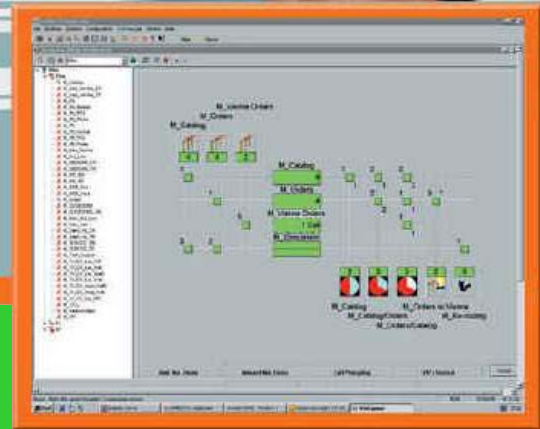




Alcatel **OmniTouch** Contact Center  
CCdistribution & Supervision



Alcatel-Lucent **OmniTouch** Contact Center

STANDARD EDITION

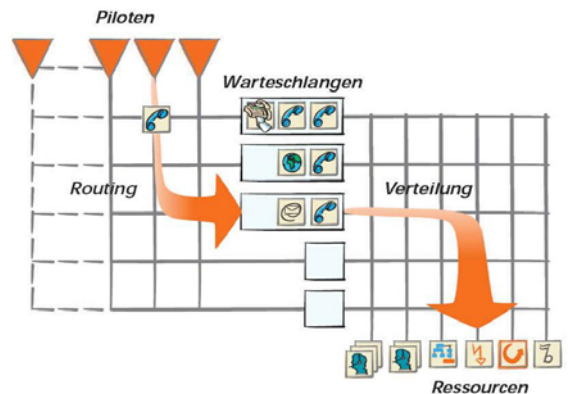


**Contact Center stellen Unternehmen heute vor zahlreiche Herausforderungen. Sie sind zu einem integralen Bestandteil der Strategie eines Unternehmens geworden. Sie dienen der Bereitstellung effektiver und flexibler Transaktionen für Interessenten und Kunden, unabhängig davon, mit welchem Medium auf sie zugegriffen wird. Dies erfordert ein hochentwickeltes, zuverlässiges Anrufverteilsystem, das Interaktionen optimal bearbeiten und verwalten kann, gleichzeitig aber auch durch einen Supervisor kontrolliert, unterstützt und eingestellt wird. Alcatel Ccdistribution und Ccsupervision bieten genau dies und vieles mehr.**

### Alcatel Ccdistribution

Alcatel Contact Center Distribution (Ccdistribution) ist ein automatisches Anrufverteilsystem (ACD) der neuen Generation. Es basiert auf der neuesten Technologie der Alcatel OmniPCX Enterprise, auf seiner einzigartigen dezentralen Architektur.

Die patentierte Alcatel Matrix-Verteilung verwaltet das Anrufaufkommen und die Ressourcen mit einem einzigartigen leistungs- und kostenorientierten Routing-Algorithmus. Damit ist man vergleichbaren Wettbewerbssystemen weit überlegen.



### Leistungsmerkmale

- Flexibel einrichtbare Weiterleitung und Verteilung der Anrufe möglich
- Service-orientiertes Call-Flow-Management
- „Skill-Mapping“ nach Prioritäten
- Direktruf zu Agenten
- Warteschlangen mit Sprachansagen – flexibel gestaltbar
- Automatischer Wechsel der Verteilungsregeln je nach Tageszeit oder Wochentag
- Automatische Diensteauswahl auf der Basis von angerufenen und rufenden Nummern
- Gleichmäßige Anrufverteilung je nach Ankunftsreihenfolge (für jede angerufene Nummer)

- Offene Architektur: Alcatel CCdistribution als Kern aller Contact-Center-Lösungen
- Anbindung an interaktive Spracherkennungssysteme wie Contact Center IVR (CCivr) (Anrufidentifizierung und Anrufcharakterisierung)
- Netzwerkfähigkeit und virtuelle automatische Anrufverteilung (ACD) durch transparentes Multisite-Management
- Anbindung von Home-Agenten-Arbeitsplätzen



Dieser Bildschirm zeigt ein typisches Beispiel eines virtuellen Contact Centers mit zwei Knoten. Es handelt sich um die Verteilungsstruktur eines Unternehmens, das über seine Contact Center in Mailand und Wien Bestellungen entgegennimmt.

