

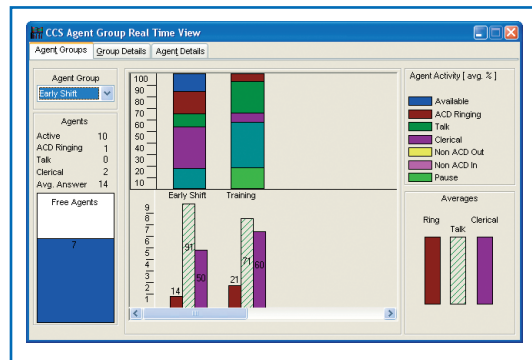


## Aastra BusinessPhone Call Center

Aastra BusinessPhones callcenterlösning är för små till medelstora företag som vill förbättra kundservicen. BusinessPhones callcenter kan byggas i flera steg och kan enkelt utökas vad gäller antal agenter och funktionalitet beroende på nuvarande och framtida behov, vilket ger en effektiv kommunikationshantering.

### Översikt

Grunden för systemet är den automatiska samtalsfördelningen (ACD) i BusinessPhone. Denna gör så att samtalen kopplas till den lämpligaste samtalshanteringsgruppen – ekonomiavdelning, säljteam, lager osv. – så att den som ringer upplever och kan dra nytta av en effektiv kommunikation. En av komponenterna i systemet är BusinessPhone Call Centre Supervisor (CCS). Det förser ledning och personal med information om callcentrets prestanda både i realtid och genom detaljerade historikrapporter. Information som är viktig för att anpassa den dagliga driften av callcentret och för långsiktig planering.



Handläggare-/gruppdetaljer (CCS)

Systemet kan utökas med BusinessPhone Call Centre Assistant (CCA) för att förbättra stödet för handläggare och supervisor. Detta Windows-program förbättrar produktiviteten för callcentrets handläggare genom ett gränssnitt för alla aktiviteter. Datorintegrerad telefoni (CTI) används för att förenkla arbetsflödet – handläggare utför samtalshantering och administrationsuppgifter med hjälp av nätverksanslutna datorer.

Slutligen är det möjligt att använda väggdisplayer med vars hjälp enskilda handläggare kan hålla sig informerade om hur gruppen fungerar, eller Interactive Voice Response (IVR) för samtalstyrning och information för uppringande part. Både CCA- och CCS-applikationerna finns i 60-dagars gratis utvärderingsversioner. Dessutom finns CCA och CCS för den integrerade applikationsservern (IAS), vilket ger möjlighet till ett helt integrerat callcenter som enkelt kan provas innan det köps. Den integrerade applikationsservern (IAS) använder Windows 2003 "Telecom edition".

Med Aastras "Enterprise Product Certification Scheme" kan programvaruutvecklare certifiera egna specialiserade applikationer för användning tillsammans med BusinessPhone. Oavsett hur specialiserade dina krav är, kan du använda BusinessPhone tillsammans med den callcenter-programvara du behöver.

## Beskrivning av Call Center Supervisor

BusinessPhone Call Center Supervisor (CCS) är ett programvarupaket med kraftfulla och anpassningsbara verktyg för administration av callcenter. Paketet kan installeras fristående eller i nätverkskonfiguration. Nätverkskonfigurationen har stöd för upp till fem supervisorer som kan vara inloggade samtidigt. CCS har stöd för övervakning och assistans för agenterna. I CCS samlas också data in och analyseras så att man på callcentret kan se mönster och allmän driftinformation utan att behöva läsa mängder av statistikrapporter. Automatisk säkerhetskopiering och återställning kan göras med hjälp av en lokal enhet eller en enhet i nätverket varje månad, vecka, dag eller timme, för att öka skyddet för kundernas data.

Med CCS får den ansvarige den information som han eller hon behöver för att avgöra uppringarnas behov, förväntningar och tolerans för köer, belastningen i systemet, handläggarnas arbete, samtalsmönster, samtalskostnader och intäkter.

