



Wer erst nachdenkt, wenn es beim Call Handling hakt, verliert wertvolle Zeit und damit möglicherweise Kunden. Die telefonische Erreichbarkeit ist ein wesentliches Qualitätsmerkmal im Kundendialog. Mit der byon vACD haben Sie alle Sites im Überblick – zu jeder Zeit.

Routingoptionen

Das System generiert eine dynamische standortübergreifende Vernetzung von Agents, Filialmitarbeitern und Backoffice Spezialisten. Eventuell ungenutzte Personalressourcen können Sie somit optimal einbinden. Eingehende Anrufe werden gleichmäßig auf vorhandene Kapazitäten verteilt. Die Zustellung der Anrufe können Sie nach speziellen Parametern einrichten. Ihre Anrufer lassen sich so schneller an den richtigen Ansprechpartner verbinden.

- Best Agent
- Skill Based Routing
- VIP Routing
- Ursprungsabhängiges Routing
- IVR Menü (mit DTMF und/oder ASR)
- Outbound Dialer Telefonie mit Kampagnenverwaltung
- Last Agent Routing
- Trennung Sprach- und Faxeingang
- Longest Idle
- Agentenbefähigung

Statistiken

Ein Online Tool informiert Sie über die wichtigsten Kennziffern (Wallboard Funktionalität) beim Call Handling.

Sinkt die Quote der telefonischen Erreichbarkeit, kann der Supervisor unmittelbare Gegenmaßnahmen ergreifen. Das historische Reporting bietet Ihnen eine sichere Grundlage für die Personaleinsatzplanung.

- Wallboard inkl. Servicelevel pro Skill
- Management View
- Berichte pro Kanal (Sprache, Fax, Outbound), Verbindungs- und Gesprächsübersicht, EVN
- IVR Statistik
- Anrufmarkierung
- Silent Monitoring
- Übersicht Agenten Login Zeiten
- ACD Statistik (Übersicht pro Stunde) mit Service Level Auswertung, Durchschnittswerten, Extremwerten
- Übersicht über den Gesprächsverlauf (durch Tracepoints)
- Statistik als E-Mail Abo

Die Einrichtung des Systems erfordert keine kostspieligen Investitionen in neue Hard- und Software. Die Lösung lässt sich in bestehende Infrastrukturen integrieren. Die freie Skalierung des Systems, angeboten als attraktives Pay per Use Modell oder als individuelles Pauschalmodell, fängt mögliche Ressourcenengpässe bei erhöhtem Call Volumen auf.

Systemfunktionen /-aufbau

- Dynamische Warteschleifengröße
- Ansage der Wartezeit
- Überlauffunktionen
- Dynamischer Wochentagkalender

- Überprüfung verfügbarer Agenten mit Hinweisfunktion (Alert)
- Late Connect
- Selbstverwaltung der Rufnummern inkl. Zuordnung zu Skills
- Selbstverwaltung der Skills inkl. zahlreicher Einstellmöglichkeiten
- Selbstverwaltung der Agenten mit Free Seating Funktion
- Selbstverwaltung der Benutzersteuerung mit Rechteverwaltung
- Mandantenfähigkeit
- Selbstverwaltung von Ansagen/ Playlists

Agentenfunktionen

- CTI
- Anrufmarkierung
- Agenten Wallboard
- Free Seating
- Unterschiedliche Pausenstatus
- Nächster Status nach dem aktuellen Gespräch
- Chat Funktion
- Preview Outbound Dialer mit Wiedervorlage
- Statusinformationen über Endgerät per Schnittstelle möglich
- EVN Statistik für In- und Outbound (mit Notizfunktion)

Qualitäts Monitoring

- Call Recording
- Quality Check Befragung
- Silent Monitoring mit Coaching Funktion