



Leistungsbeschreibung IN-acd

Das virtuelle ACD-System
von IN-telegence

IN-telegence

Inhaltsverzeichnis

1. Grundlegende Funktionsweise des IN-acd Systems	5
1.1. Was bietet das IN-acd System.....	6
1.2. Was sind „typische“ Einsatzgebiete für IN-acd?	6
2. Struktur des IN-acd Systems im Überblick	7
2.1. Hotline	7
2.2. Virtuelle Gruppen („skill groups“)	7
2.3. Agenten	7
2.4. Warteschleifen und Mailboxen.....	8
2.5. Ansagen	8
2.6. Routingpläne	8
3. Funktionen des IN-acd Systems im Überblick	8
3.1. Anrufverteilungsfunktionen.....	8
3.1.1. Frei konfigurierbares Routing durch beliebige Zuordnung von Objekten in parametrisierbaren Routingplänen	8
3.1.2. Direktes Ansteuern von Agenten über Durchwahlen	9
3.1.3. Kombination mit Routing auf Servicrufnummernebene.....	9
3.1.4. Wiederverwendbarkeit von Warteschleifen und Mailboxen.....	9
3.1.5. Ansage für Agenten, welchen Dienst der Anrufer erreichen möchte.....	10
3.1.6. Weiterleitung von Calls	10
3.1.7. Outbound (optional).....	10
3.2. Statistiken	11
3.2.1. Hotline-, Gruppen- und Agenten-Statistiken.....	12
3.2.2. Terminierungsstatistiken	12
3.2.3. Outbound-Statistiken (optional).....	14
3.2.4. Monitoring	15
3.2.5. GruppenRealtime	15

Leistungsbeschreibung IN-acd

3.2.6.	HotlineRealtime	16
3.2.7.	Agentenübersicht	17
3.2.8.	„Information“ heute	17
4.	Bedienung.....	19
4.1.	Administrator – Menüpunkt Konfiguration	19
4.1.1.	Konfiguration der einzelnen Objekte für die Umsetzung eines Routingplans	19
4.1.2.	Prioritätseinstellungen in Warteschleifen.....	19
4.1.3.	Einrichtung und Aktualisierung des Call-Flows/Routingplan	20
4.2.	Administrator – Menüpunkt Administration	22
4.2.1.	Verteilung auf Unteradministratoren/Systeme	22
4.2.2.	Weitere Administrationsmöglichkeiten	23
4.3.	TeamCommander: Benutzeroberfläche	25
4.3.1.	Menüleiste	26
4.3.1.1.	Menüpunkt Anzeige	26
4.3.1.2.	Auslastungsdiagramme des Menüpunktes „Anzeige“	28
4.3.1.3.	Menüpunkt Anwendung.....	30
4.3.1.4.	Menüpunkt Einstellungen.....	31
4.3.2.	Auswahl intuitiv bedienbarer Teamleiter-Funktionalitäten	33
4.3.3.	Outboundfunktionalität (optional)	35
4.4.	Agenten	35
4.4.1.	Basisinterface	35
4.4.2.	AgentControl: Erweitertes Agenteninterface (optional).....	35
4.4.3.	Login-Ergänzung (optional)	36
4.4.4.	AgentControl: Allgemeine Funktionalitäten.....	37
4.5.	AgentControl: Einbindung Outbound-Funktionalität (optional).....	38
5.	Support und Dokumentation	41
6.	Betriebssicherheit	42
7.	Realisierungszeitraum.....	42

Leistungsbeschreibung IN-acd

8. Anbindung an CRM-Systeme (optional).....	43
9. Kontakt	43

1. Grundlegende Funktionsweise des IN-acd Systems

Mit dem IN-acd System von IN-telegence nutzen Sie ein ACD-System für Ihre eingehenden (Inbound) und ausgehenden Anrufe (Outbound). Eingehende Anrufe werden vom IN-acd System entgegengenommen und nach den Vorgaben des Kunden auf aktuell nicht telefonierende Mitarbeiter (Agenten) verteilt. Dadurch werden Call-Center und/oder einzelne Arbeitsplätze an unterschiedlichen Standorten zu logischen (virtuellen) Organisationseinheiten verschmolzen, die von außen unabhängig vom Standort über eine oder mehrere Servicenummern erreichbar sind. Den Mitarbeitern steht ein spezielles Agenteninterface (CTI-Lösung) im IN-acd System für die Anrufverarbeitung zur Verfügung. Dies umfasst zum einen für Inboundtätigkeiten u.a. das Weiterleiten oder Makeln eines Calls und zum anderen für Outboundtätigkeiten, die Initiierung einzelner Calls durch den Mitarbeiter oder die Verwendung der Funktion eines Outbound-Dialers. Alle Inbound- und Outbound-Calls werden statistisch erfasst.