Detta uppnås genom identifiering av grundläggande prestandavärden. Exempel på sådana värden kan vara medelvärdet för ett försäljningsamtal, kundtillfredsställelsen, servicenivån, antal obesvarade samtal,

kostnad per samtal, felprocent, prognoser, faktisk samtalsbelastning, personalbemanning och den genomsnittliga tiden för samtalshantering.

BusinessPhone Call Center Supervisor är tillräckligt kraftfullt för att det ska bli möjligt att samla in alla de data som behövs för beräkningen av dessa indikatorer, och tillräckligt flexibelt för att det ska gå att visa korrekt information i realtid på handläggarnas skärmar eller väggdisplayer och för att det ska gå att skapa lämpliga historikrapporter. Med det inbyggda tjänsteplaneringsverktyget i systemet går det att beräkna och förbättra relationen mellan personalbemanning och servicenivån – detta är av grundläggande betydelse på ett callcenter, för planeringen på kortare och längre sikt.

CCS kan provas gratis under 60 dagar, i den fullständiga versionen för 40 handläggare (agenter) och fem supervisorer. Efter denna period behövs ett hårdvarulås som ansluts till parallellporten eller en USB-port för att aktivera licensen.

CCS är redan förinstallerat på den integrerade applikationsservern (IAS). CCS kan antingen startas manuellt av användaren, eller via en tjänst när datorn startas. På detta sätt kan data samlas in även om användaren inte är inloggad.

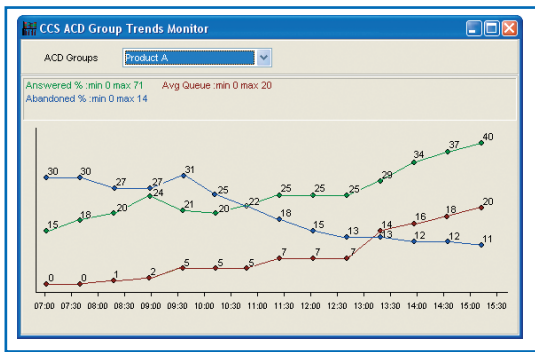
När CCS-klienten används tillsammans med Windows XP harmonierar den med det grafiska utseendet i Windows XP. Ett hjälpsystem ser till att korrekt och relevant hjälp alltid kan erhållas i CCS-programmet.

### Samtalshantering och personaladministration

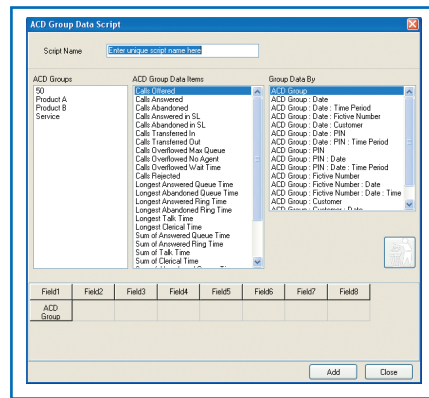
I BusinessPhone Call Center finns stöd för upp till åtta ACD-grupper. Handläggare kan tilldelas en grupp eller alla grupper samtidigt. I Call Center Supervisor visas i grafisk form antalet handläggare som är inloggade i varje kö. När markören placeras över grafen för kön visas handläggarnas status (upptagen, ringer, ledig osv.) Köernas längder kan anpassas så att de matchar antalet handläggare som är tillgängliga.

Statistik – till exempel för besvarade samtal, väntande samtal och servicenivå – kan vidarebefordras från systemet till realtidsskärmar, antingen väggdisplayer eller "virtuella displayer" på handläggarnas datorer. Supervisorn bestämmer vilken information som visas när och på vilken skärm. I systemet går det också att automatiskt visa ett larmmeddelande om vissa tröskelvärden överskrids, och för vissa parametrar kan en akustisk larmsignal erhållas.

