

Überblick

Anbieter professioneller Entertainment- und Beratungsdienste benötigen zunehmend hochwertige technische Unterstützung, um Ihren Kunden bestmöglichen Service am Telefon bieten zu können. Als Spezialist für Servicrufnummern und telefonische Mehrwertdienste bietet EuraTel seinen Kunden deshalb eine ACD-Lösung zur Steuerung externer Agenten und optimalen Benutzerführung für Hotline-Dienste an, die auf der hochleistungsfähigen Audiotex-Plattform von EuraTel basiert.



Dem Anrufer der Hotline bietet die ACD verschiedene Möglichkeiten, schnell mit dem gewünschten Gesprächspartner verbunden zu werden. Über ein Menü wählt der Kunde aus, ob er:

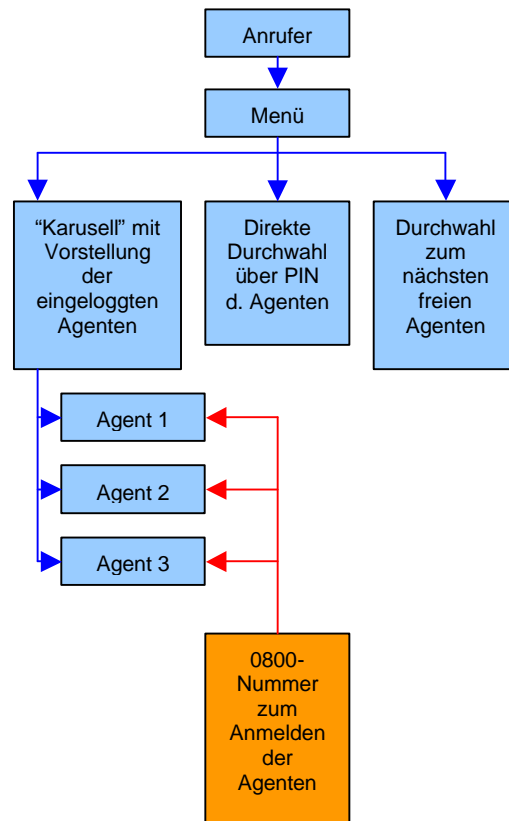
- ▶ direkt mit dem nächsten freien Agenten verbunden werden möchte,
- ▶ über die Eingabe einer PIN-Nummer direkt mit seinem Wunsch-Gesprächspartner verbunden wird, sofern dieser gesprächsbereit ist,
- ▶ über ein sogenanntes „Karussell“ alle zur Verfügung stehenden Agenten vorgestellt bekommt und so den gewünschten Gesprächspartner auswählt.

Die Agenten selbst melden sich über eine separate Servicenummer mit einer PIN am System an und stehen dann für eine Anrufzuteilung zur Verfügung. Der Administrator hat die Möglichkeit, über ein internetbasiertes Tool beispielsweise jederzeit die Tätigkeit der Agenten zu monitoren, Statistiken abzurufen oder Agenten anzulegen.

Funktionalitäten

Funktionen für den Anrufer

Für den Anrufer bietet die ACD-Lösung die Garantie, schnell und unkompliziert mit dem gewünschten Gesprächspartner verbunden zu werden. Nach Anwahl der Hotline-Nummer stehen ihm in einem Menü mehrere Optionen zur Auswahl.



Einerseits hat er die Möglichkeit, sich direkt mit dem nächsten freien Agenten verbinden zu lassen. Dabei handelt es sich z.B. entweder um den Agenten, der am längsten kein Gespräch mehr geführt hat, oder der freie Agent mit der längsten Haltezeit. Nimmt der angewählte Agent das Gespräch nicht an, wird automatisch der Nächste angewählt. Jeder Agent verfügt zudem über eine spezielle PIN, die er an die Anrufer weitergeben kann. Bei späteren Anrufen kann dieser nun die PIN des Agenten eingeben, um direkt verbunden zu werden. Voraussetzung hierfür ist natürlich, dass der Agent am System angemeldet und nicht besetzt ist. Sollte dies der Fall sein, erhält der Anrufer eine Nachricht, dass sein Wunschgesprächspartner derzeit nicht frei ist.

Die dritte Möglichkeit stellt eine sogenannte Karussell-Anwendung dar. Alle am System angemeldeten Agenten werden dem Anrufer anhand eines kurzen, selbst aufgesprochenen Ansagetextes vorgestellt. Über seine Telefonatatur kann der Anrufer wählen, ob er mit dem gerade vorgestellten Agenten verbunden werden möchte, die nächste Vorstellung anhören oder zurückspringen möchte. Die Reihenfolge der Vorstellung der Agenten ergibt sich wiederum aus der bisher erreichten Haltezeit oder dem Zeitraum, in dem den Agenten kein Gespräch durchgestellt wurde.