Das IN-acd System unterscheidet sich von ACD-Systemen anderer Hersteller in der Hinsicht, dass es sich um eine ASP (Applikation Service Provider)-Dienstleistung handelt und somit vom Kunden keine zusätzlich Hardware oder Software erworben bzw. angemietet werden muss. Ein solches System ist neben seiner Hardware-Unabhängigkeit flexibel einsetzbar, hochskalierbar und damit zukunftssicher. Jegliche internen Umstrukturierungen lassen sich schnell und ohne hohen Aufwand abbilden.

Diese Dienstleistung erbringt IN-telegence über eigene Vermittlungssysteme und Server, die im eigenen zugangsgesicherten, klimatisierten und videoüberwachten Rechenzentrum in Köln bereitstehen. Im Standard-Fall wird für Kunden ein virtueller ACD-Server eingerichtet, der im Sharing-Verfahren auf dieselben Hardwareressourcen zugreift wie diejenigen von anderen IN-acd Kunden. Die Einrichtung des IN-acd Systems auf Basis eines exklusiven (dedizierten) Servers ist gegen Aufpreis möglich.

Das IN-acd System benutzt bestehende TK-Anlagen und Nebenstellen des Kunden, unabhängig vom Systemhersteller. An diesen Systemen sind normalerweise auch keine Umkonfigurationen erforderlich. Die gesamte Konfiguration des IN-acd Systems erfolgt über ein Web-Interface, so dass im Vorfeld keine Softwarepakete auf den einzelnen Rechnern installiert werden müssen. Die Mitarbeiter melden sich per Telefon oder Internet am System an und ab.

1.1. Was bietet das IN-acd System

- Ermöglicht kostengünstige standortübergreifende Vernetzung auf Basis der Agentenverfügbarkeit.
- Ermöglicht gleichmäßige Agentenallokation (Personalauslastung) über alle Standorte.
- Ermöglicht konstanten Servicelevel und gleichbleibend hohe Erreichbarkeit.
- Spart Routingkosten durch Call-Rücknahme bei Weiterleitung (keine Outbound-Calls zwischen Standorten).
- Erfordert keine Investitionen in neue TK-Anlagen, arbeitet mit allen Systemen zusammen.
- Verringert die Belastung der eigenen TK-Ressourcen, da Calls bereits im Netz bearbeitet werden.
- Bietet für Inbound- und Outbound-Calls durch Realtime-Monitoring und detaillierte Statistiktools einen klaren Überblick über die Call Center/Hotlines.
- Bietet durch ein ausgefeiltes Agenteninterface eine optimale Grundlage für den Kundendialog.
- Bietet zwei Möglichkeiten der Outboundtätigkeit: selbst initiiertes Outbound-Call und Outbound-Dialing und damit die Verarbeitung von hinterlegten Datenlisten (Datensatzerfassung pro Mandant)

1.2. Was sind „typische“ Einsatzgebiete für IN-acd?

- Zentrales Call-Eingangssystem für Unternehmen ohne dediziertes Call Center: Insbesondere bei standortübergreifender Vernetzung (Niederlassungen, Filialen, Vertriebspartner etc.)
- Zentrales Call-Flow Vorverarbeitungssystem in großen Unternehmen: Verknüpfung mit lokalen ACD-Anlagen (z.B. beim Call Center Dienstleister) und mit Tools wie Anruferidentifizierung und spezialisierten Routing für VIP-Kunden.
- Zentrales Statistikerfassungssystem für Unternehmen und Call Center jeder Größe: Detaillierte statistische Erfassung aller Inbound- und Outbound-Calls die über IN-acd geführt werden, mit u.a. Angaben von Gründen im Hinblick auf die telefonische Erreichbarkeit.
- Standby/Backup-System in Call-Centern: Bei Ausfall lokaler Systeme oder zur temporären Aktivierung von administrativen Agents (Work Blending) bei Lastspitzen.