Det går att visa trenddiagram för grundläggande värden, exempelvis kölängd och tiden för samtalshantering, liksom kortsiktiga prognoser för värdena. Det går att ange längden för varje datainsamlingsperiod, antalet perioder som använts för beräkningen av trenden och antalet perioder som ska visas.



Trend för ACD-grupp (CCS)



Dataskript för ACD-grupp (DEM)

Det går också att göra prognoser för upp till tre perioder framåt. Högsta och lägsta värdet för det valda värdet visas.

Supervisorerna kan alltid redigera vissa detaljer och parametrar i en "snabbkonfigurationsmeny" i alla realtidsgranskningsslagen utan att lämna realtidsvisningen.

Personal kan tilldelas till valfritt antal handläggargrupper av supervisor, oberoende av vilken ACD-grupp de tillhör. Detta gör det möjligt för supervisor att till exempel jämföra prestanda mellan ny personal och erfaren personal.

Uppgifter för enskilda handläggare (namn, anknyningsnummer osv.) lagras i CCS-databasen och tilldelas ett personligt identifikationsnummer (PIN) som används för identifiering av handläggaren på realtidskärmar och i historikrapporter. När ett samtal passerar genom callcentret visas ett antal färgkodade stapeldiagram som anger om handläggarna är upptagna, ringer eller är lediga, och så vidare.

Det går att generera den historiska statistiken för ACDgruppernas och handläggargruppernas prestanda, så att behovet av utbildning kan fastställas och bonusar räknas ut. De enskilda anställda identifieras via sin PIN-kod.

Det går även att skapa översiktsskator över ett eller flera callcenter, med olika rum eller handläggargrupper. Kartorna uppdateras i realtid och visar information om varje fysisk anknyning (till exempel: anknyningsnummer, handläggarens PIN-kod, inloggning, i samtal, längd för nuvarande status).

## Rapporter

I CCS finns standardmallar för skapande av rapporter om prestanda och aktivitet för handläggargrupper och ACDgrupper. Det går att använda mallarna som grund för specialutformade rapporter genom att ange följande parametrar:

- handläggargrupp
- ACD-grupp
- handläggargrupp
- klockslag
- datainsamlingsperiod
- samtalstyp (inkommande, överbelastning)
- resultat för samtalet (besvarat, obesvarat)
- annan samtalskod

Handläggarna kan ange en kod för varje samtal, till exempel "beställning mottagen", "avböjd" eller "pågår", för att göra det

möjligt att framställa detaljerade och användbara rapporter. Annan samtalsinformation kan registreras så att specialrapporter kan framställas, exempelvis om typ av uppringare eller samtal.

I CCS finns funktioner för omfattande grafisk rapportering av prestanda och aktivitet för ACD-grupper med hjälp av det senaste Crystal Reports-paketet. Alla rapporter kan genereras automatiskt vid i förväg fastställda tidpunkter, och på i förväg angivna skrivare.

Med det inbyggda dataexportverkyget (DEM, Data Export Manager) kan callcenter-supervisor enkelt exportera historikdata från CCS till kommaseparerade filer för användning i kalkylblad och andra tillämpningar.

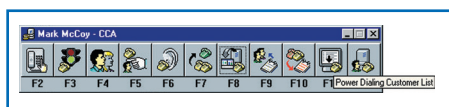
## Huvudfunktioner i dataexportverkyget

- lättanvänt grafiskt användargränssnitt för angivande av datatyp, layout och innehåll vid export
- funktioner för att spara information om typ, layout och innehåll som skript för framtida användning
- funktioner för att redigera sparade skript
- funktioner för att manuellt generera eller automatiskt schemalägga generering av exportdata

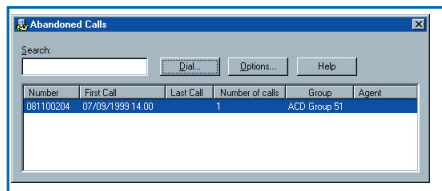
## Tjänsteplanering

Med det inbyggda tjänsteplaneringsverkyget i BusinessPhone Call Center Supervisor kan ledningen på callcentret simulera effekterna av förändringar av trafik, resurser eller mål på ACD-gruppernas prestanda. Det går att visa aktuella värden för parametrar som antalet handläggare, tröskelvärden och mål för tjänsterna och faktiska prestanda. Alla värden kan ändras på skärmen, och samtidigt sker då en beräkning av övriga parametrar.