Die Supervisoren haben vollständige Einsicht in und Kontrolle über das virtuelle Contact Center – und mit dem Lastausgleich werden eingehende Anrufe effizient bearbeitet. Die Supervisoren haben außerdem Zugriff auf beide Standorte und können so die Vorgänge effizient steuern, unabhängig vom tatsächlichen Standort oder Agenten.

## Der Alcatel Navigator

### Treibende Kraft Ihres Contact Center

Sind Ihre Contact Center Prozesse zu komplex und zeitaufwändig? Testen Sie den Navigator von Alcatel: Er treibt Ihr Geschäft mit einem auf einer grafischen Benutzeroberfläche basierenden einheitlichen Verwaltungs-/Überwachungspaket an.

Der Navigator von Alcatel ist ein „Komplett“-Verwaltungstool mit folgenden Leistungsmerkmalen:

- Vollständige Übersicht über das gesamte Contact Center, unabhängig von den physischen Standorten
- Echtzeit-Statistiken mit Darstellung des Leistungs- und Serviceniveaus pro Anruf
- Neukonfiguration des Systems und Überwachung aller CCdistribution-Objekte mit einem Mausklick
- Komplette Windows-Benutzeroberfläche
- Bildschirmverfolgung des laufenden Betriebes

Jeder Supervisor erhält Anzeige- und Änderungsberechtigungen für Piloten, Warteschlangen und Gruppen innerhalb seines Verantwortungsbereiches.

## Das virtuelle Contact Center

Ein echtes virtuelles Contact Center kann auch durch Verbindung von Agenten aufgebaut werden, die sich an verschiedenen Standorten befinden. Die entsprechend verfügbaren Agenten können Anrufe mit ähnlichem Profil bearbeiten – egal, ob es sich um lokale oder Remote-Gespräche handelt. Der erste verfügbare Agent bearbeitet den Anruf, unabhängig vom Standort. Die Anrufverteilung ist für den Anrufer transparent; er erfährt nicht, ob sein Anruf vor Ort oder an einem entfernten Standort bearbeitet wird. Der Agent wird jedoch im Display über die Merkmale des Anrufs informiert.

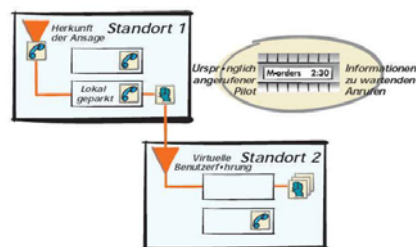
Einem bestimmten lokalen Standort können „entfernte Gruppen“ zugeordnet werden, die Abbilder von entfernten Verteilungsstrukturen darstellen. Die entfernte Verteilungsstruktur besteht aus virtuellen Piloten (fest zugeordnet) und einer virtuellen Warteschlange, die von den Gruppen des entfernten Knotens bedient wird.

Die Systeme tauschen Informationen so aus, daß der Status der entfernten Gruppe den Status des dazugehörigen virtuellen Piloten widerspiegelt. Aus Sicht der lokalen Verteilungsstruktur sind die entfernten Gruppen eine Gruppe wie jede andere auch.

Sobald festgestellt wird, daß ein lokaler Anruf potenziell von einer entfernten Gruppe bedient werden kann, werden seine Merkmale in die entsprechende virtuelle Warteschlange kopiert. Der Anruf selbst bleibt jedoch in der lokalen Warteschlange, um Kommunikationskosten zu sparen.

Während dieses Prozesses werden ausschließlich Service-Informationen zwischen den Knoten ausgetauscht, wobei eine für das von Alcatel CCdistribution unterstützte Netzwerkprotokoll eingerichtete Datenkommunikation verwendet wird. Die eigentliche Übertragung eines Anrufs an einen entfernten Standort erfolgt erst nach Auswahl eines Agenten.

Die Anrufe in der virtuellen Warteschlange werden aus der Perspektive der Verteilung transparent gesehen, was die Verbindung aller Verteilungsmechanismen zwischen einer virtuellen Warteschlange und einer Gruppe erlaubt und vollkommene Flexibilität für die Auswahl von Anrufen und Agenten bietet.



## Alcatel Ccsupervision

### Echtzeitüberwachung mit einem Mausklick

Contact Center Supervision ist der ideale Partner von CCdistribution. Das Supervisor-Modul bietet eine Echtzeitüberwachung aller Objekte (Piloten, Warteschlangen, Gruppen, usw) nach dem neuesten Stand der Technik, egal, wo sie sich befinden.