2. Struktur des IN-acd Systems im Überblick

Das zentrale Element der ACD sind natürlich die Mitarbeiter (Agenten). Um die Anrufströme strukturiert verteilen zu können, lassen sich diese hierarchisch gruppieren. Die höchste Organisationseinheit bildet die Hotline, die sich aus beliebig vielen Gruppen und einzelnen Agenten zusammensetzt. Jede virtuelle Gruppe besteht wiederum aus beliebig vielen Agenten. Darüber hinaus gibt es noch Warteschleifen, Ansagen und Mailboxen.

2.1. Hotline

Hotlines bilden die oberste Ordnungseinheit und sind in ihrer Anzahl unbegrenzt. Für jede Hotline kann ein Name und eine maximale Klingelzeit (Timeout bzw. Überlaufzeit) festgelegt werden. Jeder Hotline können beliebige Gruppen zugeordnet werden. Außerdem kann definiert werden, welches Servicelevel vorgesehen ist. Anhand der Statistiken kann dieser Wert kontrolliert werden.

2.2. Virtuelle Gruppen („skill groups“)

Es können beliebig viele virtuelle Gruppen angelegt werden. Für jede Gruppe kann ein Name vergeben werden. Gruppen können mehreren Hotlines zugeordnet werden. In jeder Gruppe kann den einzelnen Agenten eine Priorität zugeordnet werden, deren Gesamtheit die Zustellung der Anrufe an die einzelnen Agenten steuert. Sind mehrere Agenten mit gleicher Priorität frei, so wird der Anruf an den Agenten weitergeleitet, der am längsten keinen Anruf hatte.

Für jede Gruppe einer Hotline kann eine Nachbearbeitungszeit definiert werden. Während dieser Zeit wird kein neuer Anruf zum Agenten durchgestellt, so dass er Zeit hat, um den Anruf beispielsweise zu dokumentieren.

2.3. Agenten

Es können beliebig viele Agenten mit Namen und einer Telefonnummer angelegt werden. Agenten können Mitglied einer oder mehrerer Gruppen sein. Nimmt ein angemeldeter Agent mehrmals nacheinander einen Anruf nicht an, wird er vom System zwangsabgemeldet und steht bis zur erneuten Anmeldung nicht mehr zur Verfügung.

Bei dem Basisinterface (s. Punkt 4.4.1) kann sich jeder Agent per Web oder per Telefon bei der IN-acd an- und wieder abmelden. Zur Autorisierung erhält jeder Agent individuelle Login-Daten. Das speziell entwickelte Agenteninterface „AgentControl“ (s. Punkt 4.4.2) setzt eine Anmeldung per Web voraus, da es sich um eine CTI-Lösung (Computer Telefonie Integration) handelt und der Agent verschiedene Funktionen für u.a. die Weiterleitung von Anrufen per Web steuert.

Leistungsbeschreibung IN-acd

Bei der Telefonnummer des Agenten kann es sich auch um eine Sammelnummer handeln, d.h. dass dieser eingerichtete Agent mehr als einen Anruf durchgestellt bekommt. Diese Funktion wird insbesondere eingesetzt, wenn bspw. eine TK-Anlage mit mehreren Nebenstellen als ein einziger (virtueller) Agent abgebildet werden soll. Diese Einstellung kann auf Wunsch von unserem Team eingerichtet werden.

2.4. Warteschleifen und Mailboxen

Es können beliebig viele Warteschleifen und Mailboxen konfiguriert werden. Für jede Warteschleife können Name, Warteschleifenmusik oder -ansage, maximale Wartezeit der Anrufer sowie maximale Anzahl an Warteplätzen pro angemeldeten Agenten festgelegt werden. Auch für eine Mailbox kann eine beliebige Ansage ausgewählt werden. Mailbox-Aufsprachen können als MP3 heruntergeladen oder per E-Mail verschickt werden. Gegen Aufpreis kann zusätzlich zum E-Mail Versand eine Abhörfunktion per Telefon eingerichtet werden. Die Nutzung dieser Option beinhaltet die Benachrichtigung über neue Aufsprachen per E-Mail und/oder SMS, wofür zusätzliche Kosten anfallen.