På detta sätt kan man till exempel se hur ytterligare en handläggare skulle inverka på prestandanivån, eller få reda på hur många handläggare som skulle behövas för att uppnå en viss prestandanivå. Med hjälp av historikdata kan man göra ett stort antal olika prognoser, till exempel för hur många handläggare som skulle krävas under en viss vecka då det är mycket att göra, med utgångspunkt i förra årets prestandastatistik.



Samtalskontroll (CCA)



Lista över obesvarade samtal (CCA)



Aastra Dialog Headsets 200

## Systemadministration

Med Call Center Supervisor kan supervisorerna:

- ange tröskelvärden för servicenivå och andra parametrar
- ange handläggarnas PIN-koder
- begränsa åtkomsten till data för olika användare
- konfigurera kringutrustning (skrivare, faxar osv.)
- säkerhetskopiera och återställa databasen
- konfigurera automatisk säkerhetskopiering och återställning av kunddata
- skapa individuella översikter över callcentret
- skapa lösenord
- och mycket mer

## Beskrivning av Call Center Assistant

BusinessPhone Call Center Assistant (CCA) är ett gränssnitt mellan callcenter-handläggarna, deras supervisorer och det centrala systemet. Det förbättrar arbetsflödet och ökar effektiviteten i callcentret.

Handläggarna kan besvara och ange information om samtal, och dessutom utföra administrativa uppgifter som att logga in och logga ut, allt i en välbekant Windows-miljö. Alla telefonfunktioner finns på skärmen, vilket gör att handläggaren kan ringa eller besvara samtal utan att använda luren och telefonens knappsats. Systemet kan användas med Aastras digitala systemtelefoner. Det går att få åtkomst till centrala och individuella kataloger från datorn.

Supervisorerna kan ge stöd åt handläggarna genom att övervaka samtal och använda snabbmeddelanden, och genom att visa statistik för callcentrets prestanda på handläggarnas skärmar. De kan också ändra handläggarens status, till exempel genom att avaktivera pausläget när handläggaren är redo att ta emot nästa samtal, och se till att handläggarna är utloggade vid dagens slut så att samtalshanteringsstatistiken blir så korrekt som möjligt.

Servicen till uppringarna förbättras också genom användning av CTI-baserad automatisering av affärsprocesser, som till exempel innebär att relevanta uppgifter visas på skärmen när ett inkommande samtal besvaras. Information om samtalslängd och uppringarens namn och nummer kan också visas på skärmen.

Antalet "förlorade" samtal – och missade affärsmöjligheter – minskar avsevärt eftersom namn och nummer för de uppringare som avslutade sina samtal innan de besvarades registreras i CCA så att de kan ringas upp. Den extra försäljning som uppkommer bara genom denna funktion kan göra att investeringen i CCA betalar sig på några veckor.

En integrerad modul för samtalskampanjer är tillgänglig. Med funktioner för förhandsvisning av samtal och snabbuppringning kan fler samtal ringas på kortare tid. Med ett offline-verktyg kan handläggarnas skript förberedas, och med ett flexibelt rapportpaket kan kampanjens effektivitet utvärderas.

BusinessPhone Call Center Assistant kan provas gratis under 60 dagar, i den fullständiga versionen för 40 handläggare. Efter denna period kan CCA fortfarande användas av två handläggare. Om fler CCA-platser önskas krävs ett hårdvarulås, som ansluts till parallellporten, eller en programvarunyckel. Call Center Assistant finns i en installationsversion för den integrerade applikationsservern (IAS).