Funktionen für den Agenten

Nachdem der Agent vom Administrator im System angelegt wurde, kann er sich über eine separate Servicrufnummer (0800- oder 0180-Rufnummer) am System anmelden und steht dann für die Zuteilung von Anrufern zur Verfügung. Gespräche werden ihm in Abhängigkeit seiner erreichten Haltezeiten oder dem Zeitabstand zu seinem letzten Gespräch durchgestellt. Vor Gesprächsbeginn wird der Agent mittels einer Ansage informiert, dass ein Anrufer des Hotline-Dienstes für ein Gespräch durchgestellt wird.

Über die separate Rufnummer kann sich der Agent auch wieder abmelden, wenn er keine Gespräche mehr annehmen möchte. Ebenso kann er darüber für das Karussell einen individuellen Text aufsprechen, in dem er sich und seine Qualifikationen dem Anrufer vorstellt. Die Aufnahme erfolgt bei erstmaliger Anmeldung am System und muss vom Administrator freigegeben werden. Selbstverständlich kann die Ansage zu einem späteren Zeitpunkt jederzeit geändert werden. Außerdem verfügt jeder Agent über eine spezielle PIN-Nummer, die er an die Anrufer weitergeben kann. Bei einem wiederholten Anruf kann der Anrufer über diese PIN direkt mit dem Agenten verbunden werden, sofern dieser angemeldet und gesprächsbereit ist.

Funktionen für den Administrator

Der Administrator steuert und monitort die ACD über ein internetbasiertes Tool. In der Agentenverwaltung hat er die Möglichkeit, neue Agenten anzulegen und vorhandene Daten zu ändern. Hier werden Zielrufnummern sowie Agenten-PINs verwaltet und aufgesprochene Ansagen freigegeben. Ebenso können Agenten unterschiedlichen Gruppen zugewiesen werden.

ID	Name	Kurzname	Ändern	Anzahl Agenten	Anzahl Workflows	Löschen
0	CC	CC	»	23	2	X
1	AdminTest	AdminTest	»	0	1	X
40	Televoous	MS(1)	»	118	2	X
41	Televoous	MS(2)	»	4	1	X
42	Televoous	MS(3)	»	2	1	X
50	Ansahne	Zentrale	»	37	1	X
70	Televoous	TD(1)	»	119	1	X
71	Televoous	TD(2)	»	3	1	X
72	Televoous	TD(3)	»	2	1	X
100	EuraTel	EuraTel	»	56	1	X
180	Flirtine	FL(m)	»	161	5	X
181	Flirtine	FL(1)	»	385	3	X
182	Flirtine	FL(2)	»	99	3	X
1014	Flirtine	FL(Hessen)	»	70	1	X
1015	Flirtine	FL(Schw)	»	4	1	X
1005	Flirtine	FL(Promo)	»	12	1	X

Im Statistikbereich hat der Administrator Zugriff auf die wichtigsten Übersichten in Echtzeit (Anzahl der eingeloggten Agenten, Anzahl der aktiven Gespräche, etc.) und somit eine zeitnahe Kontrolle und Steuerung der Agenten. Ausführliche Übersichten wie Einzelgesprächsnachweise werden aus Performance-Gründen über ein separates System abgerufen. Für Kooperationspartner kann der Administrator eigene Reports einrichten und zum Abruf freigeben. Im Bereich der Workflowsteuerung können verschiedenen Rufnummern unterschiedlichen Anrufverläufe zugewiesen werden, wie beispielsweise unterschiedliche Optionen für die Verteilung der Anrufer (nach Haltezeiten, nach Zeitabstand zum letzten Gespräch, etc.).

Die ACD-Lösung von EuraTel bietet somit eine effiziente Möglichkeit, externe Telefonagenten zu verwalten und dem Anrufer ein Höchstmaß an Service zu bieten.



Für weitere Informationen oder ein individuelles Angebot zu dieser Lösung sprechen Sie uns bitte an.

| EuraTel GmbH | Telekommunikation in Intelligenten Netzen | Georgiring 1-3 | 04103 Leipzig |
 | Tel: 0341 – 128 73 00 | Fax: 0800 – 128 55 55 | 24h-Hotline: 0180 – 562 62 75 | <http://www.euratel.de> | info@euratel.de |