers abzufragen (ACD-Ansage 107 bis 807). Es ist die Verwendung der vordefinierten Ansage im System möglich.

Die Kundennummer darf max. 15 Ziffern lang sein und muss mit der #-Taste bestätigt werden.

Falls nach der ersten Abfrage kein Code eingegeben wurde, wird die Ansage einmal wiederholt. Erfolgt dann wieder keine Eingabe, wird der Anruf an die ACD-Gruppe ohne Kundennummer weitergeleitet und der PopUp bezieht sich dann auf die CLI.

Die "Kundennummer" hat beim Popup gegenüber der CLI immer Vorrang.

# OmniTouch Call Center Office

## “Kundenummer-Feature”

**NEU**

### ANRUFER



GRUPPE

TECHNIK

GRUPPE

VERTRIEB

GRUPPE

Ansage



Ansage

MFV-Eingabe  
1-15 Ziffern + #

POPop...



auch mit



ACT!



# OmniTouch Call Center Office

## Neuheiten mit Release 8.1

**NEU**

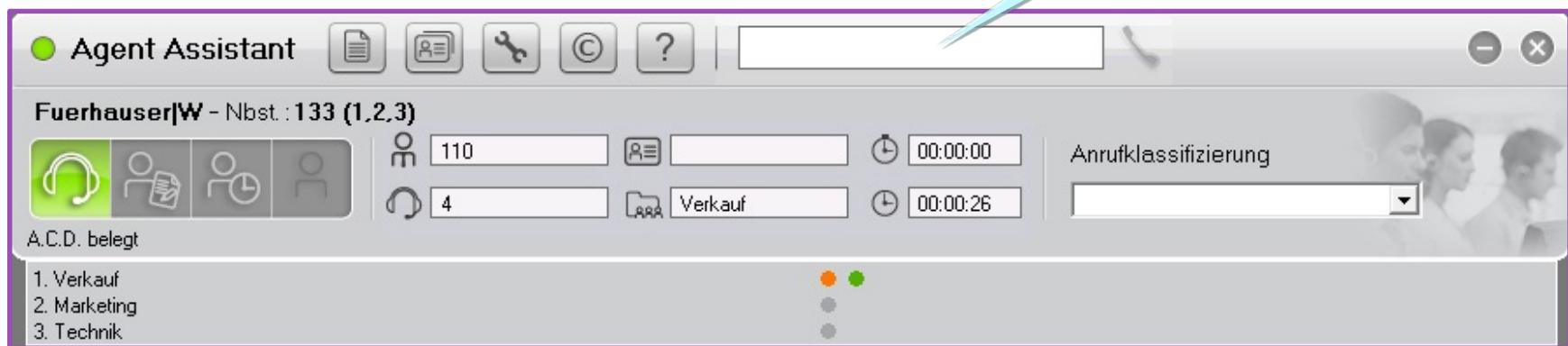
„Click to call“ - Einfache Möglichkeiten aus der Agent Assistant Applikation einen Anruf zu tätigen.

Eingabe der Zielrufnummer

Namenwahl

Anrufjournal, rechte Maustaste

Wahl oder  
Copy/Paste  
einer Nummer



# OmniTouch Call Center Office

## Neuheiten mit Release 8.2

NEU

### ■ Agent Assistent

- Anrufer in Warteschleife sichtbar (Name oder Nummer)

The screenshot shows the 'Agent Assistant' window with the following elements:

- Header:** 'Agent Assistant' with a green dot icon, menu icons (File, Edit, Tools, Help), and a search bar 'Wahlfenster'.
- Top Bar:** 'Außer Dienst', 'Nacharbeitszeit', 'Im Dienst' (with a green headphones icon), 'Pause' (with a person icon), and 'A.C.D. belegt' (with a person icon).
- Call Data:** 'Agent 110 - Nbst.: 110 (1)'.
- Current Caller Data:** 'Daten des aktuellen Anrufers' (Number: 06641017725, Extension: 1234, Duration: 00:00:06) and 'Anrufer' (Number: 570, Group: Gruppe1, Duration: 00:01:04).
- Statistics:** 'Auswertung mittels Statistik Manager', 'Anrufklassifizierung', and 'Messeangebot'.
- Queue Status:** 'Gruppenstatus' (indicated by three colored dots: grey, orange, red, green).
- Table:** 'Anrufer in Warteschlange für Grp.: (1)' showing the queue for Group 1.