## Systemkonfiguration och funktioner

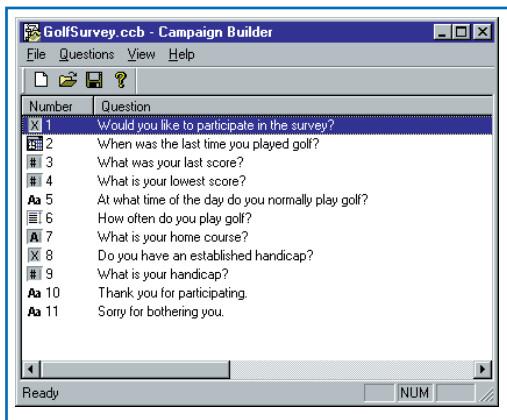
BusinessPhone Call Center Assistant är integrerat med andra delar av callcentret för att ge stöd åt handläggare och supervisorer. Eftersom systemet är CTI-baserat kan handläggarna logga in på vilken dator som helst i nätverket och samtidigt behålla sina egna inställningar, vilket kan ge frihet på ett flexibelt kontor.

Kommunikationen mellan CCA och BusinessPhonesystemet sker via en Windows-server. Information som t.ex. katalogdata och uppgifter om handläggare och ACDgrupper kan hämtas från andra BusinessPhone Call Centerlösningar. Därmed minskar installationstid och administrationskostnader.

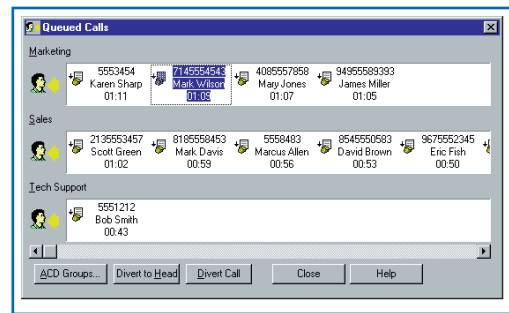
Denna integrering ger handläggarna mycket information och supervisorerna får bra kontroll över systemet, vilket ökar callcentrets effektivitet. Exempelvis kan specialanpassad ACD-statistik visas på handläggarnas datorer utan användning av väggdisplayer, och supervisorerna kan via fjärranslutning ändra handläggarnas status och skicka meddelanden till deras datorskärmar. Handläggarna kan också samtidigt använda andra Windows-program, till exempel ordbehandlingsprogram eller kalkylprogram.

## Samtalshantering och administration

Med Call Center Assistant kan funktionerna i BusinessPhone Call Center användas från handläggarnas anpassningsbara datorer. Genom att använda musen och knapparna på skärmen kan en handläggare:



Campaign Builder (CCA)



Registrering av köande samtal (CCA)

- **ringa** – genom att använda funktionen "snabbuppringning" via en förvallista eller genom att använda egna eller systembaserade kataloger
- **förhandsvisa samtalslistan** – samtal som ska ringas listas, tillsammans med information, för uppringning eller ny schemaläggning
- **svara** – möjlighet till automatiskt svar finns. Samtalslid, ACD-grupp, kötid, uppringarens nummer och namn (för interna samtal och ISDN-samtal), information om kundidentitet och information om uppringda nummer kan visas
- koppla ned, parkera/hämta och transportera ett samtal
- anordna konferenssamtal och ange vidarekoppling
- begära hjälp från supervisorn via textmeddelande
- ange flera olika samtalskoder från en fördefinierad lista med kodnamn eller nummer
- logga in/ut
- visa realtidsstatistik för ACD
- skapa en personlig snabbnummerlista med upp till tio nummer

Dessutom kan supervisorer eller handläggare med ytterligare rättigheter (administratörer):