2.5. Ansagen

Es lassen sich beliebig viele Ansagen als AXR-Datei (einfach aus WAV konvertierbar) hochladen. Der Upload erfolgt im Kundenservicebereich IN-servicePoint. Alle hier hochgeladenen Ansagen stehen in der IN-acd zur Verfügung.

2.6. Routingpläne

Mit den frei konfigurierbaren Routingplänen der IN-acd sind sehr individuelle Routing-Anforderungen realisierbar. Durch die freie Zuordnung und Positionierung von Objekten (u. a. Hotlines, Gruppen, Agenten, Warteschleifen) zu Routingplänen können z.B. Warteschleifen beliebig oft wieder verwendet werden. Zusätzlich ermöglichen definierbare Zeit- und Durchwahlknoten eine sehr flexible Steuerung Ihres Call-Flows.

3. Funktionen des IN-acd Systems im Überblick

3.1. Anrufverteilungsfunktionen

3.1.1. Frei konfigurierbares Routing durch beliebige Zuordnung von Objekten in parametrisierbaren Routingplänen

Für jede Hotline wird ein Routingplan definiert, in dem sämtliche zugeordnete Gruppen, Warteschleifen, Mailboxen und Ansagen angeordnet werden. Die Verteilung der eingehenden Anrufe auf die einzelnen Objekte (Hotline, Gruppe, Agent, Warteschlagen...) kann nach verschiedenen Kriterien erfolgen:

- Prozentuale Verteilung: 70% der Anrufe dieser Hotline gehen zur Gruppe „Kundenservice“ mit

Leistungsbeschreibung IN-acd

Warteschleife X, 20% der Anrufe in die Gruppe „Vertrieb“ mit Überlaufziel Mailbox Y, die restlichen 10 % der Anrufe werden auf Ansage Z geleitet

- Zeitliche Verteilung: dazu werden im Routingplan so genannte Zeitknoten eingerichtet, die festlegen, wohin ein Anruf in den verschiedenen Zeitzonen geroutet werden soll. Beispielsweise tagsüber zur Gruppe X und abends zur Rufbereitschaft.
- Prioritätsgesteuerte Verteilung: Innerhalb einer Gruppe versucht das System automatisch an den Agenten mit der höchsten Priorität durchzustellen.
- Unter den Agenten mit derselben Priorität wählt eine weitere Verteilungsstrategie den Agenten aus, der im System mit der längsten Ruhezeit registriert ist (Longest Idle Time). Weitere Strategien sind nach Kundenwunsch möglich.

Weiterhin lässt sich für jedes Routingziel ein Überlauf-Ziel definieren, bspw. für den Fall, dass der Anruf nicht erfolgreich an die Gruppe bzw. den Agenten weitergeleitet werden konnte. Somit lässt sich durch den Einsatz einer Mailbox hinter einer Gruppe (Agenten) verhindern, dass ein Anruf verloren geht, wenn eine Gruppe oder ein Agent überlastet ist.

3.1.2. Direktes Ansteuern von Agenten über Durchwahlen

Neben der Zuordnung von Calls anhand der Gruppenzugehörigkeit besteht darüber hinaus die Möglichkeit, dass einzelne Agenten direkt unter einer individuellen Durchwahl zu erreichen sind. Diese Funktion bietet sich insbesondere für wichtige Kunden an, die direkt zu Ihrem Ansprechpartner durchgestellt werden sollen. Dazu werden die Durchwahlen direkt an die Servicerufnummer angehängt. Möglich sind bis zu fünf Durchwahlstellen (entspricht 100.000 Agenten). Dabei kann für jeden Agenten definiert werden, ob dieser durchwahlfähig (direkt erreichbar) ist oder nicht. Über einen so genannten Durchwahlknoten im Routingplan wird dann automatisch die gewünschte Anzahl Durchwahlstellen auf der Servicerufnummer eingerichtet. Die Zuordnung von Durchwahlen zu Agenten erfolgt über die Routingpläne. Dabei kann hinter jeder Durchwahl eine beliebige Anzahl an Rufzielen stehen: z.B. erst der Agent, im Falle der Nichtverfügbarkeit eine Gruppe mit Warteschleife, dann eine Mailbox usw.

