

De Contact Center-oplossingen van ShoreTel maken optimaal gebruik van het ShoreTel-platform voor gedistribueerde IP-communicatie met als doel loyaliteit, rendement en winst te bewerkstelligen.



De oplossingen van het ShoreTel Contact Center vormen de drijvende kracht achter de volgende generatie klantenservice door:

- Optimaal gebruik te maken van het door ShoreTel gedistribueerde, real-time communicatieplatform, en zo van het virtuele Contact Center een realiteit te maken;
- Voor elk contact gespreksrouting aan te passen om de interactie met uw klanten te verbeteren;
- De kosten te reduceren via de selfservice applicaties en overall in het bedrijf of thuis agenten in te zetten;
- Business-intelligence op een hoger plan te brengen door het koppelen van de werkstroom in het contactcenter met de bedrijfsapplicaties.

Workgroup

Contact Center

Enterprise Contact Center

Verbeterde klantenservice

Dankzij aangepaste routeringsinstellingen en agenten die overall in het bedrijf ingelogd kunnen zijn, kunt u de allerbeste service bieden door elk contact te routeren naar de juiste agent, ongeacht diens locatie. Klanten weten dat u zich vanaf de eerste begroeting, via de informatieteksten als ze in de wacht staan, tot de uiteindelijke toewijzing aan de beste agent voor hun vragen, richt op het tevredenstellen van hun behoefte. Beheerders kunnen makkelijk agenten configureren voor diensten aan klanten op basis van wachttijd, prioriteit of dienstenniveau. En ze kunnen snel routeringsinstellingen maken die routeren op basis van de identiteit van de individuele beller met als doel de relatie verder te personaliseren en de klantloyaliteit te verbeteren.

Dankzij convergentie-eigenschappen kunt u klanten nieuwe opties bieden om hun tevredenheid met uw bedrijf te vergroten. Behalve via de telefoon kunnen agenten met klanten contact hebben via webchat en e-mail. Dankzij een geavanceerde configurator voor de automatische telefoniste kunnen managers van een contactcenter een selfservice-optie aanbieden waarmee oproepen meteen kunnen worden afgehandeld zonder dat klanten op een agent hoeft te wachten.

Efficiencymogelijkheden zorgen voor lagere kosten

Functies als geavanceerde gespreksrouting en pop-ups van agentschermen met aangepaste informatie zorgen dat er minder tijd hoeft te worden besteed aan klantoproepen en dat de klantervaringen verbeteren.

Weergaveschermen van supervisors en agenten bieden u de meest actuele informatie omtrent bellers en agentenstatus — waarbij ze zorgen voor uitgebreide mogelijkheden voor contactmanagement en de klantenservice verbeteren.

De geschiedenisrapporten bieden hoogwaardige informatie die supervisors kunnen gebruiken om hun activiteiten beter te managen en hun bedrijfsdoelen te vervullen.

Een geavanceerd apparaat voor gespreksrouting maakt de distributie van gesprekken mogelijk op basis van serviceniveau, vaardigheden, prioriteit en uur van de dag. Oproepen van klanten gaan naar de juiste agenten, zodra die agenten vrij komen.

Virtueel Contact Center

Oplossingen van het ShoreTel® Contact Center stimuleren uw groei via virtuele contactcenters die een aanzuigende werking hebben op vaardigheden vanuit uw hele onderneming. Met een oplossing van ShoreTel kunt u ver van elkaar verwijderde agenten onderbrengen in één enkele, naadloze organisatie en deze via één gebruikersinterface beheren.

Met een virtueel Contact Center kunt u uw voordeel doen met verschillende, van elkaar verwijderde werkpoelen. Hierdoor komt het tot hogere serviceniveaus doordat het aantal beschikbare agent-groepen toeneemt en de kosten afnemen omdat managers van contactcenters getalenteerde agenten kunnen aantrekken voor aantrekkelijke arbeidsmarkten.

Convergentie met applicaties

Dankzij de expertise van ShoreTel als het gaat om IP-convergentie is het mogelijk contactcenterfuncties die vroeger standalone waren (ACD, IVR, CTI, Outbound Campaigns en Multimediarouting) in één enkel centraal aangestuurd platform te integreren. Convergentie maakt het ook mogelijk de werkstroom van een contactcenter te integreren met andere bedrijfsapplicaties, waardoor de totale waarde van de informatie toeneemt, en echte business intelligence wordt geboden.

Belangrijkste producten

Workgroup. Workgroup, de praktische oplossing voor kleine, informele ACD-groepen, ondersteunt kleine groepen agenten met makkelijk te gebruiken tools voor het bureau, zoals het bewaken van wachtrijen en agenten. Workgroup biedt u gedeelde voice-mail, kan de agenda van vier agenten bevatten en zorgt voor basisrapportage.

Contact Center. Contact Center, ideaal voor middelgrote inbound callcentra, biedt ondersteuning voor grotere groepen agenten met inbound routeringsregels, real-time rapportage, aan te passen historische rapporten, en lichtkrantondersteuning. Contact Center biedt single-level overflow en interflow voor flexibiliteit in routing.

Enterprise Contact Center. De krachtigste callcenteroplossing van ShoreTel, het Enterprise Contact Center, voldoet aan de vereisten van geavanceerde multimediale contactcenters. Tot de eigenschappen van het Enterprise Contact Center behoren universele wachtrijen en enterprise resource matching. Het breidt de geavanceerde rapportage- en monitormogelijkheden van het Contact Center uit met een krachtige engine die zorgt voor optimale gespreksrouting aan de hand van serviceniveau, skill-matching, prioriteit, klantidentiteit, agenda's en de plaats waar de beller zich bevindt. Het Enterprise Contact Center ondersteunt tevens e-mail en webcontacten, alsmede outbound calling als servicemogelijkheden.