- registrera samtal
- logga ut handläggare från ACD-grupper eller byta ACD-konfiguration
- göra inbrytning i samtal – till exempel för att svara på en handläggares begäran om hjälp
- övervaka angivna handläggares samtal – automatisk tyst inbrytning
- skicka textmeddelanden via datorn till grupper av handläggare
- visa information om alla samtal i en viss ACD-grupps kö
- omplacera samtal i kön så att viktiga samtal kommer fram först
- styra om samtal i kön till alternativa destinationer
- konfigurera systemparametrar, externa servrar, handläggartyper och -rättigheter, omstyrningar, samtalskoder, osv

### Databasintegrering

I BusinessPhone Call Center Assistant finns popup-fönster för automatisering av affärsprocesser. Vid utgående samtal och för inkommande samtal där numret anges genom nätverket kontrolleras numret via systemet mot den centrala katalogen. Om numret känns igen är följande funktioner tillgängliga:

- presentation av användardefinierad information från katalogen
- visning av kundspecifika uppgifter från andra länkade databaser
- start av företagsspecifika tillämpningar

Supervisorer och handläggare kan ange vad som ska aktivera dessa inbyggda popup-fönster, med utgångspunkt i samtals-parametrar, t.ex. ACD-grupp, med hjälp av ett skriptverktyg. Med hjälp av en funktion för att spela in tangenttryckningar går det att automatisera tillämpningar som inte har stöd för direkt datainmatning (DDE – Dynamic Data Exchange).

BusinessPhone Call Center Assistant kan också integreras med produkter för automatisering av affärsprocesser certifierade av Aastra.

### Modul för samtalskampanjer

En integrerad modul finns för effektivisering av samtalskampanjer. Modulen består av ett offlineskriptverktyg – Campaign Builder – som gör det möjligt att ange parametrarna för kampanjen och att skriva handläggarnas manuskript. Med paketet Report Manager kan detaljerade kampanjrapporter utarbetas.

### Återuppringning av ej besvarade kösamtal

Med BusinessPhone Call Center Assistant kan handläggarna visa en lista över samtal (i de fall där numren visas via nätverket) som avslutades innan de besvarades.

Samtal från uppringare som försökte igen senare och fick svar utsluts automatiskt. I listan finns information om uppringarens namn och om datum och tid för det första och det senaste samtalet samt om hur många gånger uppringaren försökte nå callcentret. Om numret finns i systemets katalog visas också annan tillgänglig information.

Handläggaren kan se hela listan och ringa ett samtal från den, schemalägga ett samtal, visa mer information om uppringarna och sortera eller söka i listan efter nummer, namn eller företag. Supervisorn kan presentera dessa samtal separat för enskilda handläggare när de inte är upptagna.

### Omplacering av köande samtal

Med denna funktion kan handläggaren också visa de samtal som vid ett visst tillfälle finns i kön, tillsammans med information om uppringaren och om hur länge samtalet har varit placerat i kö; därefter kan handläggaren omplacera samtalen i kön. Om en handläggare till exempel ser att en viktig kund väntar i kön kan han eller hon omplacera samtalet så att det blir det första samtal som blir besvarat när nästa handläggare blir ledig.

### Omstyrning av köande samtal

Samtal kan också styras om till en alternativ destination. Viktiga samtal kan exempelvis styras om till den mest erfarna handläggaren, och okynnessamtal kan vidarebefordras till en röstbrevlåda.

## Tekniska data

Systeminställningar	Call Center Supervisor	Call Center Assistant
Kommunikationsplattform	BusinessPhone 5.x eller högre BusinessPhone 7.0 om en programvarubaserad CCA-licens används	BusinessPhone 5.x eller högre
Kommunikationslänkar	MIS	BusinessLink 3.0 eller högre BusinessLink 3.1 om en programvarubaserad CCA-licens används
ACD-grupper	8	8
Externa ledningar	50 (gräns i BusinessPhone for ACD)	50 (gräns i BusinessPhone for ACD)
Aktiva handläggare	10, 20, 30 eller 40 (modulärt)	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 (modulärt); två (2) handläggare är alltid licensfria!
Supervisor-platser per BusinessPhone-system	1 (fristående version), eller upp till 5 (nätverksversion)	Ej tillämpligt
Samtal per timme	Ca. 1 400	Ca. 1000
Telefoner	Digitala systemtelefoner	

