



Kunden sind das Lebenselixier Ihres Unternehmens...

... und Sie wissen, dass Sie durchweg ein Höchstmaß an Service bieten müssen, um Kunden zu binden. Als Führungskraft, Contact-Center-Supervisor oder IT-Spezialist in einem kleinen bis mittelständischen Unternehmen denken Sie vielleicht, eine anspruchsvolle Contact-Center-Lösung sei für Sie unerschwinglich. Denken Sie um ...

Unternehmen stellen zunehmend fest, dass exzellenter Service ein wichtiger Schlüssel zum Aufbau von positiven stabilen und loyalen Kundenbeziehungen ist. Contact Center Supervisoren müssen daher, um den Service verbessern zu können, zeitnah Anrufvolumen und Auslastung überwachen und steuern können, während die Agenten produktiver arbeiten können, wenn Abläufe vereinfacht und zusammengefasst werden. Viele Unternehmen, deren Prozesse und Backoffice-Funktionen überwiegend auf den Microsoft Standardlösungen aufbauen, benötigen daher eine Contact Center-Lösung .

Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden über verschiedene Kanäle

MiContact Center for Microsoft Lync bietet Multimedia Queueing (z. B. E-Mail, Sprachanruf, Webchat, Social Media und Fax) zur Unterstützung bei der Verwaltung und Dokumentation von Interaktionen mit Ihren Kunden. Somit sind bessere Interaktionen mit Kunden bei gleichzeitig erhöhter Produktivität der Agenten möglich. Agenten können mit zuständigen Experten zusammenarbeiten und mehrere Kundenanfragen gleichzeitig auf einer einzigen Oberfläche beantworten.

Hauptmerkmale

Schnellere Gesprächsabwicklung und geringere Betriebskosten durch reduzierte Verzögerungen (human latency) in den Geschäftsabläufen

Self-Service-Funktionalität mit automatischer Vermittlung für Kunden • Automatische Anrufverteilung an Agenten, Nebenstellen und Warteschleifen anhand der Telefonnummer des Anrufers oder der gewählten Nummer .

Die Ignite-Anwendung ergänzt den Microsoft Lync-Desktopclient um anspruchsvolle Contact-Center-Funktionalität. Per Mausklick steuern Benutzer ihre Verfügbarkeit für Warteschleifen, sehen die Performance von Agenten und die Auslastung von Warteschleifen in Echtzeit und können von ihren Supervisoren Unterstützung anfordern

The screenshot displays the Ignite application interface. On the left, there's a grid of agent statistics for various agents, including Jim Hammond, Joe Grace, John Graham, John Osborne, Joshua Roesler, Kevin Ferriss, Kevin Middlemiss, and Kevin Smyth. Each agent's stats are shown in a table with columns for ACD, Non ACD, Outbound, Make Busy, and Do Not Disturb. On the right, there's a Lync window showing a contact list for 'Q5080 - CCM Queue (8/13)' and 'Q5083 - CCS Queue (8/13)'. The contact list includes names and their availability status, such as 'Matthew Clare - Available for ACD - Available' and 'Andrew Demski - In-active'.

Die Mittel Ignite-Anwendung ergänzt den Microsoft Lync-Desktopclient um differenzierte ContactCenter-Funktionalität



Die Vorteile von MiContact Center for Microsoft Lync

Schnellere Gesprächsabwicklung und geringere Betriebskosten durch reduzierte Verzögerungen (human latency) in den Geschäftsabläufen

Self-Service-Funktionalität mit automatischer Vermittlung für Kunden

Automatische Anrufweiterleitung an Agenten, Nebenstellen und Warteschleifen anhand der Telefonnummer des Anrufers oder der gewählten Nummer

Zufriedenere Kunden durch Enterprise Presence, erweiterter ACD-Weiterleitung und Screen-Pop Funktionalität für Problemlösung beim ersten Anruf

Bessere Servicelevel mit kürzeren Reaktionszeiten bei veränderlichen Gesprächsaufkommen

Geringerer Aufwand für Supervisoren bei der Contact-Center-Verwaltung und so mehr Zeit für Coaching und Betreuung der Agenten

Größerer Pool an Agenten und besseres Handling von Zeiten mit besonders hohem Gesprächsaufkommen durch effiziente Ausweitung des Contact Centers auf externe und mobile Agenten sowie Teleworker

Anspruchsvolle Funktionalität, klarer Preis

MiContact Center for Microsoft Lync bietet anspruchsvolle Contact-Center-Funktionalität für Contact Center mit 10 bis 200 Agenten. Sie erhalten umfassende Leistungsmerkmale ohne die für Bereitstellungen in großen Unternehmen typische Komplexität – und ohne die hohen Kosten.

Nutzen Sie die Vorteile eines echten Microsoft-Contact Centers

MiContact Center for Microsoft Lync ist das erste echte End-to-End-Contact Center, das sowohl Back-Office als auch Desktoplösungen von Microsoft verwendet. Unsere Anrufsteuerung erfolgt nativ über die Unified Communications- und VoIP-Architektur der Microsoft Lync Server 2010/2013-Plattform; unsere Kundenkonten werden durch Synchronisation mit Active Directory verwaltet. Kundeninteraktionen erreichen die Agenten über den Lync-Client, während Berichte über SQL Server and Microsoft Reporting Services ermöglicht und über Excel bereitgestellt werden. Darüber hinaus basieren alle Echtzeit- und Verwaltungstools auf vertrauten Microsoft Office-Anwendungen, wodurch die Mittel-Lösung intuitiv und einfach zu erlernen ist.