Manager und Supervisoren können dadurch den Anrufbearbeitungsprozess optimieren, die Serviceneiveaus und das Anrufaufkommen überprüfen und auf unvorhergesehene Ereignisse reagieren. Ccsupervision bietet darüber hinaus Folgendes:

- Zugriff auf den Piloten-, Warteschlangen-, Gruppen- und Agentenstatus direkt vom Navigatorbildschirm aus
- Vorgangsbasierte Anrufverfolgung mit detaillierten Statistiken
- Standardbasierte Arbeitsstation für den Supervisor (Anmeldung von jedem Windows-PC aus möglich)
- Echtzeit-Statistiken und Systemmanagement in grafischer Form zur besseren Übersicht
- Echtzeit-Serviceneiveau-Informationen auf Manager-Ebene
- Individuell anpassbare Wanddisplays
- Alarmmeldungen auf jeder Supervisor-Arbeitsstation (Popup-Fenster und akustisches Signal)
- Zusammenstellung von Agenten-Teams unabhängig von der tatsächlichen Verteilung für einfache Leistungsvergleiche zwischen den ausgewählten Agenten

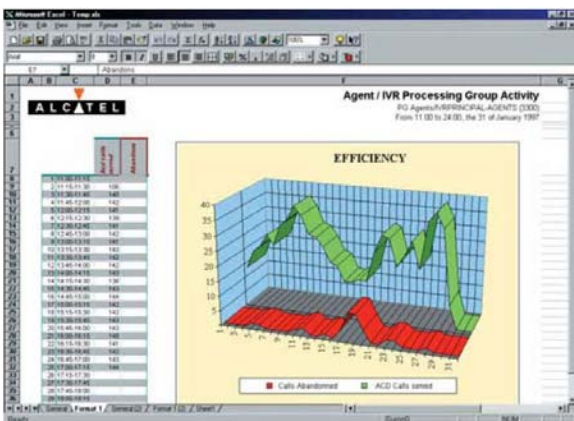


### Zusammenstellung von Statistiken und Erstellung von Detailberichten

Zusätzlich zu den Echtzeitstatistiken bietet CCsupervision detaillierte statistische Informationen über Excel für benutzerdefinierte Tabellen und Schaubilder. Darüber hinaus können Sie detaillierte Daten auf Anrufebene zur Weiterbearbeitung in Ihre Datenbank laden (über FTP, TCP/IP), je nachdem, was der Kunde benötigt.

Weitere Merkmale:

- Automatischer Zugriff auf Excel von CCsupervision aus
- OLE (Object Linking and Embedding) des Supervisor-PC in Excel
- GUI-Auswahl der in CCdistribution generierten Statistiken durch den Supervisor-PC
- Individuelles Bearbeiten, Formatieren und Drucken in Excel
- Online-Speichern von Informationen
- Berichte über alle Anrufvorgänge und Transaktionscodes



### Alcatel IP Touch™-Endgeräte

Die CC-Arbeitsplätze basieren auf den Modellen 4038, 4039 oder 4068 der neuen Endgerätepalette Alcatel IP Touch™. Selbstverständlich ist die Anschaltung der Endgeräte Reflexes™ First oder Advanced sowie von analogen Standardtelefonen ebenso möglich.

Die Displays und die kontextbezogenen programmierbaren Tasten sind individuell angepasst an den Agenten-, bzw den Supervisor-Arbeitsplatz.

Die für einen Agenten wichtigen Informationen werden durch die erweiterten Anzeigen der Displays optimal dargestellt:

- Anmeldung des Agenten auf Tastendruck
- Anzahl der Anrufe in der Warteschlange
- Supervisor-Unterstützung auf Tastendruck
- Anrufaufzeichnung
- Protokollierung von Transaktionscode und Dateinummer
- Öffnen und Schliessen einer Gruppe oder eines Piloten



Darüber hinaus hat der Supervisor folgende Möglichkeiten:

- Einschalten in ein Agentengespräch, um einem Agenten zu helfen oder in einem eingeschränkten Modus teilzunehmen
- Beitreten einer Arbeitsgruppe, bzw stille Überwachung (mit oder ohne Benachrichtigung) oder permanente Überwachung

Das Alcatel Endgerät IP Touch™ 4039 ist geeignet für eine digitale Anbindung an die OmniPCX Enterprise, während die Modelle 4038 und 4068 eine Anbindung über Ethernet (TCP/IP) per Voice-over-IP ermöglichen.

STANDARD EDITION