## Call Center Supervisor

PC-krav (rekommenderade)	Fristående version	Nätverksversion, server	Nätverksversion, kontorsdator (Klient)
Processor/RAM	Pentium 300MHz/ 256MB RAM	Pentium 300MHz/ 256MB RAM	Pentium 200MHz/ 128MB RAM
Ledigt hårddiskutrymme	100MB	200MB	100MB
Operativsystem som stöds	Windows NT 4.0, Windows 2000, Windows XP, Windows 2000 server, Windows server 2003		
Tillämpningar	MS Internet Explorer 5.0 SP2 eller högre (för att visa sammanhangsberoende online-hjälp och alla dokument)		
Gränssnitt	Server: 1 ledig serieport för MIS-gränssnitt mot kommunikationsplattformen; 1 ledig USB-port för hårdvarulås; tillval: 1 ledig serieport för fysisk(a) väggdisplay(er)		

## Call Center Assistant

PC-krav (rekommenderade)	Server	Kontorsdator (klient)
Processor/RAM	Pentium 300MHz/256MB RAM	Pentium 200MHz/128MB RAM
Ledigt hårddiskutrymme	100MB	100MB
Operativsystem som stöds	Windows NT 4.0, Windows 2000 server, Windows server 2003	Windows NT 4.0, Windows 2000, Windows XP
Gränssnitt	Server: 1 ledig serieport för BusinessLink-gränssnitt mot kommunikationsplattformen	

Windows och Windows NT är inregistrerade varumärken tillhörande Microsoft Corp.

# Migrationsväg för BusinessPhone Call Center

## **Nivå 1: Hantera inkommande samtal mer effektivt**

Med funktionen Automatic Call Distribution (ACD) i BusinessPhone Call Center kan samtal kopplas till den lämpligaste samtalshanteringsgruppen, så att den som ringer upplever att han eller hon får bättre service och så att kommunikationsprocessen effektiviseras.

## **Nivå 2: Känna till vad som händer i callcentret**

Om en supervisor med stöd av särskild programvara kan övervaka och assistera handläggare kan callcentret börja fungera allt bättre med tiden. I BusinessPhone Call Center Supervisor samlas också samtalsdata in och analyseras och presenteras så att en grund skapas för att förbättra verksamheten.

## **Nivå 3: Hjälpa personal som hanterar samtal att arbeta mer effektivt**

Där stora mängder inkommande och utgående samtal hanteras – kanske åt olika kunder – ger BusinessPhone Call Center Assistant handläggarna en arbetsmiljö med större möjligheter till effektivitet. Hanteringen av telefonsamtal sker via kontorsdatorn – detta innebär omedelbar tillgång till relevanta uppgifter under samtalets gång, vilket underlättar automatiseringen av affärsprocesserna.

## **Nivå 4: Integrera annan programvara**

Med Aastras "Enterprise Product Certification Scheme" kan programvaruutvecklare certifiera egna specialiserade datorprogram som kan användas med BusinessPhone. Detta betyder att du oavsett hur specialiserade dina krav är kan använda BusinessPhone tillsammans med den callcenterprogramvara du behöver.

## **Nivå 5: Växa med BusinessPhone**

BusinessPhone Call Center med Interactive Voice Response (IVR) fungerar som hjälp eller informationskälla för den som ringer medan han eller hon väntar, och innebär en avancerad integrering av dator och telefoni. Systemet ger tillgång till ett brett utbud av funktioner för callcenter med upp till 60 inkommande linjer och åtta samtalshanteringsgrupper med upp till 40 flexibelt tilldelade handläggare.