Eine Lösung, die für Sie gemacht ist

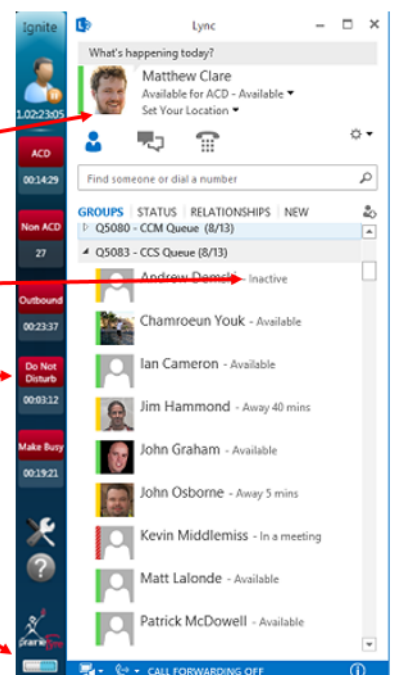
MiContact Center for Microsoft Lync ist für kleine bis mittelständische Unternehmen konzipiert, die erkannt haben, wie wichtig zufriedene Kunden sind – stabiles Unternehmenswachstum durch klares Markenimage.

View your ACD agent state

Ignite extends the standard Lync presence states to make them specific to a contact center

View the ACD agent state of other agents in your contact center

Ignite interactive tabs page to provide a summary view of an agent's performance





INFORMATIONEN ZU MICONTACT CENTER FOR MICROSOFT LYNC

Die Lösung MiContact Center for Microsoft Lync bietet webbasierte Module mit umfangreicher Funktionalität für die verschiedensten Anforderungen von Agenten und Supervisoren, ob vor Ort oder extern.

IGNITE – eine angepasste Version des Lync-Clients, ist die zentrale Oberfläche für die Anmeldung, Anzeige von Echtzeitstatistiken und Verwaltung von Kundeninteraktionen. Die umfassende Integration von Ignite erweitert die Lync-Daten zum Anwesenheitsstatus entsprechend den Anforderungen der Contact Center. Die Codes „Besetzt-schalten“ und „Bitte nicht stören“ sind benutzerdefiniert und berichtspflichtig.

MICONTACT CENTER MANAGEMENT – bietet Supervisoren die Möglichkeit, die Aktivität von Agenten und Warteschleifen in Echtzeit einzusehen und zu steuern. Supervisoren werden über anpassbare visuelle und akustische Alarme sowie E-Mail-Nachrichten umgehend über Probleme bezüglich Verfügbarkeit oder Performance informiert.

Integrierter Self-Service

Ein Interactive-Voice-Response(IVR)-System bietet interaktive Menüs, um Kunden zu dem gewünschten Service zu leiten. Über Arbeitsabläufe wird das IVR-System konfiguriert und die Anruferdaten und/oder Benutzereingaben können analysiert werden. So wird entschieden, wohin der Anruf weitergeleitet werden soll. Diese automatisierte Methode der Interaktion mit Kunden verbessert die Effizienz der Contact Center.

BEDARFSORIENTIERTE MODULARE FUNKTIONALITÄT

Aufgrund des modularen Konzepts ist eine Anpassung an verschiedene Produktivitätsanwendungen sowie Anwendungen zur Automatisierung der Geschäftsabläufe möglich – und das zu einem erschwinglichen Preis. Die Einbindung in eine breite Palette von CRM- und ERP-Lösungen reduziert die Kosten für die Integration wichtiger Geschäftsdaten in Ihren Contact-Center-Betrieb.

EINE LÖSUNG MIT MINIMALER EINARBEITUNGSZEIT

Die Benutzeroberfläche von MiContact Center for Microsoft Lync basiert auf den vertrauten Microsoft Office-Anwendungen, die Sie und Ihr Team bereits kennen. Dies bedeutet kürzere Einarbeitungszeiten und geringere Schulungskosten.

OPTIMALE NUTZUNG IHRER INVESTITIONEN IN MICROSOFT

Da die Lösung auf Microsoft-Plattformen wie Windows Server, Exchange, SQL Server, Active Directory und Lync Server 2010/2013 basiert, sind IT-Experten nicht mit den Kosten und der Komplexität separater proprietärer Infrastrukturen konfrontiert.

Multimedia / Multi-Channel Contact Center

The screenshot displays the Ignite interface with the following labeled components:

- Inbox ringing indicators**: Located at the top left of the interface.
- Group Sort Options**: Located at the top center of the interface.
- Contact Statistic Sort Options**: Located at the top right of the interface.
- System Received Time**: A label pointing to the time of the selected email in the list pane.
- Folder View**: The left-hand pane showing a hierarchy of folders like 'Handled', 'No Reply', 'Junk', etc.
- Status Bar**: The bottom-most bar showing 'Time in Ringing: 06:31' and 'Agent Workload'.
- Agent Workload**: A specific label pointing to the workload statistics in the status bar.
- Action Toolbar**: A vertical bar on the right side containing icons for 'Agent Presence', 'Make Busy', 'Do Not Disturb', 'Sign Out', and 'Exit Application'.
- Folder Pane**: The left pane containing the folder list.
- List Pane**: The central pane displaying a list of email messages.
- Preview Pane**: The right pane showing the content of the selected email.
- Action Controls**: A label pointing to the bottom right area of the interface, including 'Send', 'Transfer', 'No Reply', 'Junk', 'Hold', and 'Next Longest' buttons.