3.1.3. Kombination mit Routing auf Servicerufnummernebene

Da jede Hotline ein eigenständiges Rufziel für eine Servicerufnummer darstellt, ist die Anrufverteilung zusätzlich mit den IN-Routings auf Servicerufnummern-Ebene kombinierbar. Damit ist z.B. die individuelle Ansteuerung von Hotlines je nach Ursprung (Vorwahlgebiet) des Anrufers möglich. Sofern es sich dabei um die Standard-Routings des IN-service Point (Online-Konfigurator für Servicerufnummern) handelt, sind diese ohne Mehrpreis verfügbar. Darüber hinausgehende Programmierungen von individuellen Routings rechnet IN-telegence nach separat zu verhandelnden Preisen ab.

3.1.4. Wiederverwendbarkeit von Warteschleifen und Mailboxen

Einmal definierte Warteschleifen stehen dem Administrator für alle seine Routingpläne zur Verfügung. Damit müssen die Warteschleifen nicht für jede Gruppe neu definiert werden, sondern

Leistungsbeschreibung IN-acd

können in den Routingplänen flexibel (also auch mehrfach) zum Einsatz kommen. Änderungen in der Konfiguration einer Warteschleife beziehen sich automatisch auf alle Routingpläne, in denen die Warteschleife zum Einsatz kommt. Auf eine Hotline für eine bestimmte Gruppe eingehende Calls werden – sofern alle in dieser Gruppe befindlichen Agenten im Gespräch bzw. mindestens ein Agent angemeldet ist – in eine dahinter angeordnete Warteschleife geschickt und (sofern innerhalb der definierten Zeitspanne kein Agent frei wird) danach auf das nächste im Routingplan definierte Ziel geleitet (z.B. eine andere Gruppe, eine Mailbox oder Ansage).

3.1.5. Ansage für Agenten, welchen Dienst der Anrufer erreichen möchte

Für jede Hotline kann für jede Gruppe, die dieser Hotline zugeordnet wird, eine so genannte „Whispering-Ansage“ definiert werden. Dabei erhält der Agent vor dem Gespräch einen Hinweis, welchen Dienst der Anrufer gewählt hat, so dass sich der Agent dienstspezifisch melden kann. Dies ist notwendig, da Agenten mehreren Gruppen und damit mehreren Hotlines zugeordnet sein können bzw. durchwahlfähig sind.

3.1.6. Weiterleitung von Calls

Agenten können angenommene Anrufe ohne Weiterleitungskosten an das IN-acd System zurückgeben. Dafür wählt der Agent über das Web-Interface AgentControl eine der im jeweiligen Routingplan hinterlegten Gruppen oder Agenten aus, optional kann noch eine kurze Nachricht vermittelt werden und legt dann auf. Das IN-acd System nimmt den Anruf zurück und leitet zu dem gewünschten Routingziel. Somit steht der Agent für neue Anrufe gleich wieder zur Verfügung.

3.1.7. Outbound (optional)

Das IN-acd System bietet dem Agenten über das AgentControl zwei alternative Outbound-Möglichkeiten. Beide Funktionsweisen setzen voraus, dass im IN-acd System kundenindividuelle Mandanten angelegt wurden, für die die Agenten die Outbound-Calls tätigen. Im ersten Fall initiiert der Agent über ein Auswahlfenster des AgentControls durch Eingabe der Zielrufnummer und Auswahl des Mandanten mittels Start-Button den Call selbst. Das AgentControl übermittelt dem Agenten für jeden einzelnen Call visualisierte Informationen über den jeweiligen Call-Status in Echtzeit (s. auch Punkt 4.5). Während der einzelnen Calls erhält der Agent keine Inbound-Calls vom IN-acd System zugestellt.

Im zweiten Fall steht dem Agenten im AgentControl ein Steuerungspanel für den Outbound-Dialer zur Initiierung der Calls zur Verfügung. Der Dialer greift auf die im IN-acd System hinterlegten Adressdaten zurück. Im Gegensatz zum ersten Fall stoppt der Agent den Prozess erst mittels „Stop“-Button. In beiden Fällen wechselt der Agent vom Inbound- zum Outboundmodus. Während dieser Zeit erhält er keine Inbound-Calls zugestellt. Während des Inboundmodus hat der Agent auch die Möglichkeit, einzelne Calls für den Outbound zu tätigen. Dabei wird er nach jedem Outcall zzgl. der Nachbearbeitungszeit vom IN-acd System für Inbound-Calls wieder freigegeben.