Alle oplossingen van ShoreTel's Contact Center integreren soepel in uw ShoreTel-IP telefoonsysteem — zonder ingewikkelde integratie- of speciale CTI-platforms. De Workgroup-routingsservices draaien op uw ShoreWare®-server terwijl het Contact Center en Enterprise Contact Center op een dedicated server draaien. Supervisors en agenten zijn met de server verbonden via intuïtieve gebruikersinterfaces die de tools en de informatie leveren die uw personeel nodig heeft om uw klanten service van topkwaliteit te leveren.

Specificaties	Workgroup	Contact Center	Enterprise Contact Center
Systeem			
Grafische weergaves in real-time	Ja	Ja	Ja
Universele wachtrij	Nee	Nee	Ja
Inbound (spraak)	Ja	Ja	Ja
Outbound Campaign Dialing (spraak)	Nee	Nee	Callback, Abandoned Callback, Campaigns (kiezen vanuit een lijst)
Enterprise Resource Matching	Nee	Basis	Geavanceerd
Inbound (webchat)	Nee	Nee	Ja
Inbound (e-mail)	Nee	Nee	Ja
Skills-based routing	Nee	Skill-groep routing	Agentcapaciteiten, managementvoorkeuren
Routing per gebeld nummer	Ja	Ja	Ja
Routing per bellend of nummerweergave	Nee	Nee	Ja
Routing per soort dag	Vakantierouting	Vakantierouting	Planmatige routing
Routing per tijd van de dag (agenda)	Twee ploegen	Twee ploegen	Planmatige routing
Routing per klantinformatie	Nee	Nee	SQL databases via ODBC
Prioriteitenrouting	Nee	Nee	Ja
Overflow bij wachten	Nee	Single-level, meerdere groepen	Multi-level, meerdere groepen
Interflow bij wachten	Nee	Feitelijke wachttijd	Feitelijke wachttijd, geschatte wachttijd
Wrap-up code (Oproepcodering)	Nee	Ja	Ja
Maximaal aantal oproepen in wachtrij / op server	254	150	150
Lichtkrantondersteuning	Alleen wachtrijmonitor	Planmatige routing	Bureaubladlichtkrant; extern via COM-poort
Besturingssysteem (server)	Geïntegreerd met de ShoreWare-server	Dedicated Windows 2000, 2003-server	Dedicated Windows 2000, 2003-server
Agent			
Schermpop-up	Outlook; client-based (TAPI)	CTI via werkbalk agenten	Outlook; client-based (DDE, ActiveX, triggers)
Grafische gebruikersinterface	Ja	Ja	Ja
Weergave oproepen in wachtrij	Ja	Ja (COS-toestemming)	Ja (COS-toestemming)
Grafische drempel-signalen	Ja (ook geluid)	Ja (Lichtkrant - Optioneel)	Ja (Lichtkrant)
Oproep aannemen vanuit wachtrij	Ja	Ja (COS-toestemming)	Ja (COS-toestemming)
Individuele groepslogin	Nee	Ja (COS-toestemming)	Ja (COS-toestemming)
Lichtkrant op scherm	Nee	Optioneel	Ja
Weergave oproepproefinformatie	Ja	Ja	Ja
Weergave log eerdere oproepen	Ja	Ja	Ja
Redundante server	Optioneel	Optioneel	Optioneel
Supervisor			
Supervisors	128	128	128
Realtime statistieken	Ja (Wachtrij monitor)	Ja	Ja
Historische rapporten	Nee (op ShoreWare-server)	Ja (indien toegestaan)	Ja (indien toegestaan)
Monitoren supervisor in real-time			
Standaardvernieuwingsfrequentie	Realtime	Eén seconde	Eén seconde
Kleurgecodeerde notificaties	Ja	Twee niveaus	Twee niveaus
Beschikbare rapportage-indelingen	Tabelvorm	Tabelvorm	Tabelvorm
Agentstatus en statistieken	Nee	Ja	Ja
Groepsstatus en statistieken	Inlog- en oproepstatus	Ja	Ja
Status groepsoproepen in wachtrij	Ja	Ja	Ja
"Agent vraagt hulp"-notificaties	Nee	Ja	Ja
Inlog- / uitlogstatus /-controle agent	Ja	Ja	Ja
Oproepmonitor en interrumpen	Ja	Ja	Ja
Historische rapporten			
Rapportage-indelingen	Tabelvorm	Tabelvorm, grafisch	Tabelvorm, grafisch
Planner automatische rapporten	Nee	Naar bestand afdrukken of opslaan	Naar bestand afdrukken of opslaan
Data exporteren in meerdere indelingen	Ja	Ja	Ja
Kolommen toevoegen / verwijderen	Nee	Ja	Ja
Aangepaste formules	Nee	Optioneel	Ja
Rapportages prestaties agent	Ja	Ja	Ja
Rapportages prestaties groep	Ja	Ja	Ja
Rapportages ACD-oproepdistributie	Ja	Ja	Ja
Rapportages abandoned calls	Nee	Ja	Ja
Rapportages wrap-up code	Nee	Ja	Ja
Lichtkrant-director			
Gratis tekstberichten	Nee	Optioneel	Ja
Realtime statistiekberichten	Wachtrijmonitor	Optioneel	Ja
Systeemsignalen	Wachtrijmonitor	Optioneel	Ja



World Headquarters:

960 Stewart Drive
Sunnyvale, CA
94085 USA
+1 (800) 425-9385 Toll Free
+1 (408) 331-3300 Tel
+1 (408) 331-3333 Fax

info@shoretel.com
www.shoretel.com

EMEA:
+44 800 652 8645 Tel
Asia Pacific:
+61 (0)2 9959 8000 Tel