Anrufer	Kunden-Nr.	Firma	Zeit in Wart...	Anzahl der Anrufe	Gesamtzeit in Warteschlange	Gewünschte Gruppe
BERIHAEUSER Herbert 130	2234 9999	SoftwareSchmiede	00:00:44 00:00:32	5 2	00:02:06 00:01:30	1 (Gruppe1) 1 (Gruppe1)
- Annotations:**
  - A pink arrow points from the 'Alle Anrufer in Warteschleife' text to the queue table.
  - Purple arrows point from 'Nacharbeitszeit', 'Im Dienst', 'Pause', and 'Gruppenstatus' to their respective icons in the interface.

# OmniTouch Call Center Office

## Neuheiten mit Release 9.0

NEU

### OPTIONAL Smart Call Routing - Intelligente Anrufverteilung

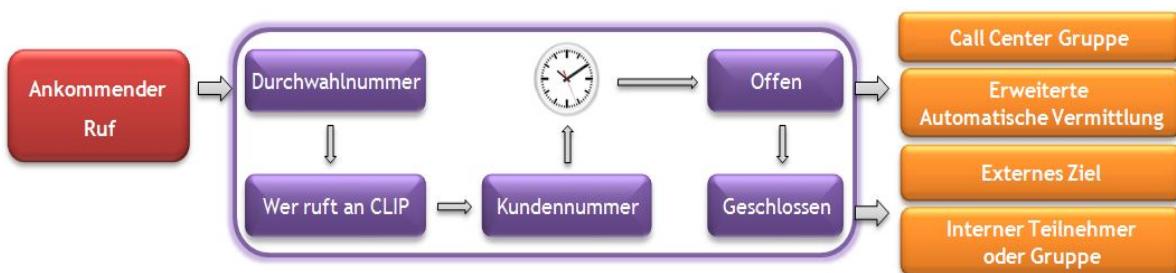
Mit einer intelligenten Anrufverteilung steigern sie die Kundenzufriedenheit und erhöhen die Mitarbeitereffizienz.

Dadurch erreichen sie eine Kostenoptimierung und erhöhen den Mehrwert Ihres Unternehmens.

Das Smart Call Routing kann als Zusatz zu OTCCO erworben werden.

*Verteilung anhand von:*

- Was wird durchgewählt
- Wer ruft an - vollständige oder ein Teil der Nummer
- "Kundennummer" - bis zu 15 Stellen, Eingabe mittels DTMF
- Zeitplanung
  - bis zu 10 Zeittabellen
  - jeweils 2 Bereiche pro Tag (Montag-Sonntag) und Feiertage
- Log Files mittels Supervisor Konsole
- Verwaltung mittels OMC-Tool und Import/Export in .csv File (Excel)



- **Kundenbeispiel:**
  - Der Anrufer der technischen Support benötigt, soll direkt zum richtigen Techniker gelangen. Die Techniker sind gebietsmäßig aufgeteilt, also anhand von PLZ. Des weiteren gibt es 2 Techniker für jedes Gebiet die im Schichtbetrieb arbeiten.
  - Ruft jemand vom Festnetz an, so kann man die PLZ anhand der CLIP zuordnen und den Anrufer zum richtigen Techniker weiterleiten.
  - Ruft jemand vom Handy an, wird dieser Anrufer gebeten die PLZ einzugeben. Anhand dieser PLZ wird der Anrufer zum richtigen Techniker weitergeleitet.
  - Das Ganze geschieht Zeitgesteuert je nachdem welcher Techniker wann im Dienst ist.

# OmniTouch Call Center Office

## Neuheiten mit Release 9.1

**NEU**

### Automatische Anrufannahme

Keine manuelle Aktion vom Agent mehr erforderlich (Ideal für Kopfhörer)

Effizienteres Arbeiten im CallCenter

- Automatische Rufannahme nach einstellbarer Zeit (2-10 Sekunden)
- Nur wirksam bei ACD Anrufen
- Aktivierung über Supervisor Konsole oder OMC, pro Agent
- Keine SWL erforderlich
- Unterstützte Apparatetypen
  - 8-series
  - 9-series
  - 8232DECT in IBS Umgebung
  - OmniTouch8118 und OmniTouch8128



Automatische  
Anrufannahme



[www.alcatel-lucent.com/enterprise](http://www.alcatel-lucent.com/enterprise)



[twitter.com/ALUEnterprise](http://twitter.com/ALUEnterprise)



[facebook.com/ALUEnterprise](http://facebook.com/ALUEnterprise)



[youtube.com/user/AlcatelLucentCorp](http://youtube.com/user/AlcatelLucentCorp)